

FORUM MANAJEMEN

**VOLUME 21 NOMOR 2 TAHUN 2023
JULI - DESEMBER 2023**

**STUDI KEPUASAN KONSUMEN BERBASIS IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
PADA E-COMMERCE SHOPEE**

*(Ni Nyoman Santi Irayani Putri, Ni Nyoman Triana Prima Dewi, I Wayan Dode Sudiartana,
I Gusti Ayu Ketut Giantari)*

*

**ANALISIS RASIO KEUANGAN UNTUK MENILAI KINERJA KEUANGAN
PADA PT. SUMMARECON AGUNG TBK**

(Yuniarti Pratyka, Wiryawan Suputra Gumi)

*

**PENGARUH KOMPETENSI, KOMITMEN ORGANISASI DAN BUDAYA ORGANISASI
TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR**

(Cokorde Gede Putra Yudistira, Ni Nyoman Supiatni, I Ketut Muderana, I Gusti Ayu Agung Utami Cahaya Putri)

*

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA GRAND LIVIO HOTEL BALI**

(Ida Ayu Komang Juniasih, Ida Bagus Radendra Suastama, I Gede Artha Ramadiputra)

*

MARAKNYA ONLINE SHOP TERHADAP PERUBAHAN GAYA HIDUP KONSUMTIF PEREMPUAN

(Evianah, Dwi Indah Mustikorini)

*

ANALISIS IMPLEMENTASI KEARSIPAN PADA KANTOR DESA PEGUYANGAN KANGIN

(Marsya Pahlevy, Ni Nyoman Menuh, Ida Bagus Ngurah Wimpascima)

*

**ANALISIS PENGARUH CAR NPL LDR DAN DANA PIHAK KETIGA TERHADAP PROFITABILITAS
PADA PT BPR SUKAWATI PANCAKANTI KECAMATAN SUKAWATI**

(Ni Komang Krisma Dewi, Ni Ketut Sukanti, Nyoman Dwika Ayu Amrita)

*

**BRAND IMAGE MEMEDIASI ANTARA CELEBRITYENDORSER TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN**

Krental Lady Day Surbakti, Dewi Nuraini

*

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN LAYANAN PERPUSTAKAAN UMUM PADA DINAS
PERPUSTAKAAN DAN ARSIP KABUPATEN TABANAN**

Putri Anggreni, Nur Mala Dewi

*

**PENGARUH KEMAMPUAN KARYAWAN DAN KEDISIPLINAN TERHADAP
KINERJA KARYAWAN LPD DESA ADAT KEPAON**

Ida Ayu TrisnaWijayanthi, Tettie Setiyarti, Ni Kadek Winda Oktaviani

Diterbitkan Oleh:

**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN INDONESIA
DENPASAR**

FORUM MANAJEMEN

Volume 21, Nomor 2 Tahun 2023 (Juli – Desember 2023)

Pelindung : Ketua STIMI (Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia)
Handayani Denpasar.

Pemimpin

Redaksi : Ida Ayu Komang Juniasih (STIMI Handayani)

Dewan

Redaksi : Idayanti Nursyamsi (Universitas Hasanudin)
Ni Nyoman Kerti Yasa (Universitas Udayana)
Luh Putu Wiagustini (Universitas Udayana)
Ida Bagus Raka Suardana (Universitas Pendidikan Nasional)
Ida Bagus Gede Udiyana (STIMI Handayani)
Ida Bagus Radendra Suastama (STIMI Handayani)
I Wayan Edi Arsawan (Politeknik Negeri Bali)
Arsip Putera (Universitas Halu Oleo)
Caecilia Wahyanti (Universitas Kristen Satya Wacana)

Tim Editor : Ida Bagus Prima Widyanta
Ida Ayu Inten Kusuma Dewi

Alamat Redaksi : Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI)
Handayani Denpasar.
Jl. Tukad Banyusari No. 17B Denpasar 80225
Telp. / Fax. : (0361) 222291
<http://ojs.stimihandayani.ac.id/index.php/FM>

Forum Manajemen diterbitkan setiap enam bulan sebagai media informasi dan komunikasi, diterbitkan oleh Forum Manajemen STIMI HANDAYANI Denpasar.

Redaksi menerima tulisan yang belum pernah diterbitkan oleh media lain dan tinjauan atas Buku Ekonomi/Manajemen terbitan dalam dan Luar Negeri yang baru.

Redaksi berhak mengubah/memperbaiki bahasan tanpa mengubah materi tulisan.
Setiap tulisan bukan cerminan pandangan Dewan Redaksi.

DAFTAR ISI

	Hal
1. STUDI KEPUASAN KONSUMEN BERBASIS IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PADA E-COMMERCE SHOPEE (Ni Nyoman Santi Irayani Putri, Ni Nyoman Triana Prima Dewi, I Wayan Dode Sudiartana, I Gusti Ayu Ketut Giantari)	1
2. ANALISIS RASIO KEUANGAN UNTUK MENILAI KINERJA KEUANGAN PADA PT. SUMMARECON AGUNG TBK (Yuniarti Pratyka, Wiryawan Suputra Gumi)	15
3. PENGARUH KOMPETENSI, KOMITMEN ORGANISASI DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP <i>ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR</i> (Cokorde Gede Putra Yudistira, Ni Nyoman Supiatni, I Ketut Muderana, I Gusti Ayu Agung Utami Cahaya Putri)	27
4. PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA GRAND LIVIO HOTEL BALI (Ida Ayu Komang Juniasih, Ida Bagus Radendra Suastama, I Gede Artha Ramadiputra)	43
5. MARAKNYA <i>ONLINE SHOP</i> TERHADAP PERUBAHAN GAYA HIDUP KONSUMTIF PEREMPUAN (Evianah, Dwi Indah Mustikorini)	57
6. ANALISIS IMPLEMENTASI KEARSIPAN PADA KANTOR DESA PEGUYANGAN KANGIN (Marsya Pahlevy, Ni Nyoman Menuh, Ida Bagus Ngurah Wimpascima)	65
7. ANALISIS PENGARUH CAR, NPL, LDR DAN DANA PIHAK KETIGA TERHADAP PROFITABILITAS PADA PT BPR SUKAWATI PANCAKANTI KECAMATAN SUKAWATI (Ni Komang Krisma Dewi, Ni Ketut Sukanti, Nyoman Dwika Ayu Amrita)	75
8. <i>BRAND IMAGE</i> MEMEDIASI ANTARA <i>CELEBRITYENDORSER</i> TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Krental Lady Day Surbakti, Dewi Nuraini).....	87

9. IMPLEMENTASI MANAJEMEN LAYANAN PERPUSTAKAAN UMUM PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP KABUPATEN TABANAN Putri Anggreni, Nur Mala Dewi	99
10. PENGARUH KEMAMPUAN KARYAWAN DAN KEDISIPLINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN LPD DESA ADAT KEPAON Ida Ayu TrisnaWijayanthi, Tettie Setiyarti, Ni Kadek Winda Oktaviani	115

STUDI KEPUASAN KONSUMEN BERBASIS IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PADA E-COMMERCE SHOPEE

Ni Nyoman Santi Irayani Putri¹⁾, Ni Nyoman Triana Prima Dewi²⁾, I Wayan Dode Sudiartana³⁾,
I Gusti Ayu Ketut Giantari⁴⁾

^{1,2,3,4}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Udayana
email: ayugiantari@unud.ac.id

Abstract: *Shopee is a mobile application-based online buying and selling e-commerce that is developing in Indonesia as the first consumer-to-consumer (C2C) marketplace. This study aims to find out how much Shopee's service quality is to determine customer satisfaction. This study uses a quantitative descriptive research, by measuring the level of conformity between customer expectations and company performance. The population in this study are Shopee application users throughout Indonesia. The sample in this study were Shopee application users who had purchased a product at least once within three months. The sampling method used purposive sampling method. The number of respondents who filled out the survey was 86 respondents. Data analysis techniques use the Importance Performance Analysis (IPA) method in which this method shows the relationship between the level of importance and performance. The level of importance and performance is measured based on the average value given by each respondent on each indicator. The correlation of each item to the total score of each statement for the variables/attributes of Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy, Responsiveness, Compensation, Contact. All of them produce r-tables above 0.361 with a significance value of 0.060 (6%). Thus, the entire statement of research variable items is valid and reliable. This means that overall all the indicators that are considered important are in accordance with consumer expectations so that there is no need to prioritize a particular indicator.*

Keywords: *Consumer Satisfaction, E- Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA)*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang begitu pesat menyebabkan banyaknya toko ritel yang masuk ke dalam bisnis elektronik. Hal ini dikarenakan bisnis elektronik mampu menjangkau pasar yang lebih luas. Setiap perusahaan selalu berusaha memenangkan kompetisi dengan mencoba mencapai tujuan menciptakan dan mempertahankan pelanggan (Kaunang dkk, 2021). Para pelaku bisnis khususnya di Indonesia bertindak cukup cepat dalam menjangkau konsumen dengan menggunakan *e-commerce*. Menurut Handayani dkk, (2021) menyatakan bahwa *e-commerce* merupakan tempat menjual dan membeli produk, layanan dan informasi yang dilakukan secara elektronik. Adanya *e-commerce* dapat memudahkan konsumen dalam berbelanja, memberikan produk dan layanan hingga transaksi melalui sebuah aplikasi. Perkembangan *e-commerce* yang terus meningkat menyebabkan banyaknya aplikasi *mobile marketplace* yang muncul sebagai penyedia layanan jual beli online (Sundari dan Hadisaputro, 2022). Di

Indonesia, *e-commerce* terbesar dan paling mendominasi dipegang oleh Shopee. Singapura merupakan tempat pertama kali Shopee diluncurkan pada tahun 2015. Pada saat awal kemunculannya, Shopee memulai sebagai pasar pelanggan-ke-pelanggan (C2C) tetapi kini telah beralih ke model hibrida C2C dan *Business for Customer* (B2C) sejak diluncurkannya Shopee Mall (Handayani dkk, 2021) Dalam perkembangannya, *e-commerce* khususnya Shopee masih membutuhkan pemahaman tentang bagaimana konsumen maupun calon konsumennya berperilaku. Menurut Ivastya dan Fanani (2020) perilaku konsumen yang dimaksud adalah bagaimana konsumen menilai *e-service quality* dalam *e-commerce*.

Semakin tinggi pemahaman pemasar mengenai faktor-faktor yang melatarbelakangi perilaku konsumen, semakin baik pula strategi pemasaran efektif yang dapat dikembangkan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dan profitabilitas jangka panjang perusahaan (Chandra dkk, 2015). Perkembangan yang terjadi dalam dunia industri memaksa pelaku bisnis menyediakan layanan online berkualitas terbaik (*e-service quality*) untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan mereka (Yusuf dkk, 2021). *E-service quality* sangat penting digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan atau kegagalan perusahaan *e-commerce*. Selain itu, *e-service quality* juga dapat mempengaruhi kepercayaan konsumen sehingga mampu menciptakan terjadinya kepuasan konsumen terhadap *e-commerce*. Shopee memberikan layanan dompet dan uang elektronik yang bertujuan untuk memudahkan konsumen dalam melakukan transaksi (Sastika, 2018). Namun, masih ada beberapa ulasan yang kurang baik mengenai layanan yang diberikan kepada Shopee. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas layanan yang diberikan *e-commerce* Shopee sehingga dapat mengetahui kepuasan pelanggan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA).

KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

E-Service Quality

E-service quality dapat digunakan sebagai acuan dasar dalam mengevaluasi pelanggan mengenai kinerja layanan *e-commerce*. Metode *e-service quality* atau dapat disingkat menjadi *eservqual* adalah sebuah website yang memfasilitasi pelanggan untuk berbelanja, melakukan pembelian serta proses penyerahan dari produk dan jasa yang bertujuan untuk memberikan kesan dan pengalaman efektif dan efisien. Terdapat tujuh dimensi *e-servqual* yaitu:

- 1) *Efficiency*, yaitu kemudahan dan kecepatan dalam mengakses dan menggunakan situs.
- 2) *Fulfillment*, hal ini berkaitan dengan sejauh mana janji situs tentang pengiriman pesanan dan ketersediaan barang terpenuhi.
- 3) *System Availability*, maksudnya adalah fungsi teknis yang tepat dan bermanfaat dalam sebuah situs.

- 4) *Privacy*, hal yang berkaitan dengan sejauh mana situs tersebut aman dan melindungi informasi pelanggan.
- 5) *Responsiveness*, adalah memberikan tanggapan dengan cepat dalam melayani konsumen berupa penanganan masalah yang efektif dan pengembalian melalui situs.
- 6) *Compensation*, yaitu sejauh mana situs memberikan kompensasi kepada pelanggan bila terjadi masalah.
- 7) *Contact*, berkaitan dengan ketersediaan bantuan customer service melalui telepon atau perwakilan online.

E-servqual fokus terhadap dua elemen utama yaitu “*e- core service quality*” dan “*e-recovery service quality*”. *E-core service quality* terdiri dari empat dimensi, yaitu *efficiency, fulfillment, system availability*, dan *privacy*, sedangkan *e-recovery service quality* terdiri dari tiga dimensi, yaitu *responsiveness, compensation* dan *contact* (Daryanti dan Shihab, 2019).

Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller (2018:138), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Selain itu, apabila kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Kepuasan pelanggan adalah suatu tingkatan dimana perkiraan kinerja produk sesuai dengan harapan pembeli (Gunawan dan Kempa, 2016). Kepuasan konsumen pada *e-commerce* merupakan faktor yang terpenting bagi kelangsungan hidup pada toko online, jika seseorang yang berbelanja pada situs online merasa puas maka bisa dikatakan toko online tersebut berhasil dan dapat memperoleh pelanggan yang loyal terhadap situs online tersebut (Maharani dan Ekawati, 2019).

Menurut Tandon dkk, (2017) dimensi kepuasan pelanggan terdiri dari *behavioural intention* dan *attitude to buy*. *Behavioural Intention*, yaitu berbagai macam produk yang ditawarkan oleh pengecer online, kualitas produk yang ditawarkan secara online, terus membeli produk secara online, merekomendasikan situs belanja online kepada orang lain dan belanja online adalah pengalaman yang baik karena menawarkan produk yang disesuaikan. *Attitude to Buy*, produk yang dibeli secara online telah sesuai dengan harapan, cara pengecer online melakukan transaksi dan metode COD (*Cash On Delivery*) pengecer online.

Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) biasanya digunakan untuk membuat peringkat dalam bermacam-macam atribut jasa dan memutuskan tindakan apa yang perlu dilakukan oleh suatu perusahaan. Atribut-atribut jasa akan diberikan peringkat

berdasarkan tingkat kepentingan pelanggan dan kinerja perusahaan. Pada metode ini, responden akan diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan yang kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut akan dianalisis pada *Importance Performance Matrix*, di mana sumbu x mewakili persepsi dan sumbu y mewakili harapan. Bagian akhir akan menghasilkan berupa empat kuadran. Adapun penjelasan dari setiap kuadran beserta gambarnya:

1) Kuadran I

Pada kuadran ini terdapat atribut yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang ada pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

2) Kuadran II

Pada kuadran ini terdapat atribut kepentingan yang dianggap penting dan perusahaan sudah menjalankan kinerjanya dengan baik sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut.

3) Kuadran III

Pada kuadran ini terdapat atribut yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting atau tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada atribut tersebut.

4) Kuadran IV

Pada kuadran ini terdapat atribut yang dianggap penting atau diharapkan konsumen akan tetapi kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan sehingga pihak perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini.



METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, dengan mengukur tingkat kesesuaian antara harapan pelanggan dan kinerja

perusahaan. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Shopee di seluruh Indonesia. Sampel dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Shopee yang sudah pernah melakukan pembelian produk minimal satu kali dalam kurun waktu tiga bulan. Metode pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dengan cara menyebarkan tautan *google-form* berupa link yang disebarikan melalui Kinerja Tinggi Kepentingan Tinggi beberapa aplikasi media sosial. Kriteria dari penelitian ini adalah responden berusia minimal 18 tahun dengan Pendidikan terakhir SMA/SMK/Sederajat, dan sudah pernah melakukan pembelian produk minimal satu kali dalam waktu tiga bulan terakhir. Adapun jumlah indikator pada penelitian ini adalah 17 indikator. Jumlah responden yang mengisi survei adalah 86 responden. Teknik analisis data menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang di mana metode ini menunjukkan hubungan antara tingkat kepentingan dan kinerja. Tingkat kepentingan dan kinerja diukur berdasarkan nilai rata-rata yang diberikan setiap responden pada setiap indikator. Garis pembagi tingkat kepentingan dan kinerja dihitung berdasarkan nilai rata-rata penilaian responden pada setiap indikator. Penelitian ini menguji tingkat kepentingan dan kinerja yang dibangun dengan 7 dimensi *eservqual* yang terdiri dari *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, *privacy*, *responsiveness*, *compensation*, dan *contact*. Skala pengukuran yang digunakan pada tingkat kepentingan adalah skala likert lima tingkat yaitu (1) sangat tidak penting, (2) tidak penting, (3) cukup penting, (4) penting, (5) sangat penting. Skala pengukuran yang digunakan pada tingkat kinerja adalah skala likert lima tingkat pula yaitu (1) sangat buruk, (2) buruk, (3) cukup baik, (4) baik, (5) sangat baik.

Tabel 1. Indikator Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja

Dimensi	Kode	Indikator
<i>Efficiency</i>	EF1	Shopee mudah diakses kapanpun.
	EF2	Pendaftaran akun pada situs Shopee mudah dipelajari.
	EF3	Situs shopee mudah dioperasikan.
<i>Fulfillment</i>	FU1	Shopee memiliki beragam transaksi yang tersedia.
	FU2	Shopee harus memiliki reputasi baik dalam menawarkan produk-produk bermerek.
	FU3	Waktu pengiriman produk harus sesuai dengan estimasi pengiriman yang diinformasikan Shopee.
<i>System Availability</i>	SA1	Shopee mengirimkan produk yang saya beli sesuai dengan alamat tujuan.
	SA2	Tampilan pada situs Shopee mudah dipahami seperti: Fitur Chat dan Shopeepay.
	SA3	Biaya pembayaran menggunakan ShopeePay pada aplikasi Shopee harus menjadi lebih murah daripada menggunakan metode lain.

<i>Privacy</i>	PR1	Shopee menjaga keamanan informasi pribadi.
	PR2	Shopee memiliki data transaksi yang aman dan bersifat pribadi.
<i>Responsiveness</i>	RE1	Shopee bersedia dan siap merespon kebutuhan pelanggan.
	RE2	Shopee mampu menangani komplain pelanggan secara langsung dan sesegera mungkin.
<i>Compensation</i>	CM1	Shopee akan memberikan jaminan keselamatan produk pada saat proses pengiriman.
	CM2	Shopee memberikan jaminan refund atau penukaran barang jika produk rusak atau tidak sesuai.
<i>Contact</i>	CN1	Shopee secara konsisten bersikap sopan terhadap para pelanggan.
	CN2	Shopee memperlakukan pelanggan secara sopan dalam percakapan via telepon.

Sumber: modifikasi pengembangan artikel Daryanti dan Shihab, 2019

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden pengguna aplikasi Shopee digambarkan melalui aspek demografi diantaranya jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan saat ini dan pendapatan perbulan. Karakteristik responden digunakan untuk membantu memahami keragaman jawaban dari responden. Jenis kelamin pengguna aplikasi Shopee sebagian besar adalah perempuan yakni sebesar 63 persen sedangkan laki-laki memiliki presentase sebesar 37 persen Karakteristik usia responden didominasi kisaran usia 17-23 tahun dengan presentase sebesar 90 persen. Tingkat Pendidikan responden didominasi oleh tingkat pendidikan terakhir SMA/SMK/Sederajat yakni sebesar 90 persen. Responden yang merupakan pengguna aplikasi Shopee didominasi oleh Pelajar/Mahasiswa yakni sebesar 97 persen. Karakteristik pendapatan perbulan responden didominasi oleh pendapatan kurang dari Rp 1.500.000 dengan presentase sebesar 79 persen dan pendapatan Rp 1.500.000 – Rp 3.500.000 dengan presentase 21 persen.

Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017:198) instrumen yang valid adalah instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Instrumen yang valid akan menghasilkan suatu penelitian yang nantinya diharapkan menjadi layak. Sebelum kuisisioner disebarkan, dilakukan uji validitas pada 86 responden untuk mengetahui apakah kuisisioner telah memenuhi syarat apabila digunakan untuk memperoleh data. Hasil pengujian validitas pada masing-masing indikator dengan SPSS dapat dilihat pada output tabel *item-total statistic* pada kolom *corrected item-total correlation*. Hasil uji validitas pada 30 responden disajikan pada tabel berikut :

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan

Variabel	Pernyataan	Pearson Correlation	Keterangan
<i>Efficiency</i>	EF11	0.678	Valid
	EF12	0.774	Valid
	EF13	0.807	Valid
<i>Fulfillment</i>	FUI1	0.790	Valid
	FUI2	0.599	Valid
	FUI3	0.706	Valid
<i>System Availability</i>	SAI1	0.766	Valid
	SAI2	0.747	Valid
	SAI3	0.718	Valid
<i>Privacy</i>	PRI1	0.707	Valid
	PRI2	0.709	Valid
<i>Responsiveness</i>	REI1	0.839	Valid
	REI2	0.755	Valid
<i>Compensation</i>	CMI1	0.583	Valid
	CMI2	0.755	Valid
<i>Contact</i>	CNI1	0.583	Valid
	CNI2	0.755	Valid

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja

Variabel	Pernyataan	Pearson Correlation	Keterangan
<i>Efficiency</i>	EF11	0.793	Valid
	EF12	0.483	Valid
	EF13	0.546	Valid
<i>Fulfillment</i>	FUI1	0.706	Valid
	FUI2	0.705	Valid
	FUI3	0.557	Valid
<i>System Availability</i>	SAI1	0.587	Valid
	SAI2	0.580	Valid
	SAI3	0.837	Valid
<i>Privacy</i>	PRI1	0.699	Valid
	PRI2	0.853	Valid
<i>Responsiveness</i>	REI1	0.809	Valid
	REI2	0.383	Valid
<i>Compensation</i>	CMI1	0.809	Valid
	CMI2	0.580	Valid

<i>Contact</i>	CNI1	0.805	Valid
	CNI2	0.578	Valid

Tabel diatas menunjukkan bahwa hasil uji validitas dari 34 butir kuisioner dalam penelitian ini adalah valid karena nilai koefisiennya diatas 0,361 sehingga dapat dilanjutkan ke analisa selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2018:45) reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu meskipun tetap ada toleransi bila terjadi perbedaan. Sebelum kuisioner disebarkan, dilakukan uji validitas pada 30 responden untuk mengetahui apakah kuesioner telah memenuhi syarat apabila digunakan untuk memperoleh data. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode *cronbach's alpha*. Nilai suatu instrumen dikatakan reliabel bila nilai *cronbach's alpha* lebih dari sama dengan 0,600.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan

Dimensi	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Efficiency</i>	0.915	Reliabel
<i>Fulfillment</i>	0.832	Reliabel
<i>System Availability</i>	0.793	Reliabel
<i>Privacy</i>	0.861	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0.904	Reliabel
<i>Compensation</i>	0.771	Reliabel
<i>Contact</i>	0.944	Reliabel

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja

Dimensi	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Efficiency</i>	0.807	Reliabel
<i>Fulfillment</i>	0.627	Reliabel
<i>System Availability</i>	0.779	Reliabel
<i>Privacy</i>	0.911	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0.608	Reliabel
<i>Compensation</i>	0.689	Reliabel
<i>Contact</i>	0.886	Reliabel

Tabel diatas menunjukkan seluruh indikator konstruk memiliki nilai *cronbach's alpha* diatas 0,600, maka dapat dijelaskan bahwa seluruh indikator konstruk dalam penelitian ini adalah reliabel dan layak untuk digunakan sebagai instrumen penelitian. Baik atau tidaknya kualitas layanan yang diberikan oleh pihak Shopee ditentukan oleh ratarata kinerja pada tiap indikatornya. Hal ini dapat dilakukan dengan membandingkan nilai kinerja dalam suatu indikator tertentu terhadap nilai rata-rata kinerja seluruh indikator. Dalam hal ini, nilai rata-rata kineja seluruh indikator adalah sebesar 4,35. Sedangkan, untuk menentukan tingkat kepentingan suatu indikator dilakukan dengan membandingkan nilai rata-rata tingkat kepentingan suatu indikator terhadap nilai rata-rata tingkat kepentingan seluruh indikator. Nilai rata-rata variabel tingkat kepentingan seluruh indikator adalah 4,38. Hasil perhitungan dan penilaian secara keseluruhan ditunjukkan pada Tabel 6.

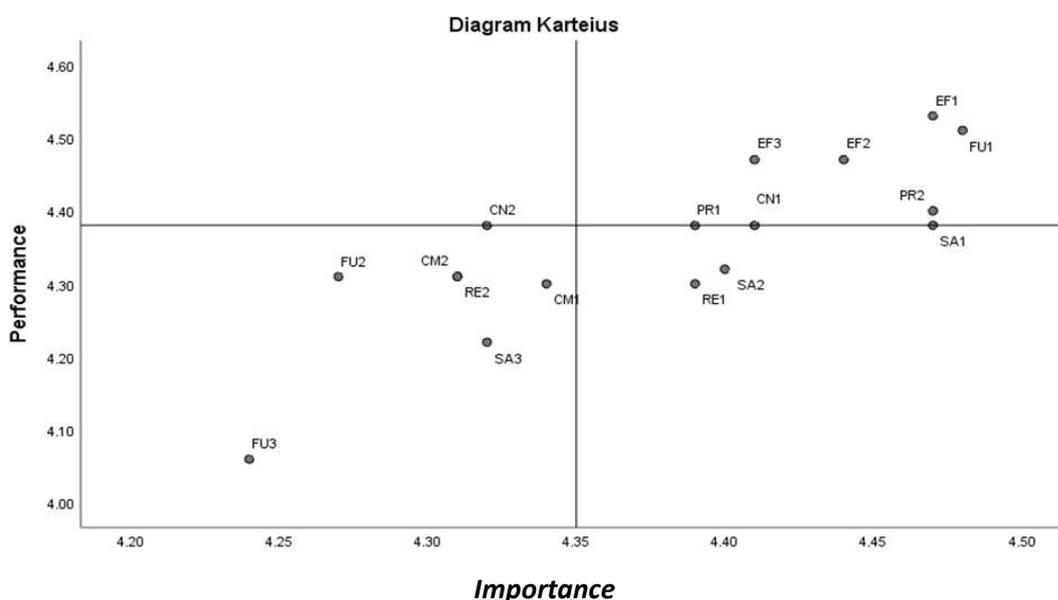
Tabel 6. Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Shopee

Dimensi	Kode	Indikator	Importance	Performance
<i>Efficiency</i>	EF1	Shopee mudah diakses kapanpun.	4.47	4.53
	EF2	Pendaftaran akun pada situs Shopee mudah dipelajari.	4.44	4.47
	EF3	Situs shopee mudah dioperasikan.	4.41	4.47
<i>Fulfillment</i>	FU1	Shopee memiliki beragam transaksi yang tersedia.	4.48	4.51
	FU2	Shopee harus memiliki reputasi baik dalam menawarkan produk-produk bermerek.	4.27	4.31
	FU3	Waktu pengiriman produk harus sesuai dengan estimasi pengiriman yang diinformasikan Shopee.	4.24	4.06
<i>System Availability</i>	SA1	Shopee mengirimkan produk yang saya beli sesuai dengan alamat tujuan.	4.47	4.38
	SA2	Tampilan pada situs Shopee mudah dipahami seperti: Fitur Chat dan Shopeepay.	4.40	4.32

	SA3	Biaya pembayaran menggunakan ShopeePay pada aplikasi Shopee harus menjadi lebih murah daripada menggunakan metode lain.	4.32	4.22
<i>Privacy</i>	PR1	Shopee menjaga keamanan informasi pribadi.	4.39	4.38
	PR2	Shopee memiliki data transaksi yang aman dan bersifat pribadi.	4.47	4.40
<i>Responsiveness</i>	RE1	Shopee bersedia dan siap merespon kebutuhan pelanggan.	4.39	4.30
	RE2	Shopee mampu menangani komplain pelanggan secara langsung dan sesegera mungkin.	4.31	4.31
<i>Compensation</i>	CM1	Shopee akan memberikan jaminan keselamatan produk pada saat proses pengiriman.	4.34	4.30
	CM2	Shopee memberikan jaminan refund atau penukaran barang jika produk rusak atau tidak sesuai.	4.31	4.31
<i>Contact</i>	CN1	Shopee secara konsisten bersikap sopan terhadap para pelanggan.	4.41	4.38
	CN2	Shopee memperlakukan pelanggan secara sopan dalam percakapan via telepon.	4.32	4.38
Nilai rata-rata			4.38	4.35
Nilai tertinggi			4.48	4.53
Nilai terendah			4.24	4.06

Tingkat kepentingan suatu indikator memiliki bobot yang berbeda. Pembobotan kepentingan setiap indikator dinilai berdasarkan nilai rata-rata. Tingkat kepentingan tersebut menunjukkan harapan atas indikator pelayanan pada aplikasi Shopee.

Berdasarkan data yang telah diteliti, nilai rata-rata tertinggi adalah 4,48 yakni ditunjukkan pada indikator FU1. Di mana, indikator adanya beragam transaksi yang tersedia merupakan indikator yang diharapkan oleh pengguna aplikasi Shopee. Nilai rata-rata tingkat kepentingan terendah ditunjukkan pada indikator FU3 yakni waktu pengiriman produk harus sesuai dengan estimasi pengiriman yang diinformasikan Shopee. Artinya, waktu pengiriman produk harus sesuai dengan estimasi pengiriman yang sudah diinformasikan Shopee bukan merupakan indikator yang diharapkan oleh pengguna aplikasi Shopee. Tingkat kinerja dinilai dari nilai rata-rata yang diberikan oleh setiap responden. Tingkat kinerja tertinggi adalah indikator EF1 yakni Shopee mudah diakses kapanpun, dengan nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,53. Artinya, aplikasi Shopee yang mudah diakses kapanpun merupakan salah satu indikator yang sudah dinilai baik oleh pelanggan. Nilai rata-rata terendah adalah indikator FU3 yakni Waktu pengiriman produk harus sesuai dengan estimasi pengiriman yang diinformasikan Shopee dengan nilai rata-rata terendah 4,06. Artinya waktu pengiriman produk diharapkan sesuai dengan estimasi pengiriman yang diinformasikan Shopee. Langkah berikutnya menentukan pemetaan antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada diagram karteius. Pada bagian ini dibahas mengenai pemetaan dari nilai kepentingan (x) dan kinerja (y), dari hasil tersebut maka akan terbentuk matriks yang terdiri dari empat buah kuadran yang masing-masing kuadran menggambarkan skala prioritas dalam mengambil kebijakan baik berupa peningkatan kinerja atau mempertahankan kinerja perusahaan. Gambar 2 menunjukkan analisis kinerja berdasarkan persepsi pengguna aplikasi Shopee.



Gambar 2. Analisis Kinerja Berdasarkan Persepsi Pelanggan E- Commerce Shopee

Sumber: data hasil olahan, 2022

Kuadran pertama adalah tingkat kepentingan rendah dan kinerja terhadap indikator tinggi (*over*). Pada kuadran ini memuat kinerja atribut yang berlebihan sehingga alokasi sumber daya sebaiknya digunakan untuk meningkatkan perbaikan pada atribut kuadran keempat (Wong et al., 2011). Pada kuadran ini memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan, namun belum sesuai dengan harapan pelanggan (Wong et al., 2011). Berdasarkan pada gambar 2 tidak ada satu pun indikator yang masuk kedalam kuadran pertama. Artinya, secara umum atribut tersebut telah memenuhi harapan pelanggan sehingga tidak diperlukan pengembangan berkelanjutan.

Kuadran kedua adalah tingkat kepentingan tinggi dan kinerja terhadap indikator tinggi (*maintain*). Pada kuadran ini memuat atribut yang perlu dipertahankan karena telah memenuhi harapan pelanggan (Wong et al., 2011). Berdasarkan pada gambar 2, atribut yang termasuk pada kuadran kedua adalah Shopee secara konsisten bersikap sopan terhadap para pelanggan (CN1), Shopee mengirimkan produk yang saya beli sesuai dengan alamat tujuan (SA1), Shopee memiliki data transaksi yang aman dan bersifat pribadi. (PR2), situs Shopee mudah dioperasikan (EF3), pendaftaran akun pada situs Shopee mudah dipelajari (EF2), Shopee memiliki beragam transaksi yang tersedia (FU1), dan Shopee mudah diakses kapanpun (EF1). Artinya, atribut-atribut tersebut merupakan kekuatan yang perlu dipertahankan oleh pihak Shopee. Apabila kekuatan tersebut gagal dipertahankan, maka atribut tersebut menjadi prioritas utama yang perlu dikembangkan.

Kuadran ketiga adalah tingkat kepentingan rendah dan kinerja terhadap indikator rendah (*low priority*). Kuadran ini merupakan prioritas rendah karena memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan (Wong et al., 2011). Berdasarkan gambar 2, atribut yang termasuk pada kuadran ketiga adalah waktu pengiriman produk harus sesuai dengan estimasi pengiriman yang di informasikan Shopee (FU3), biaya pembayaran menggunakan ShopeePay pada aplikasi Shopee harus menjadi lebih murah daripada menggunakan metode lain (SA3), Shopee akan memberikan jaminan keselamatan produk pada saat proses pengiriman. (CM1), Shopee mampu menangani komplain pelanggan secara langsung dan sesegera mungkin. (RE2), Shopee harus memiliki reputasi baik dalam menawarkan produk-produk bermerek (FU2), Shopee memberikan jaminan *refund* atau penukaran barang jika produk rusak atau tidak sesuai. (CM2), dan Shopee memperlakukan pelanggan secara sopan dalam percakapan via telepon (CN2). Artinya, apabila atribut tersebut gagal dipertahankan maka hal itu tidak akan mempengaruhi pelanggan sehingga hal ini tidak akan menjadi ancaman bagi pihak Shopee.

Kuadran keempat adalah tingkat kepentingan tinggi namun kinerja terhadap indikator rendah (*high priority*). Pada kuadran ini memuat atribut yang dianggap penting oleh konsumen namun belum sesuai harapan konsumen. Indikator yang masuk kedalam kuadran keempat merupakan atribut yang perlu ditingkatkan. Berdasarkan gambar 2, atribut yang termasuk pada kuadran keempat adalah Shopee bersedia dan siap merespon kebutuhan pelanggan (RE1), tampilan pada situs Shopee mudah dipahami seperti: Fitur Chat dan ShopeePay (SA2), dan Shopee menjaga keamanan informasi pribadi (PR1).

Berdasarkan data diatas, pada kuadran pertama (*over*) dari 17 indikator yang ada tidak ada satupun indikator yang masuk ke dalam kuadran tersebut. Hal ini berarti secara keseluruhan semua indikator yang dianggap penting sudah sesuai dengan harapan pelanggan sehingga tidak diperlukan adanya pemrioritasan terhadap suatu indikator tertentu.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan tingkat penilaian pelanggan, penggunaan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) bermanfaat untuk memberikan prioritas perbaikan atribut dan fitur ritel modern seperti Shopee. Pada diagram kartesius kuadran I menunjukkan bahwa tidak ada indikator yang menjadi prioritas utama perbaikan atribut pada Shopee, hal ini berarti semua indikator yang dianggap penting sudah sesuai dengan harapan pelanggan. Hal ini juga didukung dengan hasil pada diagram kartesius pada kuadran II yang menunjukkan terdapat lima atribut yaitu EF1, EF2, EF3, FU1, dan PR2. Kemudahan dalam mengakses aplikasi dan pengoprasian, pendaftaran akun, keberagaman transaksi dan privasi data pribadi pelanggan sudah sesuai harapan.

Ditinjau dari nilai rata-rata tingkat kinerja terendah yang tunjukkan oleh indikator (FU3) yaitu kesesuaian estimasi waktu pengiriman produk. Pelanggan memiliki persepsi bahwa Shopee belum mampu mengirimkan produk sesuai dengan estimasi pengiriman yang diinformasikan Shopee.

Saran yang dapat diberikan kepada pihak Shopee yaitu pihak Shopee perlu meningkatkan respon pelanggan dalam hal kebutuhan sehingga pelanggan akan merasa dilayani dengan baik. Selain itu, tampilan pada situs Shopee perlu diubah, khususnya pada fitur chat dan ShopeePay agar lebih mudah dipahami oleh pengguna aplikasi Shopee dan keamanan informasi pribadi pengguna aplikasi Shopee perlu ditingkatkan lagi sehingga kepercayaan pengguna pada aplikasi Shopee dapat meningkat. Saran untuk penelitian berikutnya yaitu sebaiknya menambah variabel yang relevan seperti variabel *electronic word of mouth (e-wom)* sebagai variabel dependen.

DAFTAR PUSTAKA

- Chandra, A. S., Rahyuda., & Sri, S. 2015 Pengaruh E-Servqual Terhadap Customer Satisfaction, Trust, Dan Repeat Usage. *E-Journal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*. 381-389.
- Daryanti, P., & Muchsin, S. S. 2019. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Konsep E-Servqual (Studi Kasus Pelanggan Shopee). *Journal of Entrepreneurship, Management, and Industry (JEMI)*. 2 (3): 120-127.
- Gunawan, L., & Sesilya, K. 2016 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Di Toko Bintang Terang. *Journal AGORA*. 4 (1): 424-434.
- Hardiansyah, R. 2019. Kepuasan Konsumen Di Original Coffee Shop 107 Yogyakarta Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis. *Journal Gorontalo Management Research*. 2 (1).

- Handayani, D. F. R., Retno W., & Nuryakin. 2021 The Influence Of E-Service Quality, Trust, Brand Image On Shopee Customer Satisfaction And Loyalty. *Journal Siasat Bisnis*, 25 (2):119-130.
- Ivasty, R. & Fanani, Z. 2020 The Impact of E-Service Quality on E-Satisfaction and Implications on B2C shopee.com the online Repurchase: A case study of Indonesia. *International Journal of Advances in Scientific Research and Engineering*.
- Kaunang, M. C., Willem J. F. A., & Emilia, M. G. 2021. The Importance-Performance Analysis Of Store Atmosphere At Matahari Department Store Manado Town Square. *Journal EMBA*. 9 (3): 1858-1866.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 2. PT. Indeks. Jakarta.
- Maharani, A. P., & Ekawati. 2019. Peran Kepuasan Konsumen Memediasi Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Berbelanja Clothing Online Melalui Instagram. *E- Journal Manajemen*. 8 (9): 5672-5701.
- Normansyah. 2022. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Penerbit Tangguh Denara Jaya. Kupang.
- Purwasih, R., Aden., & Irvana, A. 2021. Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Service Quality* (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Journal MATH VISION*. 4 (1): 7-10.
- Sastika, W. 2018. Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan E-Service Quality Untuk Mengetahui Kepuasan Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan E-Service Quality Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Belanja Online Shoppe (Studi Kasus: Pelanggan Shopee Di Kota Bandung. *Journal IKRAITH-HUMANIORA*. 2 (2).
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sundari, I., & Elvin, L. H. 2022. Implementasi Servqual Dan Importance Performance Analysis Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Aplikasi Shopee Indonesia. *Journal Sosial dan Teknologi*. 2 (4): 330-341.
- Syah, A. 2021. *MANAJEMEN PEMASARAN KEPUASAN PELANGGAN*. Widiana Bhakti Persada. Bandung.
- Tandon, U., Kiran, R. and Sah, A.N. 2017. Customer Satisfaction as Mediator Between Website Service Quality and Repurchase Intention. *An Emerging Economy Case. Service Science*. 9 (2): 106-120.
- Wong, M. S., Hideki, N., & George, P. 2011. The use of importance-performance analysis (IPA) in evaluating Japan's e-government services. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*. 6 (2): 17-30.
- Yusuf, R., Hendrayati, H., Dewi, R., & Nurdin, J. 2021. E-Servqual: How E-Servqual Can Influence E- Satisfaction in Shopee. *Journal Advances in Economics, Business and Management Research*. 187.

ANALISIS RASIO KEUANGAN UNTUK MENILAI KINERJA KEUANGAN PADA PT. SUMMARECON AGUNG TBK

Yuniarti Pratyka¹⁾, Wiryawan Suputra Gumi²⁾

^{1,2}STIMI Handayani Denpasar

Email: wiryawansuputra@gmail.com

Abstract: *This study discusses the Analysis of Liquidity, Solvency, and Profitability Ratios to assess the Financial Performance of PT. Summarecon Agung Tbk. The purpose of this research is to know and analyze the financial performance at PT. Summarecon Agung Tbk. using the liquidity, solvency and profitability ratio method for the 2018-2022 period. The data analysis technique used is descriptive quantitative through measurement of financial performance measured by 3 ratio analysis, namely: 1) Liquidity ratios (Current Ratio and Quick Ratio), 2) Solvability ratios (Debt to Asset Ratio and Debt to Equity Ratio), and 3) Profitability Ratios (Return On Assets and Return On Equity). Based on the results of the study it can be concluded that the assessment of the financial performance of PT. Summarecon Agung Tbk. in terms of the liquidity ratio in terms of the Current Ratio from 2018-2022 it is quite good and in terms of the Quick Ratio from 2018-2022 the company's condition is not good. Assessment of financial performance in terms of solvency ratios in terms of the Debt to Asset Ratio and Debt to Equity Ratio from 2018-2022 the company's condition is not good because it is above the company's industry standards. And the assessment of financial performance in terms of profitability ratios in terms of Return On Assets and Return On Equity from 2018-2022 is very poor.*

Keywords: *Liquidity Ratio, Solvency Ratio, Profitability Ratio*

PENDAHULUAN

Pertumbuhan perekonomian Indonesia yang stabil akan berpengaruh secara signifikan terhadap permintaan produk perusahaan, yang akhirnya akan berdampak pada kinerja keuangan. Kinerja dari suatu perusahaan dapat menentukan berhasil atau tidaknya perusahaan tersebut. Kinerja keuangan merupakan gambaran kondisi keuangan perusahaan pada suatu periode tertentu menyangkut aspek penghimpunan dana maupun penyaluran dana, yang biasanya diukur dengan indikator kecukupan modal, likuiditas, dan profitabilitas (Surya & Asiyah, 2020). Kinerja keuangan perusahaan tercermin dalam laporan keuangan yang untuk sederhananya dapat dinilai dengan membandingkan akun-akun yang ada di laporan keuangan tersebut dan disebut rasio keuangan (Ediningsih & Satmoko, 2022). Rasio keuangan dapat menjadi indikasi sebuah perusahaan apakah perusahaan memiliki cukup kas untuk memenuhi kewajiban keuangannya, besar piutang, perencanaan investasi, manajemen persediaan yang efisien, dan struktur modal yang sehat (Shofwatun, dkk., 2021). Perusahaan properti adalah salah satu industri yang mendapatkan stimulus dan kebijakan dari Pemerintah. Sektor properti merupakan salah satu sektor penyumbang ekonomi terbesar karena memiliki efek berantai terhadap sedikitnya 170 industri lainnya dan menjadi salah satu sektor

prioritas yang dapat menggerakkan ekonomi nasional. Salah satu perusahaan properti yang terdaftar di BEI yaitu PT. Summarecon Agung, Tbk. Soetjipto Nagaria dan rekan-rekannya yang menjadi sosok pendiri perusahaan ini yang sudah berdiri sejak 1975.

Umumnya analisis laporan keuangan menggunakan analisis rasio keuangan karena penggunaannya yang relatif mudah (Daga, 2019). Rasio likuiditas merupakan rasio yang digunakan untuk mengukur kemampuan perusahaan untuk memenuhi kewajiban jangka pendek dan membandingkan kewajiban jangka pendek dengan sumber daya jangka pendek (atau lancar) yang tersedia untuk memenuhi kewajiban tersebut. Rasio manajemen aset (Rasio aktivitas) untuk mengukur efektivitas perusahaan dalam pengelolaan aktivasinya, yaitu mengukur kemampuan seluruh aktivasinya dalam menghasilkan penjualan. *Leverage ratio* adalah rasio yang menunjukkan sejauh mana perusahaan dibayar oleh utang. Rasio ini menunjukkan proporsi atas penggunaan utang untuk membiayai investasinya, perusahaan yang tidak mempunyai *leverage* berarti menggunakan modal sendiri 100%. Rasio Profitabilitas adalah sekelompok rasio yang menunjukkan gabungan efek-efek dari likuiditas, manajemen aktiva, dan utang pada hasil-hasil operasi (Suhendro, 2018).

Aktiva lancar atau aset lancar PT. Summarecon Agung, Tbk meningkat dari tahun 2018-2022. Pada tahun 2019 meningkat sebesar 6,2% dari tahun sebelumnya menjadi 11.150.744.753 dan pada hutang lancar juga meningkat pada tahun 2019 sebesar 24,7% dari tahun sebelumnya menjadi 9.017.332.185. Tahun 2020 aktiva lancar sedikit meningkat sebesar 6,6% menjadi 11.888.917.644 sedangkan pada hutang lancarnya menurun sebesar -7,3% dari tahun 2019. Tahun 2021 dan 2022 aktiva lancar mengalami peningkatan yang cukup tinggi berturut-turut sebesar 9,6% dan 9,67%, namun pada hutang lancar tahun 2021 menurun sebesar -16,6% dan tahun 2022 meningkat sebesar 36,3%. Tahun 2019 liabilitas meningkat sebesar 5,2% dari tahun sebelumnya menjadi 14.990.297.354 dan pada ekuitas juga mengalami peningkatan sebesar 4,3% menjadi 9.451.359.922. Pada tahun 2020 liabilitas mengalami peningkatan sebesar 5,6% namun pada ekuitas menurun sebesar -3,8% dari tahun sebelumnya karena diakibatkan masuknya pandemi covid-19 di Indonesia. Tahun 2021 liabilitas menurun sebesar -6,4% menjadi 14.819.493.511 dan pada ekuitas meningkat sebesar 23,6%, namun pada jumlah liabilitas tahun 2022 kembali meningkat sebesar 12,5% dan pada ekuitasnya juga sedikit meningkat sebesar 4,6% menjadi 11.750.040.507 (<https://www.summarecon.com/>).

Net income atau laba bersih setelah pajak pada tahun 2019 dan 2020 mengalami penurunan masing-masing sebesar -11,2% dan -59,8%, namun pada tahun 2020 *net income* menurun lebih besar dibanding tahun 2019. Hal tersebut dikarenakan masuknya pandemi covid-19 di Indonesia. Pada tahun 2021 dan 2022 *net income* meningkat cukup besar dari tahun sebelumnya berturut-turut sebesar 123,5% dan 40,9%, akan tetapi pada tahun 2021 jumlah laba yang meningkat masih berada dibawah tahun 2018 dan tahun 2019 yang artinya jumlah *net income* tahun 2018 dan 2019 masih lebih besar daripada tahun 2021. Berbeda dengan *net income*, pada total aktiva dari tahun 2019 sampai tahun 2022 mengalami peningkatan masing-masing sebesar 4,9%, 1,9%, 4,5%, dan 9,9%.

Namun pada tahun 2020 memiliki jumlah peningkatan yang paling kecil dibanding tahun-tahun lainnya (<https://www.summarecon.com/>).

Berdasarkan uraian tersebut maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kinerja keuangan pada PT. Summarecon Agung Tbk dengan menggunakan rasio likuiditas, solvabilitas dan profitabilitas selama periode 2018-2022.

KAJIAN LITERATUR

Kinerja Keuangan

Kinerja keuangan secara umum dapat diartikan sebagai gambaran dari sebuah pencapaian suatu keberhasilan sebuah perusahaan atas dasar berbagai aktivitas yang telah dilakukan. Menurut Citra (2022), kinerja keuangan merupakan kondisi keuangan perusahaan yang diukur menggunakan alat analisis tertentu, salah satunya adalah dengan cara melihat laporan keuangan perusahaan. Menurut Fahmi dalam (Khairudin & Grysia, 2022), Kinerja keuangan yaitu sebuah keberhasilan mengenai suatu gambaran sebuah perusahaan yakni sebuah hasil yang sudah dicapai karena sebuah aktivitas yang sudah dilaksanakan. Kinerja keuangan yaitu sebuah analisis yang digunakan untuk menilai sejauh apa sebuah perusahaan telah melaksanakan aktivitasnya sesuai dengan peraturan-peraturan pelaksanaan yang telah ditetapkan. Hasil prestasi yang sudah didapat manajemen sebuah perusahaan dalam mengelola aset perusahaan dengan efektif selama satu periode tertentu saja.

Menurut Sanjaya & Rizky (2018) kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/ kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi, organisasi yang tegantung dalam strategi *planning* suatu organisasi. Kinerja keuangan adalah suatu keberhasilan yang dicapai suatu perusahaan dalam mengelola keuangan perusahaan tersebut sehingga diperoleh hasil pengelolaan yang baik. Kinerja dalam suatu perusahaan merupakan suatu ukuran prestasi dari perusahaan yang bisa menghasilkan keuntungan, dimana keuntungan tersebut merupakan salah satu alat yang digunakan oleh para manajer.

Analisis Rasio Keuangan

Pada umumnya rasio keuangan bermacam-macam tergantung kepada kepentingan dan penggunaannya, begitu pula perbedaan jenis perusahaan juga dapat menimbulkan perbedaan rasio-rasionya. Salah satu metode yang dapat dilakukan untuk menganalisa laporan keuangan adalah analisis rasio. Analisis rasio adalah cara analisa dengan menggunakan perhitungan-perhitungan perbandingan atas data kuantitatif yang ditunjukkan dalam neraca maupun laba rugi. Pada dasarnya perhitungan rasio-rasio keuangan adalah untuk menilai kinerja keuangan perusahaan di masa lalu, saat ini, dan kemungkinannya dimasa depan (Shofwatun dkk., 2021). Adapun cara menilai kinerja keuangan dengan Analisis rasio yang terbagi dari empat kelompok yaitu:

(1) Rasio Likuiditas

Menurut Sujarweni (2017) rasio likuiditas merupakan rasio yang mengukur kemampuan perusahaan dalam memenuhi kewajiban keuangan jangka pendek yang

berupa hutang-hutang jangka pendek. Rasio ini ditunjukkan dari besar kecilnya aktiva lancar, seberapa cepat (*liquid*) perusahaan memenuhi kinerja keuangannya, umumnya kewajiban jangka pendek. Sedangkan menurut Suhendro (2018) Rasio likuiditas merupakan rasio yang digunakan untuk mengukur kemampuan perusahaan untuk memenuhi kewajiban jangka pendek dan membandingkan kewajiban jangka pendek dengan sumber daya jangka pendek (atau lancar) yang tersedia untuk memenuhi kewajiban tersebut. Rasio likuiditas terdiri dari:

a) **Ratio Lancar (*Current ratio*)**

Ratio Lancar (*Current ratio*) adalah rasio yang menunjukkan kemampuan perusahaan untuk membayar kewajiban jangka pendeknya dengan menggunakan aktiva lancarnya. Semakin tinggi rasio lancar, maka akan semakin besar kemampuan perusahaan untuk membayar berbagai tagihannya (Suhendro, 2018).

b) **Ratio cepat (*Quick Ratio*)**

Rasio yang menunjukkan kemampuan perusahaan memenuhi, membayar kewajiban atau utang lancar (utang jangka pendek) dengan aktiva lancar tanpa memperhitungkan nilai persediaan. Rasio cepat digunakan untuk mengukur kemampuan suatu perusahaan untuk membayar kewajiban jangka pendek tanpa mengadakan penjualan persediaan yang sangat penting artinya, persediaan pada umumnya merupakan aset lancar perusahaan yang paling tidak likuid sehingga perusahaan merupakan aset, dimana kemungkinan besar akan terjadi kerugian jika terjadi likuidasi (Suhendro, 2018).

c) ***Cash Ratio***

Menurut Putri, B. G. (2020) *cash ratio* merupakan rasio yang digunakan untuk mengukur seberapa besar uang kas yang tersedia untuk membayar hutang. Rumus untuk menghitung *cash ratio* adalah:

(2) Rasio *Levarage* atau Rasio Solvabilitas

Menurut Victor (2021) Rasio *Lavarage* merupakan rasio yang digunakan untuk mengukur sejauh mana perusahaan dibiayai dengan utang. Sedangkan menurut Arief dan Edi (dalam Ilahude, dkk., 2021) mendefinisikan rasio solvabilitas adalah rasio yang mengukur sejauh mana pembelanjaan dilakukan oleh hutang yang dibandingkan dengan modal, dan kemampuan untuk membayar bunga dan beban tetap lain.

Menurut Arief dan Edi (dalam Ilahude, dkk., 2021) rasio solvabilitas terdiri dari:

a) *Debt to Equity Ratio* merupakan rasio yang digunakan untuk menilai hutang dengan seluruh ekuitas serta mampu memberikan petunjuk umum tentang kelayakan dan risiko keuangan perusahaan.

b) *Debt to Asset Ratio* merupakan rasio untuk menilai seberapa besar aktiva perusahaan dibiayai oleh utang.

c) *Long Term Debt to Equity Ratio* merupakan rasio yang mengukur berapa bagian rupiah dari setiap modal sendiri yang dijadikan utang jangka panjang.

(3) Rasio Aktivitas

Menurut Victor (2021) Rasio aktivitas (*activity ratio*), merupakan rasio yang digunakan untuk mengukur tingkat efisiensi pemanfaatan sumber daya perusahaan atau

rasio untuk menilai kemampuan perusahaan dalam melaksanakan aktivitas sehari-hari. Sedangkan menurut Suhendro (2018) Rasio manajemen aset untuk mengukur efektivitas perusahaan dalam pengelolaan aktivasnya, yaitu mengukur kemampuan seluruh aktivasnya dalam menghasilkan penjualan. Menurut (Suhendro, 2018) rasio aktivitas terdiri dari:

- a) Rasio Perputaran Persediaan, sesuai dengan namanya, rasio ini menunjukkan berapa kali pos tersebut “berputar” sepanjang tahun.
- b) Rasio Perputaran Aset Tetap, digunakan untuk mengukur seberapa efektif perusahaan menggunakan pabrik dan peralatannya.
- c) Rasio Perputaran Total Aset, digunakan untuk mengukur perputaran seluruh aset perusahaan.

(4) Rasio Profitabilitas

Menurut Victor (2021) Rasio profitabilitas (*profitability ratio*), merupakan rasio untuk menilai kemampuan perusahaan dalam mencari keuntungan atau laba dalam suatu periode tertentu. Sedangkan menurut Fahmi (dalam Ilahude, dkk., 2021) Rasio Profitabilitas yaitu untuk menunjukkan keberhasilan perusahaan didalam menghasilkan keuntungan. Investor yang potensial akan menganalisa dengan cermat kelancaran sebuah perusahaan dan kemampuannya untuk mendapatkan keuntungan. Semakin baik rasio profitabilitas maka semakin baik menggambarkan kemampuan tingginya perolehan keuntungan perusahaan. Menurut Fahmi (dalam Ilahude, dkk., 2021) rasio profitabilitas terdiri dari:

- a) *Return On Asset*, merupakan rasio yang dapat mengukur kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba dari aktiva yang digunakan.
- b) *Return On Equity* merupakan alat analisis keuangan untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam menghasilkan keuntungan berdasarkan modal tertentu.
- c) *Earning Per Share* merupakan rasio yang mencerminkan kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba untuk setiap lembar saham yang beredar.
- d) *Net Profit Margin* merupakan kemampuan manajemen dalam menjalankan perusahaan sampai cukup berhasil mengendalikan harga pokok barang dagangan/jasa, beban operasi, penyusutan, bunga pinjaman dan pajak.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di PT. Summarecon Agung Tbk. Obyek pada penelitian ini rasio likuiditas (*current ratio* dan *quick ratio*), rasio solvabilitas (*debt to asset ratio* dan *debt to equity ratio*), dan rasio profitabilitas (*return on asset* dan *return on equity*). Dalam penelitian ini definisi operasional variabelnya adalah:

Rasio keuangan merupakan analisis yang paling populer untuk mengidentifikasi kondisi keuangan perusahaan. Jenis-jenis rasio keuangan yang dipakai di dalam penelitian ini adalah:

1. Rasio Likuiditas
 - (a). *Current ratio* atau rasio lancar adalah rasio yang menunjukkan kemampuan perusahaan untuk membayar kewajiban jangka pendeknya dengan menggunakan aktiva lancarnya.
 - (b). *Quick ratio* atau rasio cepat merupakan rasio yang menunjukkan kemampuan perusahaan memenuhi, membayar kewajiban atau utang lancar (utang jangka pendek) dengan aktiva lancar tanpa memperhitungkan nilai persediaan.
2. Rasio pengungkit (*leverage ratio*) atau Rasio Solvabilitas
 - (a). *Debt to asset ratio* merupakan rasio untuk menilai seberapa besar aktiva perusahaan dibiayai oleh utang.
 - (b). *Debt to equity ratio*/rasio hutang terhadap ekuitas merupakan perbandingan antara hutang- hutang dan menunjukkan kemampuan modal sendiri, untuk memenuhi seluruh kewajiban (Amalia, dkk., 2021).
3. Rasio profitabilitas (*profitability ratio*)
 - (a) *Return On Asset* (ROA) adalah rasio yang menggambarkan hasil (return) atas jumlah aktiva yang digunakan dalam perusahaan. ROA juga menunjukkan hasil pengembalian investasi dan produktivitas dari seluruh dana perusahaan, baik yang berasal dari modal sendiri dan modal dari pihak luar perusahaan (Esomar, M. J. 2021).
 - (b) *Return On Equity* merupakan alat analisis keuangan untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam menghasilkan keuntungan berdasarkan modal tertentu.

Jenis data yang digunakan yaitu data Kuantitatif dan data kualitatif. Data kuantitatif yaitu data yang berupa angka-angka dalam bentuk laporan keuangan PT. Summarecon Agung Tbk seperti Neraca, Laporan Keuangan, Laporan Laba/Rugi, dan data Keuangan lainnya. Data Kualitatif, yaitu data yang berupa keterangan atau uraian seperti sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, dan struktur organisasi perusahaan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang diperoleh dari Bursa Efek Indonesia berupa laporan keuangan PT. Summarecon Agung Tbk yang menyajikan data laporan keuangan di Bursa Efek Indonesia tahun 2018-2022. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan teknik dokumentasi, yaitu pengumpulan data tidak dilakukan secara langsung pada objek penelitian tetapi melalui internet, website berupa laporan keuangan perusahaan yang dikeluarkan melalui situs www.idx.co.id dan www.summarecon.com. Data yang dikumpulkan tersebut berupa neraca dan laporan laba/rugi perusahaan periode 2018-2022. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil perhitungan analisis rasio keuangan PT. Summarecon Agung Tbk. Periode 2018-2022 seperti tampak pada Tabel 1, berikut:

**Tabel 1. Analisis Rasio Keuangan PT. Summarecon Agung Tbk.
Periode 2018-2022**

Periode	<i>Current Ratio</i> (CR)	<i>Quick Ratio</i> (QR)	<i>Debt to Asset Ratio</i> (DAR)	<i>Debt to Equity Ratio</i> (DER)	<i>Return On Asset</i> (ROA)	<i>Return On Equity</i> (ROE)
2018	1,45 kali	0,36 kali	63,6%	157%	3%	7,6%
2019	1,24 kali	0,33 kali	61%	159%	2,5%	6,5%
2020	1,42 kali	0,32 kali	63,5%	174%	1%	2,7%
2021	1,87 kali	0,54 kali	57%	132%	2,1%	5%
2022	1,50 kali	0,45 kali	58,7%	142%	2,72%	6,6%
Rata-rata	1,50 kali	0,4 kali	60,7%	152,8%	2,26%	5,68%

Sumber: Data sekunder diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 1, maka kinerja keuangan PT. Summarecon Agung Tbk. periode tahun 2018-2022 menggunakan analisis rasio likuiditas dengan hasil perhitungan sebagai berikut:

a. *Current Rasio* (Rasio Lancar)

Pada Tabel 1 dapat dilihat rasio lancar (*current ratio*) pada tahun 2018 memperoleh hasil 1,45 kali, namun mengalami penurunan pada tahun 2019 menjadi 1,24 kali. Hal ini dikarenakan terjadinya penurunan aset lancar dan mengalami peningkatan pada hutang lancar. Kemudian pada tahun 2020 mengalami kenaikan hingga memperoleh hasil sebesar 1,42 kali karena aset lancar mengalami peningkatan. Tahun 2021 *current ratio* kembali mengalami peningkatan dengan memperoleh hasil sebesar 1,87 kali. Hal ini dikarenakan terjadi peningkatan pada aset lancar dan mengalami penurunan pada hutang lancar. Sedangkan pada tahun 2022 *current ratio* mengalami penurunan dengan memperoleh hasil sebesar 1,50 kali, hal ini dikarenakan terjadi peningkatan pada aset lancar namun bersamaan dengan peningkatan pada hutang lancar. Dari penjelasan diatas dapat dikatakan bahwa *current ratio* (rasio lancar) PT. Summarecon Agung Tbk. tahun 2018-2022 cenderung mengalami kondisi yang tidak tetap atau berubah-ubah. Kondisi terbaik PT. Summarecon Agung Tbk. terjadi pada tahun 2021 dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 1,87 kali, meningkatnya rasio lancar tersebut disebabkan oleh menurunnya nilai total hutang lancar yaitu utang bank jangka pendek, liabilitas sewa jangka pendek, dan pihak ketiga. Sedangkan rasio lancar (*current rasio*) terendah terjadi pada tahun 2019 yaitu sebesar 1,24 kali. Menurunnya rasio lancar pada tahun 2019 disebabkan oleh naiknya nilai total hutang lancar yang berasal dari utang bank jangka pendek, utang usaha kepada pihak ketiga, dan beban akrual. Pada tahun 2020-2022 mengalami peningkatan yang cukup besar dari tahun 2019, peningkatan ini disebabkan karena perhitungan yang digunakan adalah semua aktiva lancar mengalami peningkatan. Dan setelah dianalisa ternyata pada perusahaan ini mengalami peningkatan pada persediaan. Hal ini disebabkan karena banyaknya

penundaan kontrak dengan konsumen terkait pembelian properti dan bahkan ada beberapa konsumen yang membatalkan pembelian tersebut sehingga menjadikan persediaan perusahaan yang meningkat. Kinerja keuangan PT. Summarecon Agung Tbk tahun 2018 sampai 2022 yang berdasarkan analisis rasio lancar (*current ratio*) menghasilkan angka dengan rata-rata yaitu 1,50 kali, artinya selama 5 tahun PT. Summarecon Agung Tbk. mengalami kondisi yang cukup baik dalam mengelola aktiva lancarnya untuk membayar kewajiban jangka pendeknya.

Pada Tabel 1, dapat dilihat *quick ratio* (rasio cepat) pada tahun 2018 memperoleh hasil sebesar 0,36 kali, namun pada tahun 2019 mengalami penurunan menjadi 0,33 kali dimana pada tahun 2019 PT. Summarecon Agung Tbk. mengalami peningkatan pada aktiva lancar bersamaan dengan hutang lancar dan persediaannya. Kemudian pada tahun 2020 mengalami penurunan hingga memperoleh hasil 0,32 kali karena pada persediaan meningkat cukup besar dari tahun sebelumnya namun pada aktiva lancar hanya sedikit mengalami peningkatan. Tahun 2021 PT. Summarecon Agung Tbk. mengalami peningkatan sebesar 0,54 kali karena adanya penurunan hutang lancar dari tahun sebelumnya. Sedangkan tahun 2022 mengalami penurunan menjadi 0,45 kali, hal ini terjadi dikarenakan pada aktiva lancar meningkat bersamaan dengan hutang lancar dan persediaannya.

Dari penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa kondisi terbaik PT. Summarecon Agung Tbk. terjadi pada tahun 2021 dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 0,54 kali, meningkatnya rasio cepat tersebut disebabkan oleh menurunnya nilai total hutang lancar yaitu utang bank jangka pendek, liabilitas sewa jangka pendek, dan pihak ketiga. Sedangkan rasio lancar (*quick ratio*) terendah terjadi pada tahun 2020 yaitu sebesar 0,32 kali dikarenakan terkena dampak dari pandemi covid-19 yang mengakibatkan persediaan yang meningkat belum berubah menjadi kas. Hal tersebut disebabkan karena banyaknya penundaan kontrak dengan konsumen terkait pembelian properti dan bahkan ada beberapa konsumen yang membatalkan pembelian tersebut.

Kinerja PT. Summarecon Agung Tbk. tahun 2018 sampai tahun 2022 yang berdasarkan hasil analisa rasio cepat (*quick ratio*) menghasilkan angka dengan rata-rata yaitu 0,4 kali artinya selama 5 tahun PT. Summarecon Agung Tbk. mengalami kondisi yang kurang baik dalam mengelola aktiva lancar tanpa menghitung nilai persediaan untuk membayar kewajiban atau utang lancar (utang jangka pendek).

Berdasarkan hasil pembahasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja keuangan ditinjau dari rasio likuiditas yang diukur dengan rasio lancar (*current ratio*) dan rasio cepat (*quick ratio*) mengalami perbedaan setiap tahunnya. Pada kedua rasio tersebut masih berada dibawah standar rata-rata industri yang menyebabkan rasio likuiditas PT. Summarecon Agung Tbk. belum bisa dikatakan baik. Hal ini dikarenakan adanya aset atau aktiva pada perusahaan yang tidak produktif dan persediaan masih menjadi operasional perusahaan sehingga banyak uang yang mengendap dan belum menjadi kas. Berdasarkan Tabel 1, kondisi kinerja keuangan PT. Summarecon Agung Tbk. periode tahun 2018-2022 menggunakan analisis rasio solvabilitas dengan hasil perhitungan sebagai berikut: pada tahun 2018 memperoleh presentase sebesar 63,6%, pada tahun 2019 mengalami penurunan menjadi 61%. Kemudian pada tahun 2020 memperoleh presentase sebesar 63,5% meningkat dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2021 berbeda dengan tahun 2020 yang dimana presentase DAR menurun menjadi 57% dan tahun 2022 presentase DAR sedikit meningkat. Hal ini dikarenakan terjadi peningkatan pada aset namun bersamaan dengan peningkatan jumlah liabilitas (hutang).

Dari penjelasan diatas dapat dikatakan bahwa *Debt to Asset Ratio* (DAR) pada PT. Summarecon Agung Tbk. tahun 2018-2022 cenderung mengalami kondisi yang tidak tetap atau berubah-ubah. Kondisi terbaik PT. Summarecon Agung Tbk. terjadi pada tahun 2021 dengan presentase 57%, menurunnya rasio tersebut disebabkan oleh menurunnya liabilitas (total hutang) perusahaan yang berasal dari hutang lancar dan hutang tidak lancar serta meningkatnya total aset pada perusahaan.

Kinerja keuangan PT. Summarecon Agung Tbk. tahun 2018 sampai tahun 2022 yang berdasarkan hasil analisis *Debt to Asset Ratio* (DAR) menghasilkan presentase dengan rata-rata yaitu 60,7%, artinya selama 5 tahun PT. Summarecon Agung Tbk. mengalami kondisi yang kurang baik dikarenakan tiap tahun total aset terus meningkat bersamaan dengan hutangnya. Hal ini juga disebabkan karena pada perusahaan ini banyak pembelian aset dilakukan dengan cara melakukan pinjaman kepada bank atau pihak ketiga. Pada Tabel 1, dapat dilihat *Debt to Equity Ratio* (DER) pada tahun 2018 memperoleh presentase sebesar 157%, pada tahun 2019 mengalami peningkatan pada hutang dan ekuitas sehingga memperoleh hasil presentase sebesar 159%. Masuknya pandemi pada tahun 2020 mengakibatkan jumlah hutang meningkat, akan tetapi pada jumlah ekuitasnya menurun dan mengalami peningkatan dengan memperoleh hasil presentase sebesar 174%, namun pada tahun 2021 presentase menurun menjadi sebesar 132%. Hal tersebut dikarenakan pada jumlah hutang menurun dan jumlah ekuitas yang meningkat. Tahun 2022 jumlah hutang meningkat bersamaan dengan jumlah ekuitasnya sehingga tingkat presentasenya pun meningkat menjadi sebesar 142%.

Dari penjelasan tersebut, dapat dikatakan bahwa *debt to equity ratio* PT. Summarecon Agung Tbk. tahun 2018-2022 cenderung mengalami kondisi yang tidak tetap atau berubah-ubah. Kondisi terbaik PT. Summarecon Agung Tbk. terjadi pada tahun 2021 dengan presentase sebesar 132% dengan kriteria cukup baik yang artinya sebagian besar ekuitas perusahaan dibiayai oleh utang perusahaan. Kondisi terburuk PT. Summarecon Agung Tbk. terjadi pada tahun 2020 yaitu sebesar 174%. Hal ini disebabkan karena awal masuk pandemi covid-19 pada tahun 2020 perusahaan mengalami kesukaran dana sehingga memutuskan untuk melakukan pinjaman kepada bank atau kepada pihak ketiga. Kinerja keuangan PT. Summarecon Agung Tbk. tahun 2018 sampai tahun 2022 yang berdasarkan hasil analisis *Debt to Equity Ratio* (DER) menghasilkan presentase dengan rata-rata yaitu 152,8% artinya selama 5 tahun PT. Summarecon Agung Tbk. mengalami kondisi yang kurang baik dikarenakan jumlah hutang meningkat cukup besar dibandingkan ekuitasnya. Berdasarkan hasil pembahasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja keuangan ditinjau dari rasio solvabilitas yang diukur dengan *Debt to Asset* dan *Debt to Equity* mengalami perbedaan setiap tahunnya. Pada kedua rasio tersebut masih berada dibawah standar rata-rata industri yang menyebabkan rasio solvabilitas PT. Summarecon Agung Tbk. belum bisa dikatakan baik. Hal tersebut dikarenakan banyak aset atau aktiva yang tidak produktif dan persediaan yang meningkat belum dijadikan operasional perusahaan sehingga banyak uang yang mengendap dan belum menjadi kas dan meningkatnya hutang perusahaan setiap tahunnya.

Berdasarkan Tabel 1, kondisi kinerja keuangan PT. Summarecon Agung Tbk. periode tahun 2018-2022 menggunakan analisis rasio profitabilitas dengan hasil perhitungan sebagai berikut: Tahun 2018 memperoleh hasil presentase sebesar 3%, pada tahun 2019 mengalami penurunan menjadi 2,5%. Kemudian pada tahun 2020 masuknya pandemi perusahaan PT. Summarecon Agung Tbk. terkena dampak sehingga terjadi penurunan menjadi sebesar 1%. Hal ini terjadi karena pada jumlah labanya menurun.

Sedangkan pada tahun 2021 jumlah laba meningkat bersamaan dengan aset sehingga ROA pada tahun ini meningkat menjadi 2,1% namun masih berada dibawah tahun 2019. Pada tahun 2022 juga meningkat menjadi sebesar 2,7%.

Dari penjelasan diatas nilai ROA paling tinggi PT. Summarecon Agung Tbk. terjadi pada tahun 2018 sebesar 3%, sedangkan nilai ROA terendah terjadi pada tahun 2020 hal ini disebabkan oleh laba yang menurun karena adanya covid-19 sehingga persediaan perusahaan belum laku terjual. Kinerja keuangan PT. Summarecon Agung Tbk. tahun 2018 sampai tahun 2022 yang berdasarkan hasil analisis *Return on Asset* (ROA) menghasilkan presentase dengan rata-rata yaitu 2,26% artinya selama 5 tahun perusahaan mengalami kondisi sangat kurang baik dikarenakan laba perusahaan terus menurun dan banyak aset atau aktiva yang tidak produktif. Pada Tabel 1, dapat dilihat *Return on Equity* (ROE) pada tahun 2018 memperoleh hasil presentase 7,6%, pada tahun 2019 mengalami penurunan menjadi 6,5%. Kemudian pada tahun 2020 awal masuk pandemi covid-19 perusahaan terkena dampak sehingga terjadi penurunan menjadi 2,7%, hal ini terjadi karena modal perusahaan menurun bersamaan dengan laba perusahaannya. Sedangkan pada tahun 2021 jumlah laba dan modal meningkat namun jumlah laba masih dibawah tahun 2018 dan 2019 sehingga memperoleh hasil ROE sebesar 5. Dan pada tahun 2022 laba dan modal meningkat dengan memperoleh hasil ROE sebesar 6,6%.

Dari penjelasan diatas dapat dikatakan bahwa nilai paling tinggi PT. Summarecon Agung Tbk. terjadi pada tahun 2018 sebesar 7,6%. Dan nilai terendah terjadi pada tahun 2020 dikarenakan masuknya pandemi covid-19 yang berakibatkan modal perusahaan menurun. Kinerja keuangan PT. Summarecon Agung Tbk. tahun 2018 sampai 2022 yang berdasarkan hasil analisis *Return on Equity* (ROE) menghasilkan presentase dengan rata-rata yaitu 5,68% artinya selama 5 tahun perusahaan mengalami kondisi sangat kurang baik dikarenakan laba perusahaan menurun. Berdasarkan hasil pembahasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja keuangan ditinjau dari rasio profitabilitas yang diukur dengan *Return On Asset* dan *Return On Equity* mengalami nilai yang berfluktuasi tiap tahun. Pada kedua rasio tersebut masih berada dibawah standar rata-rata industri yang menyebabkan rasio profitabilitas PT. Summarecon Agung Tbk. belum bisa dikatakan baik atau sangat kurang baik dikarenakan banyak aset atau aktiva yang tidak produktif. Hal ini juga disebabkan karena adanya pandemi covid-19 perusahaan mengalami penurunan laba perusahaan. Penurunan laba ini disebabkan oleh pengurangan, penundaan, dan bahkan pembatalan pembelian properti dan *real estate* oleh konsumen karena situasi yang kurang mendukung. Selain itu pengeluaran perusahaan juga semakin bertambah tinggi.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah didapatkan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penilaian Kinerja Keuangan PT. Summarecon Agung Tbk. dalam Rasio Likuiditas ditinjau dari nilai *current ratio* (rasio lancar) dari tahun 2018-2022 yaitu dengan rata-rata sebesar 1,50. Ditinjau dari *quick ratio* (rasio cepat) tahun 2018-2022 yaitu dengan rata-rata sebesar 0,4 kali.
2. Penilaian Kinerja Keuangan PT. Summarecon Agung Tbk. dalam Rasio Solvabilitas ditinjau dari *Debt to Asset Ratio* dari tahun 2018-2022 yaitu dengan

rata-rata sebesar 60,7%. Dan ditinjau dari *Debt to Equity Ratio* tahun 2018-2022 yaitu dengan rata-rata sebesar 152,8%.

3. Penilaian Kinerja Keuangan PT. Summarecon Agung Tbk. dalam Rasio Profitabilitas ditinjau dari *Return On Asset* dari tahun 2018-2022 yaitu dengan rata-rata sebesar 2,26%. Dan ditinjau dari *Return On Equity* tahun 2018-2022 yaitu dengan rata-rata sebesar 5,68%.

Saran

Berdasarkan simpulan, maka saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan
 - a) Melalui hasil analisis rasio likuiditas, upaya yang dapat dilakukan oleh PT. Summarecon Agung Tbk yaitu dengan cara menambah atau meningkatkan modal sendiri untuk mengurangi hutang lancarnya dan menambah aktiva lancar/kas perusahaan agar perusahaan dapat memenuhi kewajibannya. Serta disarankan agar perusahaan berusaha untuk meningkatkan penjualan melalui strategi penjualan yang tepat dan membuat kebijakan piutang penjualan yang mampu menarik minat konsumen untuk membeli properti dan *real estate*.
 - b) Perusahaan sebaiknya menurunkan rasio solvabilitas dengan mengurangi hutang, terutama hutang jangka pendek perusahaan yang ada serta berusaha meningkatkan modal perusahaan.
 - c) Untuk meningkatkan rasio profitabilitas, perusahaan diharapkan dapat lebih meningkatkan laba atau keuntungan perusahaan dengan cara meningkatkan pengelolaan keseluruhan aktiva dan modal yang dimiliki agar nilai rasio profitabilitas dapat meningkat setiap tahunnya karena berdasarkan hasil analisis dan perhitungan yang sudah dibahas, nilai rasio profitabilitas PT. Summarecon Agung Tbk pada *return on asset* (ROA) dan *return on equity* (ROE) masih menunjukkan kinerja keuangan yang sangat kurang baik.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
 - a) Diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk menambahkan variabel lain selain variabel yang sudah digunakan peneliti, seperti variabel Rasio Aktivitas yang ditinjau dari beberapa indikator yaitu Rasio Perputaran Persediaan, Rasio Perputaran Aset Tetap, dan Rasio Perputaran Total Aset.
 - b) Bagi peneliti selanjutnya disarankan sebaiknya untuk memperpanjang atau menambah periode penelitian sehingga dapat diperoleh hasil yang lebih akurat dan bervariasi.

DAFTAR PUSTAKA

Amalia, N., Budiman, H., & Irdiana, S. 2021. Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Sebelum Dan Saat Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Perusahaan Transportasi Yang Terdaftar Di BEI). *Progress Conference*. 4 (1): 290–296.

- Citra Permatasari, N. H. 2022. As-Syirkah : Islamic Economics & Finacial Journal. As-Syirkah: *Islamic Economics & Financial Journal*. 1 (1): 39–56. <https://doi.org/10.56672/assyirkah.v2i2.58>
- Daga, R. 2019. Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk tabunganku terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank sulsebar kantor cabang belopa. *Akmen Jurnal Ilmiah*. 16 (1): 110-121.
- Ediningsih, S. I., & Satmoko, A. 2022. Perbedaan Kinerja Keuangan Sebelum Dan Saat Pandemi Covid-19 Pada Perusahaan Makanan Dan Minuman Di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*. 7 (1): 44–54.
- Esomar, M. J. 2021. Analisa Dampak Covid-19 terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Pembiayaan di Indonesia. *Jurnal Bisnis, Manajemen dan Ekonomi*: 22-29.
- Ilahude, A. P., Maramis, B. J., & Untu, N. V. 2021. Analisis Kinerja Keuangan Sebelum dan Saat Masa Pandemi Covid-19 pada Perusahaan Telekomunikasi yang Terdaftar di BEI. *Jurnal EMBA*. 9 (4): 1144–1152.
- Khairudin, & Grysia, F. 2022. Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan PT . Ace Hardware Indonesia Tbk Sebelum dan Sesudah Pandemi Covid-19. *Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi Dan Akuntansi*. 1 (3): 253–264. <https://publish.ojs-indonesia.com/index.php/SINOMIKA/article/view/246>
- Putri, B. G. 2020. Analisis Rasio Keuangan untuk Mengukur Kinerja Keuangan. *Inspirasi: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*. 17 (1): 214-226.
- Sanjaya, S., & Rizky, M. F. 2018. Analisis Profitabilitas Dalam Menilai Kinerja Keuangan Pada PT. Taspen (Persero) Medan. *KITABAH: Jurnal Akuntansi dan Keuangan Syariah*.
- Shofwatun, H., Kosasih, K., & Megawati, L. 2021. Analisis Kinerja Keuangan Berdasarkan Rasio Likuiditas Danrasio Profitabilitas Pada Pt Pos Indonesia (Persero). *KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi*. 13 (1): 59–74. <https://doi.org/10.22225/kr.13.1.2021.59-74>
- Suhendro, D. 2018. Analisis Penilaian Kinerja Keuangan Perusahaan Menggunakan Rasio Keuangan Pada PT. Unilever Indonesia Tbk Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia (BEI). *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*. 3 (1): 23. <https://doi.org/10.30821/ajei.v3i1.1710>
- Sujarweni, V. W. 2017. *Analisis Laporan keuangan*. Pustaka Baru Press. Yogyakarta.
- Surya, Y. A., & Asiyah, B. N. 2020. Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Bni Syariah Dan Bank Syariah Mandiri Di Masa Pandemi Covid-19. *IQTISHADIA Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, 7 (2): 170–187. <https://doi.org/10.19105/iqtishadia.v7i2.3672>
- Victor Prasetya. 2021. Analisis Kinerja Keuangan Perusahaan Sebelum Dan Saat Pandemi Covid 19 Pada Perusahaan Farmasi Yang Tercatat Di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Ilmiah Indonesia*. , 1 (5): 579–587. <http://cerdika.publikasiindonesia.id/index.php/cerdika/index10.36418/cerdika.v1i5.92>

PENGARUH KOMPETENSI, KOMITMEN ORGANISASI DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*

Cokorde Gede Putra Yudistira^{1*}, Ni Nyoman Supiatni²⁾, I Ketut Muderana³⁾, I Gusti Ayu Agung Utami Cahaya Putri⁴⁾

^{1,2,3,4)} Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali
email: gedeptryudistira@pnb.ac.id

Abstract: *The purpose of this study was to determine the partial and simultaneous influence and the level of competence, organizational commitment and organizational culture on Organizational Citizenship Behavior at PT. Angkasa Pura I (Persero) Ngurah Rai International Airport, Bali. This research is quantitative. Sources of data in this study using primary data and secondary data. Primary data in the form of data obtained through distributing questionnaires to 234 respondents as research samples and secondary data in the form of company general description data. Statistical analysis used in this study is multiple linear regression. The result of this research is that competence has a significant positive effect on Organizational Citizenship Behavior. This shows that the better the competence in the company, the higher the OCB felt by employees. Organizational Commitment has no significant effect on OCB. This shows that the good or bad organizational commitment of employees in the company will not affect the increase or decrease in the OCB of employees at PT. Angkasa Pura I (Persero) Ngurah Rai International Airport, Bali. Organizational culture has a significant positive effect on OCB. This shows that the better the organizational culture in the company, the higher the OCB felt by employees.*

Keywords: *Competence, Organizational Commitment, Organizational Culture, Organizational Citizenship Behavior*

PENDAHULUAN

Setiap perusahaan dituntut untuk aktif dalam menentukan strategi dan kebijakan manajemen yang terbaik khususnya dalam bidang SDM. Perusahaan membutuhkan karyawan yang memiliki kinerja yang melebihi deskripsi pekerjaan atau kewajiban formal mereka sebagai sumber vital dari efektifitas organisasi. Artinya, perusahaan memerlukan karyawan yang mempunyai kerelaan dan kesediaan melaksanakan tugas lebih dari deskripsi pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan yang biasa disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Sebagai perilaku di luar kewajiban kerja formal karyawan perilaku OCB dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Karyawan sangat diharapkan mampu menerapkan perilaku OCB pada saat bekerja. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku positif karyawan yang melampaui peran, tugas, dan deskripsi pekerjaan yang disyaratkan oleh perusahaan. Munculnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat menjadi hal yang positif walaupun masih dirasakan langka bagi perusahaan. Dengan munculnya perilaku positif karyawan, OCB dapat menunjukkan bahwa terdapat kinerja yang tinggi di dalam perusahaan.

Salah satu faktor yang mampu mempengaruhi OCB yaitu kompetensi. Kompetensi menunjukkan pengetahuan dan keterampilan karyawan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai unggulan pada bidang tersebut.

Karyawan yang kompeten adalah karyawan yang penuh percaya diri karena memiliki pengetahuan sesuai bidangnya, memiliki keterampilan serta sikap positif dalam bidang pekerjaannya.

Dari data internal perusahaan menunjukkan adanya perbedaan strata pendidikan bahwa latar belakang pendidikan SLTA menduduki posisi paling tinggi dibandingkan dengan strata pendidikan lainnya. Disisi lain fenomena yang peneliti dapatkan pada PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Bali adalah kompetensi karyawan masih belum sesuai dengan harapan perusahaan. Hal ini dapat dilihat pada karyawan unit *Airport Equipment* yang belum mampu mengatasi permasalahan di lapangan jika terjadi suatu kerusakan berat sehingga perusahaan harus memanggil atau meminta bantuan vendor untuk melakukan perbaikan apabila terjadi kerusakan berat. Hal tersebut menandakan bahwa kompetensi karyawan masih terbilang rendah dan karyawan belum mampu untuk meningkatkan kinerjanya.

Komitmen organisasi juga dapat mempengaruhi OCB. Komitmen kerap kali mencerminkan kepercayaan karyawan terhadap misi dan tujuan perusahaan, kesediaan melakukan usaha menyelesaikan pekerjaan, serta hasrat untuk terus bekerja pada perusahaan tersebut. Komitmen karyawan itulah yang menjadi pendorong dalam terciptanya OCB yang penting untuk produktivitas dan kinerja bagi perusahaan. Karyawan yang memiliki komitmen tinggi terhadap organisasi biasanya memiliki catatan kehadiran yang baik, dan memiliki tingkat pergantian atau *turnover intention* yang rendah, Newstrom dan Davis (dalam Hermawan, 2019).

Berdasarkan fenomena yang diamati oleh peneliti bahwa karyawan PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Bali masih sering melakukan penyimpangan terhadap komitmen organisasi. Hal tersebut tergambar dari perilaku karyawan dimana tidak semua karyawan disiplin dalam menyelesaikan pekerjaan dengan waktu yang sudah ditentukan, sebagian besar karyawan masih sering terlambat hadir, tidak melakukan absensi *fingerprnt*, dan tidak efektif dalam mempergunakan jam istirahat.

Selain kompetensi dan komitmen organisasi terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi OCB yaitu budaya organisasi. Dalam buku Syafrida Hafni Sahir, dkk (2021) budaya organisasi sangat memengaruhi perilaku karyawan, terutama berdampak pada motivasi, mendorong pembelajaran individu, memengaruhi komunikasi, dan meningkatkan nilai-nilai organisasi pengambilan keputusan kelompok dan penyelesaian konflik. Budaya organisasi yang terbentuk di PT. Angkasa Pura I (Persero) dapat dilihat dari perilaku karyawan yaitu sebelum karyawan meninggalkan ruangan kerja, karyawan diminta untuk membiasakan membersihkan dan merapikan terlebih dahulu peralatan kerja. Hal tersebut bertujuan selain untuk menjaga peralatan yang dimiliki perusahaan, juga untuk menciptakan rasa memiliki karyawan dimana peralatan kerja perusahaan adalah peralatan kerja milik mereka sendiri. Terbentuknya budaya organisasi, juga dapat dilihat pada saat menggunakan baju seragam saat bekerja, baik untuk seragam lapangan maupun seragam kantor. Faktanya masih terdapat karyawan yang kurang menjaga peralatan kerja dan tidak menggunakan baju seragam yang sesuai aturan Kantor belum diterapkan dengan baik oleh karyawan.

Beberapa hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Purwanto Nanda Wisesa (2019) membuktikan bahwa kompetensi berpengaruh positif secara signifikan terhadap (OCB) dan penelitian tersebut didukung oleh penelitian dari Nugraha dan Adnyani (2018) bahwa secara parsial kompetensi terhadap OCB berpengaruh positif signifikan. Namun hal tersebut tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Bellania Mangindan dkk (2020), dalam penelitian yang dilakukan membuktikan bahwa kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap (OCB). Pada hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Venny Ramadhaniar dkk (2021), Bellania Mangindan dkk (2020), dan Nugraha & Adnyani (2018) diperoleh hasil komponen komitmen organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap OCB. Namun menurut penelitian yang dilakukan oleh Y. M. Sengkey (2018) menyatakan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap (OCB). Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Venny Ramadhaniar (2021), Bellania Mangindan dkk (2020) dan Nugraha & Adnyani (2018) membuktikan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif secara signifikan terhadap OCB. Artinya dalam implementasi budaya organisasi dirupakan dalam bentuk perilaku, dan perilaku karyawan sesuai dengan budaya organisasi.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan dan terdapat kesenjangan hasil penelitian sebelumnya antara Kompetensi, Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi terhadap OCB, maka penelitian ini akan mengklarifikasi kesenjangan tersebut, sehingga dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan untuk menjadi bahan pertimbangan dalam mengembangkan strategi pencapaian efektifitas dalam meningkatkan OCB yaitu khususnya pada faktor kompetensi, komitmen organisasi, dan budaya organisasi. Dengan demikian tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dan tingkat Kompetensi, Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi terhadap OCB Karyawan PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Bali.

KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Komitmen organisasi (X_2) adalah suatu keadaan dimana seseorang pegawai memihak organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi pada (Meyer dan Allen dalam Leodoro J. Labrague, *et al* (2018)) indikator yang digunakan untuk mengukur komitmen adalah 1) Komitmen Afektif, 2) Komitmen Normatif dan 3) Komitmen Normatif.

Budaya Organisasi (X_3) adalah suatu kebiasaan yang telah berlangsung lama dan dipakai serta diterapkan dalam kehidupan aktivitas kerja sebagai salah satu pendorong untuk meningkatkan kualitas kerja para pegawai organisasi dan pimpinan pada PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Bali. Budaya organisasi dalam penelitian ini diukur berdasarkan indikator 1) *Innovation and risk taking*, 2) *Attention to detail*, 3) *Outcome orientation*, 4) *People orientation*, 5) *Team orientation*, 6) *Aggressiveness*, dan 7) *Stability*.

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Penelitian ini menggunakan lima dimensi OCB, yaitu *altruism*,

conscientiousness, sportmanship, courtesy, dan civic virtue (Organ *et al* dalam Kloutsiniotis & M. Mihail, 2020). Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel ini digunakan pula skala likert 1-5. Indikator - indikator yang dikemukakan antara lain 1) *Altruism*, 2) *Courtesy*, 3) *Conscientiousness*, 4) *Sportmanship*, dan 5) *Civic virtue*.

Pengaruh kompetensi terhadap OCB

Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah perilaku yang dilakukan oleh individu di dalam organisasi yang tidak diwajibkan oleh kontrak kerja atau peraturan organisasi, namun tetap dapat menunjang kinerja organisasi. Kompetensi adalah kemampuan seseorang dalam menyelesaikan tugas atau melakukan suatu aktivitas.

Hubungan antara kompetensi dengan OCB adalah bahwa individu yang memiliki kompetensi yang baik cenderung lebih mampu untuk melakukan OCB dibandingkan dengan individu yang kompetensinya rendah. Hal ini dikarenakan, individu yang kompeten memiliki motivasi yang lebih tinggi untuk memberikan kontribusi kepada organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh Nugraha dan Adnyani (2018) dan Purwanto Nanda Wisesa (2019) yang menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Berdasarkan teori dan penelitian sebelumnya maka dibuat hipotesis sebagai berikut.

H1: Kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Bali.

Pengaruh komitmen organisasi terhadap OCB

Individu yang memiliki komitmen kerja yang tinggi cenderung lebih mampu untuk melakukan OCB dibandingkan dengan individu yang komitmen kerjanya rendah. Hal ini dikarenakan individu yang memiliki komitmen kerja yang tinggi cenderung lebih tertarik untuk memberikan kontribusi yang lebih besar kepada organisasi, serta lebih memiliki sikap proaktif dalam memberikan dukungan kepada rekan kerja dan organisasi. penelitian yang dilakukan oleh Venny Ramadhaniar dkk (2021), Bellania Mangindan dkk (2020), dan Nugraha dan Adnyani (2018) menunjukkan secara parsial komitmen organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Berdasarkan teori dan penelitian sebelumnya maka dibuat hipotesis sebagai berikut.

H2: Komitmen organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Bali.

Pengaruh Budaya Organisasi terhadap OCB

Budaya organisasi yang positif dapat mendukung terbentuknya OCB yang positif pula. Budaya organisasi yang menekankan pada kerjasama, kejujuran, dan saling menghormati dapat membuat individu di dalam organisasi lebih cenderung untuk melakukan OCB. Hal ini karena, individu yang merasa nyaman dan merasa dihargai dalam organisasi akan lebih cenderung untuk memberikan kontribusi yang positif bagi

organisasi. Penelitian sebelumnya Venny Ramadhaniar dkk (2021), Bellania Mangindan dkk (2020), dan Nugraha & Adnyani (2018) menyatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Berdasarkan teori dan penelitian sebelumnya maka dibuat hipotesis sebagai berikut.

H3: Budaya Organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Bali.

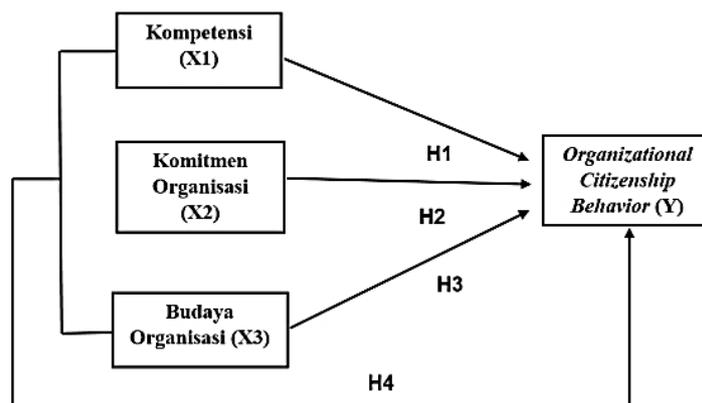
Pengaruh Simultan Kompetensi, Komitmen Organisasi Dan Budaya Organisasi terhadap OCB

Penelitian yang dilakukan oleh Nugraha dan Adnyani (2018) dan Purwanto Nanda Wisesa (2019) yang menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Adnyani (2018) menunjukkan secara parsial komitmen organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Venny Ramadhaniar dkk (2021), Bellania Mangindan dkk (2020), dan Nugraha & Adnyani (2018) menyatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Berdasarkan penelitian sebelumnya maka dibuat hipotesis sebagai berikut.

H4: Kompetensi, Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Hotel Sutan Raja Amurang.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan desain penelitian asosiatif, dimana penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih. Desain penelitian dapat dilihat di Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Bali yang berlokasi di di Gedung Wisti Sabha (Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai) Tuban, Kuta, Badung, Bali.

Penelitian ini dilakukan kepada pegawai organik yang ada di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Bali.

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah, kompetensi, komitmen organisasi dan budaya organisasi. Kompetensi (X_1) merupakan kemampuan seseorang yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap dalam menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas sesuai dengan *job description* yang ditetapkan. Kompetensi diukur berdasarkan indikator-indikator menurut Spencer dan Spencer dalam Karyono, dkk (2020) adalah 1) Keterampilan, 2) Pengetahuan, 3) Konsep Diri, 4) Ciri Diri, 5) Motif.

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai organik PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Bali yang berjumlah 566 orang. Penentuan sampelnya menggunakan Metode Slovin yaitu didapatkan sebanyak 234 responden dan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah proporsional stratified random sampling yaitu teknik pengambilan sampel dimana populasi dikelompokkan dalam strata tertentu, kemudian diambil sampel secara random dengan proporsi yang seimbang sesuai dengan posisinya dalam populasi.

Metode pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebarkan pertanyaan secara tertulis dengan skala likert, rentang 1-5, dimana 1 menunjukkan sangat tidak setuju dan 5 menunjukkan sangat setuju. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

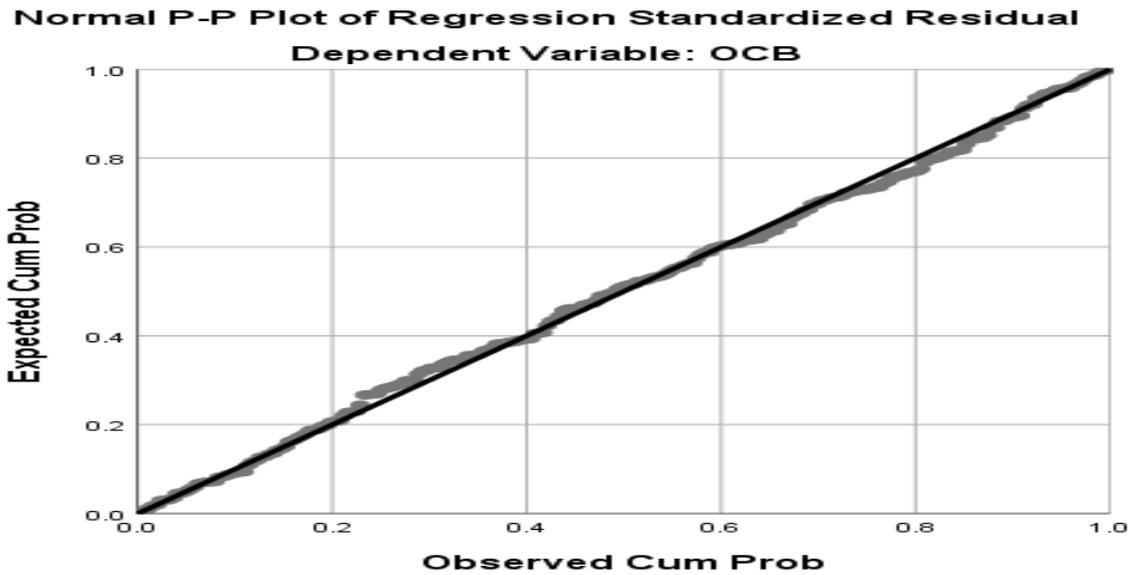
Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas kuesioner diperoleh hasil bahwa untuk variabel kompetensi (X_1) dari 10 item pertanyaan ($X_{1.1} - X_{1.10}$) diperoleh nilai korelasi terendah pada item $X_{1.2} = 0,285$ dengan nilai signifikansi = 0,000; variabel komitmen organisasi (X_2) dari 8 item pertanyaan ($X_{2.1} - X_{2.8}$) diperoleh nilai korelasi terendah pada item $X_{2.7} = 0,449$ dengan nilai signifikansi = 0,000; variabel budaya organisasi (X_3) dari 19 item pertanyaan pertanyaan ($X_{3.1} - X_{3.19}$) diperoleh nilai korelasi terendah pada item $X_{3.6} = 0,209$ dengan nilai signifikansi = 0,001; variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Y) dari 15 item pertanyaan ($Y.1 - Y.15$) diperoleh nilai korelasi terendah pada item $Y.4 = 0,255$ dengan nilai signifikansi = 0,000. Berdasarkan hasil-hasil ini dapatlah disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dari setiap variabel dalam kuesioner adalah valid karena nilai korelasinya $> 0,128$ dengan nilai signifikansinya $< 0,05$.

Selanjutnya uji reliabilitas diperoleh hasil bahwa nilai Cronbach Alpha variabel kompetensi (X_1) = 0.676; variabel komitmen organisasi (X_2) = 0.743; variabel budaya organisasi (X_3) = 0.830; dan variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Y) = 0.735.

Berdasarkan hasil-hasil ini dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel adalah reliabel karena nilai Cronbach Alpha $> 0,6$.

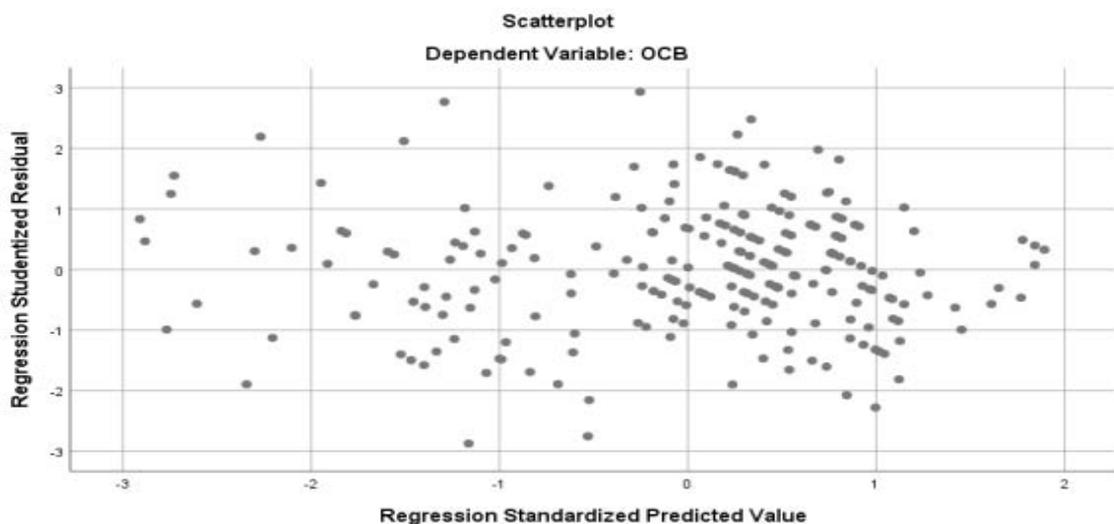
Uji Normalitas



Gambar 2. Hasil Uji Normalitas

Dapat dilihat pada Gambar 2 bahwa data tersebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal pada grafik histogram, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pola distribusi normal. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari Grafik P-P Plot, model regresi memenuhi asumsi uji normalitas.

Uji Heterokedastisitas



Gambar 3. Hasil Uji Heterokedastisitas

Gambar 3 menunjukkan bahwa titik-titik menyebar dan tidak membentuk pola yang jelas, serta titik-titik menyebar secara acak di atas dan dibawah serta diantara angka 0 pada sumbu Y maka hal ini menunjukkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Multikolinearitas

Tabel 1. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kompetensi (X1)	.601	1.664
Komitmen Organisasi (X2)	.999	1.001
Budaya Organisasi (X3)	.602	1.662

Dinyatakan pada Tabel 1 diketahui bahwa nilai Tolerance seluruh variabel lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF seluruh variabel lebih kecil dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antara variabel independen dalam model regresi sehingga dinyatakan model regresi terbebas dari gangguan multikolinieritas.

Hasil Analisis regresi Linear Berganda

Tabel 2. Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		Sig.	T	Sig.
		Std. Error	Beta			
1	(Constant)	8.344	3.468		2.406	0.017
	Kompetensi (X1)	0.217	0.068	0.159	3.173	0.002
	Komitmen Organisasi (X2)	0.021	0.063	0.013	0.333	0.740
	Budaya Organisasi (X3)	0.555	0.040	0.697	13.888	0.000

Persamaan rumus regresi linear berganda dapat diperoleh sebagai berikut: $Y = 8,344 + 0,217 X_1 + 0,021 X_2 + 0,555 X_3$

Nilai *konstant* sebesar 8,344 artinya jika kompetensi, komitmen organisasi dan budaya organisasi kerja nilainya 0, maka kinerja nilainya 8,344.

Nilai koefisien regresi variabel kompetensi (b_1) bernilai positif, yaitu 0,217 artinya setiap peningkatan kompetensi sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebesar 0,217 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

Nilai koefisien regresi variabel komitmen organisasi (b_2) bernilai positif, yaitu 0,021 artinya setiap peningkatan komitmen organisasi sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebesar 0,021 satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.

Nilai koefisien regresi variabel budaya organisasi (b_3) bernilai positif, yaitu 0,555 artinya setiap peningkatan budaya organisasi sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebesar 0,597 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

Pengujian Hipotesis

Uji Parsial (Uji t)

Pengujian uji t digunakan untuk menguji setiap variabel bebas atau independen variabel, apakah variabel kompetensi (X1), komitmen organisasi (X2), budaya organisasi (X3) mempunyai pengaruh yang positif serta signifikan terhadap variabel terikat atau dependen variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y).

Tabel 3. Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		Sig.	T	Sig
		Std. Error	Beta			
	B					
1	(Constant)	8.344	3.468		2.406	0.017
	Kompetensi (X1)	0.217	0.068	0.159	3.173	0.002
	Komitmen Organisasi (X2)	0.021	0.063	0.013	0.333	0.740
	Budaya Organisasi (X3)	0.555	0.040	0.697	13.888	0.000

Pada Tabel 3 di atas, disajikan nilai koefisien t_{hitung} dan signifikan untuk variabel independen, sebagai berikut

1. Hasil pengujian hipotesis 1 (H1) mengenai pengaruh kompetensi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) diperoleh koefisien regresi arah positif dan memperoleh nilai t hitung $>$ t tabel ($3,173 > 1,97033$) dengan nilai signifikansi sebesar 0,002 dimana nilai $0,002 < 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa secara parsial variabel kompetensi mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
2. Hasil pengujian hipotesis 2 (H2) mengenai pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) diperoleh koefisien regresi arah positif dan memperoleh nilai t hitung $<$ t tabel ($0,333 < 1,97033$) dengan nilai signifikansi sebesar 0,740 dimana nilai $0,740 > 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
3. Hasil pengujian hipotesis 3 (H3) mengenai pengaruh budaya organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) diperoleh koefisien regresi arah positif dan dan memperoleh nilai t hitung $>$ t tabel ($13,888 > 1,97033$) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana nilai $0,000 < 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa secara parsial variabel budaya organisasi mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Uji Signifikan Uji F

Jumlah sampel penelitian yang digunakan sebanyak $n = 234$ dimana $df(1) = k-1 = 4-1 = 3$ dan $df(2) = 234-4 = 230$, diperoleh nilai koefisien F_{tabel} sebesar 2,64. Sedangkan nilai F-hitung dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Hasil Uji F

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4258.193	3	1419.398	143.253	.000 ^b
	Residual	2278.918	230	9.908		
	Total	6537.111	233			

Tabel 4 menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 143,253 sementara F_{tabel} sebesar 2,64 yang berarti nilai $F_{hitung} >$ dari F_{tabel} dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menjelaskan bahwa variabel-variabel independen yaitu kompetensi (X1), komitmen organisasi (X2), dan budaya organisasi (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y). Jadi hipotesis 4 (H4) yang menyatakan variabel kompetensi, komitmen organisasi dan budaya organisasi secara bersama-sama (simultan) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) diterima atau terbukti.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 5. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.807 ^a	0.651	0.647	3.148

Berdasarkan Tabel 5, dapat disimpulkan bahwa koefisien determinasi yang telah disesuaikan (*Adjusted R Square*) adalah sebesar 0,647 atau 64,7%. Semakin besar angka *Adjusted R Square* maka akan semakin kuat hubungan dari ketiga variabel dalam model regresi. Maka dapat disimpulkan bahwa 64,7% variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat dijelaskan oleh variabel budaya organisasi dan kompetensi. Sedangkan 0,353 atau 35,3% lainnya dipengaruhi dan dijelaskan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kompetensi terhadap OCB

Berdasarkan hasil penelitian menjelaskan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel kompetensi (X1) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki kompetensi akan memiliki dorongan untuk bekerja lebih dari apa yang menjadi kewajibannya, serta memiliki keinginan untuk mengembangkan diri dan membantu serta bekerja sama dengan rekan kerjanya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi yang dimiliki karyawan dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nugraha dan Adnyani (2018) dan Purwanto Nanda Wisesa (2019) yang menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap OCB

Berdasarkan hasil penelitian menjelaskan bahwa komitmen organisasi (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y). Hal ini menunjukkan bahwa baik buruknya komitmen organisasi karyawan di perusahaan tidak akan berpengaruh terhadap peningkatan atau penurunan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Kondisi ini dapat terjadi karena komitmen organisasi pada karyawan PT. Angkasa Pura I tidak dalam konteks *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) melainkan dalam konteks hubungan antara karyawan dengan organisasinya. Karyawan memiliki komitmen terhadap organisasi namun tidak dengan cara berkontribusi yang melebihi dari tuntutan peran di tempat kerja, seperti membantu rekan kerja yang mengalami kesulitan dalam bekerja, melainkan ketika karyawan merasa puas dengan apa yang terdapat dalam organisasi, tentunya karyawan akan memberikan hasil kinerja yang maksimal dan terbaik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Y. M. Sengkey dkk (2018) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Tetapi hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Venny Ramadhaniar dkk (2021), Bellania mangindan dkk (2020), dan Nugraha dan Adnyani (2018) menunjukkan secara parsial komitmen organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Pengaruh Budaya Organisasi terhadap OCB

Berdasarkan hasil penelitian menjelaskan bahwa budaya organisasi (X3) berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh yang diberikan bersifat positif, yang mana menunjukkan jika budaya organisasi yang dimiliki para karyawan tinggi maka akan berdampak pada sikap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang akan meningkat. Budaya organisasi yang sudah dipupuk dalam diri karyawan akan meningkatkan rasa kebersamaan, meningkatkan produktivitas kerja, meningkatkan kepedulian terhadap perusahaan, dan sebagian besar ialah bagian dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Y Venny Ramadhaniar dkk (2021), Bellania Mangindan dkk (2020), dan Nugraha & Adnyani (2018) menyatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Pengaruh Simultan Kompetensi, Komitmen Organisasi Dan Budaya Organisasi terhadap OCB

Berdasarkan hasil penelitian menjelaskan bahwa variabel-variabel independen yaitu kompetensi (X1), komitmen organisasi (X2) dan budaya organisasi (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hal ini menandakan bahwa semakin tinggi kompetensi, komitmen organisasi dan budaya organisasi seorang karyawan akan meningkatkan perilaku ekstra peran karyawan (*Organizational Citizenship Behavior* (OCB)). Dari hasil uji secara simultan

variabel bebas terhadap variabel terikat di atas dapat diambil kesimpulan bahwa ini hipotesis H_0 ditolak dan hipotesis H_a yang berbunyi “Kompetensi, komitmen organisasi, dan budaya organisasi berpengaruh secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Bali” diterima, yang berarti terdapat pengaruh penting antara variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan ataupun penurunan kompetensi, komitmen organisasi dan budaya organisasi akan mempengaruhi peningkatan ataupun penurunan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Penelitian ini sejalan dengan penelitian Nugraha dan Adnyani (2018) menyatakan budaya organisasi, komitmen organisasi dan kompetensi secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Tingkat Kompetensi, Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi Dan OCB

Dalam penelitian ini tingkat kompetensi, komitmen organisasi, budaya organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) ditinjau dari hasil data analisis deskriptif memiliki perbedaan yang cukup signifikan.

Pada variabel Kompetensi (X1) jawaban minimum responden yang didapat dari penyebaran kuesioner adalah sebesar 29 dan jawaban maksimum responden yang di dapat dari penyebaran kuesioner adalah sebesar 50. Nilai mean sebesar 42,21 dan standar deviasi jauh lebih kecil dibandingkan nilai mean yakni 3,896 sehingga menunjukkan data tidak bervariasi terhadap nilai rata-rata (mean).

Lalu pada variabel Komitmen Organisasi (X2) memiliki jawaban minimum responden yang di dapat dari penyebaran kuesioner adalah sebesar 24 dan jawaban maksimum responden yang didapat melalui dari penyebaran kuesioner adalah sebesar 40. Nilai mean sebesar 33,93 dan standar deviasi 3,273 yang lebih kecil dari mean sehingga menunjukkan data tidak bervariasi terhadap nilai rata-rata (mean).

Kemudian pada variabel Budaya Organisasi (X3) memiliki jawaban minimum responden yang didapat dari penyebaran kuesioner sebesar 132, dan jawaban maksimum sebesar 178. Nilai mean sebesar 154,67 dan standar deviasi 9,309 yang lebih kecil dari mean sehingga menunjukkan data tidak bervariasi terhadap nilai rata-rata (mean).

Dan pada variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y) memiliki jawaban minimum responden yang didapat dari penyebaran kuesioner sebesar 48, dan jawaban maksimum sebesar 73. Nilai mean sebesar 63,89 dan standar deviasi 5,297 yang lebih kecil dari mean sehingga menunjukkan data tidak bervariasi terhadap nilai rata-rata (mean).

Dari hasil analisis tersebut dapat diketahui tingkat variabel komitmen organisasi memiliki nilai rata-rata lebih rendah dibandingkan dengan variabel lainnya. Disamping itu melalui hasil uji t pada variabel komitmen organisasi yang telah dilakukan menunjukkan nilai t hitung variabel komitmen organisasi sebesar 0,333 dengan taraf signifikansi sebesar 0,740 lebih besar dari 0,05. Pengujian ini membuktikan bahwa

komitmen organisasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Untuk dapat menumbuh dan meningkatkan komitmen organisasi pada karyawan terdapat banyak cara yang dapat dilakukan oleh pimpinan atau manajemen suatu perusahaan. Adapun cara untuk membangun dan mempertahankan komitmen organisasi yang baik dalam perusahaan yaitu dengan menggunakan suatu model yang menggambarkan bagaimana seseorang dapat sampai di jenjang komitmen, yaitu berikut ini:

1. Fase I (*Open*): Fase terbuka dan merupakan fase yang paling vital dalam proses komitmen. Pada perusahaan yang sukses, terdapat suatu budaya yang bernama ‘Open Communication’ antara manager dan karyawan yang dapat memastikan setiap karyawan memiliki informasi yang dibutuhkan dalam bekerja.
2. Fase II (*Trust, Respect, Confidence*): Fase yang sangat dibutuhkan dalam organisasi. Komitmen organisasi yang besar dapat dicapai jika perusahaan percaya kepada karyawan dan begitu pula sebaliknya. Hal yang sangat baik terjadi jika perusahaan menghormati opini, ide, keputusan, dan penilaian dari karyawan dan sebaliknya.
3. Fase III (*Belief*): Fase ini terjadi ketika seseorang saling menghargai, percaya, dan memiliki kepercayaan diri mudah untuk meyakini (*Belief*) satu sama lain ketika berkomunikasi. Pada fase ini karyawan maupun perusahaan akan lebih mudah untuk menerima input atau feedback dari orang lain walaupun merupakan *feedback* yang negatif.
4. Fase IV (*Commitment*): Komitmen akan mengikuti jika sudah sampai ke tahap *Belief*. Pada fase ini karyawan akan berkomitmen penuh dan memberikan seluruh hati dan jiwanya untuk apa yang mereka yakini.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kompetensi secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Bali.
2. Variabel komitmen organisasi secara parsial tidak berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Bali.
3. Variabel budaya organisasi secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Bali.
4. Variabel kompetensi, komitmen organisasi, dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Bali.

5. Penelitian ini menghasilkan model jenjang untuk mencapai komitmen organisasi yang Fase *Open* I, Fase II (Trust, Respect, Confidence), Fase III (*Belief*), Fase IV (*Commitment*)

Saran untuk perusahaan PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Bali adalah agar memperhatikan latar belakang kemampuan dan pendidikan karyawan sebelum menerima suatu jabatan tertentu agar berdampak pada lancarnya siklus kerja. Selain itu perusahaan diharapkan lebih mendukung konsistensi karyawan dalam melakukan pekerjaannya serta memberikan reward atau penghargaan kepada pegawai yang berprestasi dan berkinerja baik. Diharapkan penelitian selanjutnya untuk melakukan kajian yang lebih mendalam agar bisa menemukan berbagai determinan lain yang terkait dengan OCB khususnya pada perusahaan BUMN.

DAFTAR PUSTAKA

- Alhabibi, M. Y. 2018. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan Kantor Pusat PT. Perkebunan Nusantara VIII Bandung.
- Bellania Mangindan, Bernhard Tewal, dan Lucky O. H. Dotulong. 2020. Penelitian Pengaruh Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi, Dan Kompetensi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Hotel Sutan Raja Amurang.
- Dewi Kuraesin. 2017. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan BTN Syariah Kantor Pusat.
- G. Alessandri et al. 2021. Within-individual relations of emotional, social, and work self-efficacy beliefs to organizational citizenship behaviors. *Journal of Research in Personality*. 91.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Edisi 9. UNDIP. Semarang.
- Imran Ukkas & Dirham Latif. 2017. Pengaruh Iklim Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). *Jurnal Equilibrium*. 06 (01).
- Kasap. S. & Ünsal, F. 2021. Attribution Theory and Language Learning. *Research in Language and Education: An International Journal [RILE]*. 1 (2): 111-118.
- Leodoro J. Labrague, Denise M. McEnroe, Petite, Konstantinos Tsaras, Jonas P. Cruz, Paolo C. Colet, Donna S. Gloe. 2018. Organizational commitment and turnover intention among rural nurses in the Philippines: Implications for nursing management. *International Journal of Nursing Sciences*.
- M. Yuda Hermawan. 2019. Pengaruh Komitmen Organisasional Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Pt. Pertamina Terminal Bbm Medan Group Instalasi Labuhan Deli.

- M., Nahrul Hayat. 2018. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Karyawan PT. Semen Tonasa.
- Mahir Pradana, Mahendra Fakhri, Alini Gilang, dan Puti Khairin. 2018. Determinants of Organizational Citizenship Behavior: The case Of An Indonesian Insurance Company. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. 19 (2): 88-100.
- Malayu S.P Hasibuan. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Mary Bell & Ann Sheridan. 2020. How Organisational Commitment Influences Nurses' Intention To Stay In Nursing Throughout Their Career. *International Journal of Nursing Studies Advances*.
- Nugraha dan Adnyani. 2018. Pengaruh Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi, Dan Kompetensi Terhadap Organizational Citizenship Behaviour Pada Setda Kota Denpasar.
- Nurafia, St. Syamsudduha, dan Ulfiani Rahman. 2019. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bulukumba. *Jurnal Idaarah*. Iii (2).
- Nurhayati, S dan Wenti AS. 2019. Kajian Komparatif Atas Faktor-Faktor Pembentuk Organization Citizenship Behavior. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. 22 (02).
- Panagiotis V. Kloutsiniotis & Dimitrios M. Mihail. 2020. The effects of high performance work systems in employees' service-oriented OCB. *International Journal of Hospitality Management*. 90.
- Prayogi, M. A., Lesmana, M. T., & Siregar, L. H. 2019. Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi)*. (2): 666-670.
- Purwanto Nanda Wisesa 2019. Pengaruh Kompetensi terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Perawat di Tugurejo. Semarang.
- Putu, Ni Ayu Krisnawati, dan I Wayan Suartana. 2017. Pengaruh Kompetensi Karyawan, Motivasi Kerja, Komitmen Organisasi, Kemampuan Teknik Personal Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. 21 (3): 2539-2566.
- Rezi Muhamad Taufik Permana. 2021. Impact Organizational Culture on Organizational Commitment Study of Banking Company in Indonesia. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi*. 22 (3): 37-43.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, CV. Bandung.
- Sumartik. 2021. *Buku Ajar Perilaku Organisasi*. Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
- Supartha, Wayan Gede dan Desak Ketut Sintaasih. 2017. *Pengantar Perilaku Organisasi*. CV. Setia Bakti. Denpasar Timur.
- Susilo, Tri Achmad Budi. 2019. The Effects of Self-Efficacy, Achievement Motivation, Competence and Training on Organizational Learning, Career Development

- and Lecturer Performance at PGRI Colleges in East Java. *Doctoral thesis*, Untag 1945 Surabaya.
- Syafrida Hafni Sahir, dkk. 2021. *Pengembangan dan Budaya Organisasi*. Yayasan Kita Menulis.
- Tri Rahmawati, Arik Prasetya. 2017. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Karyawan Tetap Dan Karyawan Kontrak (Studi pada Karyawan Pizza Hut Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. 48 (1): 99.
- Venny Ramadhaniar, Muthia Harnida, Syahrani. 2021. Pengaruh Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Karyawan PT Nasru Putra Group.
- Warr, P., & Nielsen, K. 2018. *Wellbeing and work performance. Handbook of well-being*. Salt Lake City, UT: DEF Publishers. DOI:nobascholar.com.
- Y. M. Sengkey., B. Tewal., D. Ch. Lintong. 2018. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pegawai Pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara.

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA GRAND LIVIO HOTEL BALI

Ida Ayu Komang Juniasih¹⁾, Ida Bagus Radendra Suastama²⁾, I Gede Artha Ramadiputra³⁾

^{1,2,3}STIMI Handayani Denpasar

Email: dayukomangjuniasih@gmail.com

Abstract: *Customer satisfaction for staying guests is very important in the hotel accommodation business. Every hotel is required to be able to guarantee customer satisfaction. Customer satisfaction is influenced by many factors including facilities and service quality. This study aims to determine the effect of facilities and service quality partially and simultaneously on customer satisfaction. The research population is Grand Livio Hotel Bali customers and the research sample is 100. The data analysis techniques used are Validity Test, Reliability Test, Classical Assumption Test, Multiple Linear Regression Analysis, F Test, t Test and Coefficient of Determination Test. The results showed that facilities had a significant positive effect on customer satisfaction, service quality had a significant positive effect on customer satisfaction and simultaneously facilities and service quality had a significant effect on customer satisfaction. The magnitude of the influence of the variable facilities and service quality on customer satisfaction is 51.3%. Suggestions that can be given by researchers are that the Grand Livio Hotel should add hotel facilities that are still lacking, provide training to employees and provide facilities that suit consumer needs.*

Keywords: *Facilities, Service Quality and Customer Satisfaction*

PENDAHULUAN

Bisnis atau industri perhotelan merupakan perpaduan jasa pelayanan dan produk, maka dari itu fasilitas dan kualitas pelayanan menjadi sesuatu yang penting dalam bisnis guna memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga memberi pengalaman yang memuaskan. Nilai yang diperoleh dari pengalaman dikonseptualisasikan sebagai nilai pengalaman (Mathwick et al., 2001). Pelanggan adalah aktor yang didorong secara hedonis dengan kebutuhan yang mengakar akan stimulasi sensorik, emosional dan sosial (Addis dan Holbrook, 2001; Holbrook dan Hirschman, 1982). Dengan demikian, dengan memberikan pengalaman yang menyenangkan, menyenangkan dan bermakna kepada pelanggan, perusahaan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan membangkitkan tanggapan positif seperti keterlibatan pelanggan dan sikap terhadap merek (Grewal et al., 2009).

Saat ini banyak bermunculan perusahaan yang bergerak di bidang akomodasi perhotelan di Bali, sehingga menyebabkan terjadinya persaingan antar hotel sangat ketat, dikarenakan jumlah kamar hotel tidak sebanding dengan tamu atau pelanggan yang datang. Jumlah hotel yang memenuhi kategori berbintang pada tahun 2017 dan 2018 masih sama, kemudian di tahun 2019 dan 2020 terjadi penurunan yang disebabkan oleh pandemi covid 19 sehingga hotel ditutup sementara atau tidak lolos verifikasi hotel

berbintang, lalu pada tahun 2021 sedikit demi sedikit terjadi peningkatan. Guna kembali membangun pariwisata dan kembali bersaing, pengusaha akomodasi perhotelan dituntut lebih *responsive* dalam hal memberikan kepuasan kepada tamu yang datang. Pengusaha jasa akomodasi hotel setidaknya harus bersaing memberi fasilitas terbaik untuk menarik tamu agar datang menginap dan merasa puas.

Menurut Kotler (2014:75), fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Fasilitas menjadi tolak ukur utama pemikiran tamu yang datang untuk menginap. Jika fasilitas yang disediakan lengkap, tentu tamu akan menjadi tertarik untuk datang menginap. Contohnya seperti hotel yang memiliki fasilitas *restaurant, bar, spa, kolam renang, ruang meeting, kids corner*, serta banyak lainnya. Nurcahyo *et al.* (2017), menyatakan bahwa fasilitas memiliki pengaruh signifikan dan secara langsung terhadap kepuasan pelanggan, jika kualitas fasilitas hotel yang buruk maka akan mengakibatkan kepuasan pelanggan buruk atau menurun, begitu juga sebaliknya jika fasilitas baik, maka kepuasan pelanggan akan meningkat.

Selain fasilitas, dalam akomodasi perhotelan salah satu hal yang dapat mempengaruhi maju atau mundurnya usaha perhotelan yakni kualitas pelayanan dari sumber daya manusia yang dimiliki hotel dalam memuaskan keinginan pelanggan. Menurut Cronin *et al.* (2000) dalam Tahalele (2017), menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dimana kualitas pelayanan juga menjadi salah satu faktor yang sangat penting dalam menghasilkan kepuasan tamu yang menginap. Kualitas pelayanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan, dimana dua faktor yakni jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan (*perceived service*) dimana kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan yang diinginkan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Tanpa adanya kualitas pelayanan yang baik maka tidak akan terbentuk kepuasan dari tamu yang datang dan menginap kembali.

Boone dan Kurtz (2007) dalam Rahman (2015) mengartikan kepuasan pelanggan merupakan hasil dari barang atau jasa yang memenuhi ataupun melebihi kebutuhan dan harapan. Sedangkan menurut Band (1991) dalam Adi (2012) Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Semakin terpenuhi harapan – harapan dari pelanggan tentunya pelanggan akan merasa puas, sebuah hotel harus mempunyai strategi- strategi dalam meningkatkan setiap saat kepuasan pelanggan, tujuannya untuk dapat kembali lagi menginap yang kemudian menjadi suatu loyalitas. Perusahaan juga melakukan strategi - strategi untuk membentuk kepuasan konsumen dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Dengan kualitas yang baik akan mendorong konsumen untuk menjalin hubungan baik dengan perusahaan.

Kotler (2000) dalam Adi (2012) menyebutkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) sesuatu produk dengan harapannya. Kepuasan adalah semacam langkah

perbandingan antara pengalaman dengan hasil evaluasi, dapat menghasilkan sesuatu yang nyaman secara rohani, bukan hanya nyaman karena dibayangkan atau diharapkan. Puas atau tidak puas bukan merupakan emosi melainkan sesuatu hasil evaluasi dari emosi, maka oleh karena itu kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor yang harus diperhatikan dalam keberlangsungan perusahaan atau hotel.

Kepuasan pelanggan dalam hal ini tamu yang menginap menjadi sesuatu yang sangat penting dalam bisnis akomodasi perhotelan, setiap hotel dituntut mampu menjamin kepuasan pelanggan. Salah satunya yakni Grand Livio Hotel yang sebelumnya bernama Ibis Syles Bali Kuta Legian merupakan salah satu hotel bintang tiga yang berlokasi di daerah strategis antara Kuta dan Legian yakni jalan Dewi Sri memiliki 114 kamar, dengan beberapa tipe kamar seperti: superior, family, dan family suite. Sebagai salah satu hotel bintang tiga di daerah jalan Dewi Sri, Grand Livio Hotel termasuk hotel bintang tiga yang memiliki kamar yang luas dan banyak serta memiliki fasilitas yang memadai dan lengkap.

Tabel 1. Jumlah Penjualan Kamar Dan Kunjungan Pelanggan Grand Livio Hotel

No	Tahun	Jumlah Room Sold	Jumlah Kunjungan Pelanggan
1	2017	18.008 Room	1.958 Orang
2	2018	31.976 Room	5.413 Orang
3	2019	34.147 Room	6.438 Orang
4	2020	10.991 Room	2.733 Orang
5	2021	12.404 Room	4.530 Orang

Sumber: Grand Livio Hotel, 2022

Berdasarkan data jumlah penjualan kamar di Grand Livio Hotel selama lima tahun terakhir terlihat terjadinya fluktuasi penjualan kamar yang disebabkan oleh beberapa faktor, terutama pada tahun 2020 dimana pada akhir 2019 munculnya virus corona atau covid 19 yang berdampak anjloknya penjualan kamar di akhir tahun 2019 hingga 2021 dikarenakan *lock down* yang dilakukan pemerintah Indonesia. Selain itu menurut hasil wawancara dengan General Manager Grand Livio Hotel serta dilihat dari *review* pelanggan pada website Hotel menuturkan bahwa ada juga keluhan atau *complaint* pelanggan mengenai beberapa fasilitas yang ada di hotel serta kualitas pelayanan yang dirasa kurang memenuhi ekspektasi pelanggan. Contohnya fasilitas hotel seperti *air conditioner* yang kurang dingin, tempat parkir tamu hotel kurang luas, varian makanan kurang banyak, serta masalah lainnya. Selain fasilitas, ada juga beberapa *complain* dari pelayanan yang dirasakan pelanggan seperti beberapa staff hotel yang kurang ramah serta tanggap dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh tamu atau pelanggan.

Pelanggan tentunya mengharapkan hal terbaik yang didapatkannya mulai dari fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan, selain itu *complaint* atau keluhan dari pelanggan tidak dapat bisa dilepaskan dalam jasa akomodasi. Keluhan atau *complaint* ini dapat berdampak secara signifikan terhadap kelangsungan bisnis akomodasi

perhotelan itu sendiri. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui secara parsial pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan dan untuk mengetahui pengaruh secara simultan fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu Grand Livio Hotel Bali

KAJIAN LITERATUR

Sulastiyono (2011:98) menyatakan bahwa fasilitas merupakan penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para pelanggan dalam melaksanakan aktifitas-aktifitasnya sehingga kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Menurut Tjiptono (2006) dalam Purnawan (2017), fasilitas adalah segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan tersebut. Sedangkan Raharjani (2005) dalam Reyhan (2013), menyatakan bahwa apabila suatu perusahaan jasa mempunyai fasilitas yang memadai sehingga dapat memudahkan konsumen dalam menggunakan jasanya dan membuat nyaman konsumen dalam menggunakan jasa tersebut, maka akan dapat mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian jasa. Menurut Kertajaya (2003) dalam Reyhan (2013) pemberian fasilitas yang memadai akan membantu meningkatkan empati konsumen terhadap setiap kondisi yang tercipta pada saat konsumen melakukan pembelian. Sehingga secara psikologis mereka akan memberikan suatu pernyataan bahwa mereka puas dalam melakukan pembeliannya.

Maka fasilitas secara umum merupakan sarana penunjang yang digunakan perusahaan dalam usaha untuk meningkatkan kepuasan konsumen, dalam hal ini sarana yang dimaksud yakni kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior & eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang didapat oleh konsumen secara langsung. Semakin baik fasilitas yang diberikan kepada konsumen, maka akan semakin meningkatkan kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan menjadi faktor penting demi menjaga kepercayaan pelanggan dan keberlangsungan perusahaan, dimana perusahaan setiap waktu dituntut memberikan pelayanan terbaiknya kepada pelanggan demi mendapatkan apa yang diinginkan oleh pelanggan tersebut. Kotler (2007) dalam Sodik (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. *Service* berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaiannya pun akan mengenai *heart share* konsumen dan pada akhirnya memperkokoh posisi dalam *mind share* konsumen. Dengan adanya *heart share* dan *mind share* yang tertanam, loyalitas seorang konsumen pada produk atau usaha perusahaan tidak akan diragukan.

Menurut Pradana (2018:195) dalam Pranata (2021) menyatakan sebenarnya *service quality* yaitu pencukupan keperluan serta harapan pelanggan juga kecermatan penyampainnya guna mengimbangi keinginan pelanggan. Maka terdapat dua faktor utama yang berdampak ke kualitas dari pelayanan itu sendiri, yaitu pelayanan yang diinginkan (*expected service*) serta pelayanan yang dirasa (*perceived service*). Pada intinya kualitas pelayanan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan pelanggan

atau konsumen dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan itu sendiri, dimana kualitas pelayanan menjadi salah satu hal penting yang menjadi wajah dari perusahaan itu sendiri.

Indikator kualitas pelayanan melalui studi mengenai Servqual (*Service Quality*) yang dikembangkan Parasuraman, *et al.* (1988) dalam Lupiyoadi (2008:182), terdapat lima dimensi Servqual, yaitu sebagai berikut:

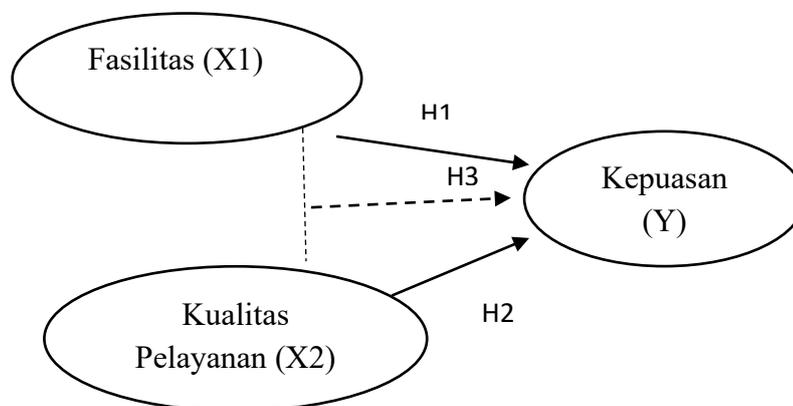
1) Reliabilitas (*reliability*), 2) Daya tanggap (*responsiveness*) 3) Jaminan (*assurance*), 4) Empati (*empathy*), 5) Bukti fisik (*tangible*). Daryanto dan Setyobudi (2018 : 138) menyatakan bahwa kepuasan adalah suatu penilaian yang emosional dari konsumen yang telah menggunakan produk atau jasa dimana harapan dan kebutuhan konsumen tersebut dapat dipenuhi. Sedangkan Peter and Olson (2000:157) menyatakan kepuasan konsumen adalah konsep penting dalam konsep pemasaran dan penelitian konsumen, sudah menjadi pendapat umum bahwa jika konsumen merasa puas dengan suatu produk atau merek, mereka cenderung akan terus membeli dan menggunakannya serta memberitahu orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk tersebut. Kotler dan Keller dalam Priansa (2017:196) mengemukakan bahwasanya kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil produk atau jasa yang dipikirkan atau diharapkan terhadap kinerja atau hasil yang didapatkan.

Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian merupakan jawaban atau dugaan sementara dari permasalahan penelitian yang dilakukan. Berdasarkan dari uraian latar belakang dan rumusan masalah, maka didapatkan hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. H_1 = Diduga fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan tamu Grand Livio Hotel.
2. H_2 = Diduga Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan tamu Grand Livio Hotel.
3. H_3 = Diduga fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan tamu Grand Livio Hotel.

Kerangka Pemikiran



METODE PENELITIAN

Objek penelitian adalah fasilitas dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Subjek dalam penelitian ini yakni Grand Livio Hotel yang berlokasi di jalan Dewi Sri no 17 Kuta, Badung, Bali.

Definisi Operasional Variabel

Berikut operasional variabel dalam penelitian ini:

Fasilitas (X1)

Fasilitas secara umum merupakan sarana penunjang yang digunakan perusahaan dalam usaha untuk meningkatkan kepuasan konsumen, dalam hal ini sarana yang dimaksud yakni kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior & eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang didapat oleh konsumen secara langsung.

Kualitas Pelayanan (X2)

Pada intinya kualitas pelayanan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan pelanggan atau konsumen dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan itu sendiri. Berikut indikator kualitas pelayanan dimana melalui studi mengenai *Servqual* (*Service Quality*) yang dikembangkan Parasuraman, *et al.* (1988) dalam Lupiyoadi (2008:182), terdapat lima dimensi *Servqual*, yaitu sebagai berikut:

- a. Reliabilitas (*reliability*)
- b. Daya tanggap (*responsiveness*)
- c. Jaminan (*assurance*)
- d. Empati (*empathy*)
- e. Bukti Fisik (*tangible*)

Kepuasan (Y)

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan yang keluar dari dalam diri pelanggan tersebut dengan membandingkan hasil suatu kinerja dari produk atau jasa yang diperoleh, dengan harapan setelah mendapatkannya. Menurut Rondonuwu dan Komalig dalam Setyo (2017), kepuasan konsumen diukur dari sebaik apa harapan konsumen atau pelanggan terpenuhi. Menjelaskan indikator kepuasan konsumen, yaitu:

- a. Terpenuhinya harapan konsumen
- b. Sikap atau keinginan menggunakan produk
- c. Loyal
- d. Merekomendasikan kepada pihak lain

Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2014:115) populasi adalah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan Grand Livio Hotel, dimana untuk populasinya yang diambil selama lima tahun terakhir sebanyak 21.072 pelanggan.

Sampel menurut Siregar (2017 : 30) adalah suatu prosedur pengambilan data dimana hanya sebagian populasi saja yang dipergunakan untuk menentukan sifat atau ciri yang dikehendaki dari suatu populasi. Dimana dalam penelitian ini sampel yang digunakan yakni seluruh pelanggan yang berada di Grand Livio Hotel, dengan pengambilan responden dilakukan dengan teknik *accidental sampling*, yaitu memilih anggota dari populasi yang kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat berpotensi memberikan informasi yang dibutuhkan. Dimana penentuan sampel penelitian menggunakan teori Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = Jumlah sampel.

N = Jumlah populasi.

e = batas toleransi kesalahan 10% (*error tolerance*).

Jadi, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah:

Diketahui : N = 21.072 (jumlah pelanggan Grand Livio Hotel selama lima tahun terakhir)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}, n = \frac{21.072}{1 + (21.072 \cdot 0.1^2)}$$

n = 100

Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif dengan metode asosiatif, jenis penelitian kuantitatif yang menekankan analisisnya pada data-data *numerica* (angka) yang dibahas meliputi skor hasil kuisioner. Metode asosiatif bersifat menanyakan atau mencari hubungan antara dua variabel atau lebih (Siregar, 2017:7). Teknik pengumpulan data adalah observasi, wawancara, kuisioner, dan studi dokumentasi.

Analisis data menggunakan metode statistik dengan bantuan *software* SPSS (*Statistical For Social Science*) versi 26.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden berdasarkan usia dibagi dua kategori sebagian besar responden berusia 21 - 30 tahun sebanyak 40 orang atau 40%, dan paling sedikit pada responden berusia < 20 tahun sebanyak 5 orang dengan persentase 5%. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dibagi dua kategori yaitu mayoritas responden adalah responden laki - laki sebanyak 52 orang atau sebesar 52%, sedangkan responden perempuan sebanyak 48 orang dengan persentase 48%. Responden sebagian besar memiliki pekerjaan wiraswasta sebanyak 41 orang atau 41%, dan paling sedikit pada responden dengan pekerjaan PNS sebanyak 5 orang atau 5%.

Hasil Pengujian Instrumen Penelitian

Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh koefisien korelasi dari indikator variabel fasilitas, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dinyatakan valid dan reliabel/handal dan layak dijadikan instrumen penelitian.

Hasil Analisis Deskriptif

Berdasarkan hasil tabulasi data jawaban responden terhadap enam pernyataan tentang fasilitas yang dijawab oleh 100 orang responden, menunjukkan rata-rata skor dari 6 pernyataan mengenai fasilitas yaitu sebesar 3,62, yang berada di antara 3,43 – 4,23 yang berarti baik. Hal ini berarti Grand Livio Hotel telah menawarkan produk yang berkualitas. Berdasarkan persepsi responden mengenai kualitas pelayanan yaitu sebesar 3,51 yang berada di antara 3,43 – 4,23 yang berarti baik. Hal ini berarti bahwa Grand Livio Hotel telah melayani pelanggan dengan baik. Berdasarkan kepuasan pelanggan yaitu sebesar 3,46 yang berada di antara 3,43 – 4,23 yang berarti baik. Hal ini berarti bahwa konsumen merasa puas dengan pelayanan Grand Livio Hotel Bali

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Berdasarkan uji normalitas yang ditampilkan pada menunjukkan bahwa besarnya nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* adalah sebesar 0,074 yaitu lebih besar dari 0,05 yang menunjukkan bahwa data terdistribusi secara normal, sehingga dapat disimpulkan bahwa model memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (Ghozali, 2009). Hasil uji multikolinieritas menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas memiliki nilai tolerance > 0,10, begitu juga dengan hasil perhitungan nilai VIF, seluruh variabel memiliki nilai VIF < 10. Hal ini berarti bahwa pada model regresi yang dibuat tidak terdapat masalah multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk melihat apakah di dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2009). Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan uji Glejser. Hasil uji menunjukkan bahwa masing-masing model memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Berarti didalam model regresi ini tidak terjadi kesamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Ghozali (2009) Analisis regresi digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel independen dengan dependen. Dalam penelitian ini Variabel Independen ada dua, Fasilitas (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2), sedangkan variabel dependen adalah Kepuasan Pelanggan (Y). Berikut ini hasil analisis regresi berganda yang dilakukan dengan menggunakan program *IBM SPSS Statistics 26.0*.

Tabel 2. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.537	1.287		3.525	.001
	Fasilitas	.291	.070	.387	4.147	.000
	Kualitas pelayanan	.123	.029	.401	4.293	.000

Sumber: Analisis data primer, 2022

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui persamaan regresinya menjadi:

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + e$$

Dari persamaan diatas maka dapat dibuat persamaan regresi penelitian ini adalah :

$$Y = 4,537 + 0,291X_1 + 0,123X_2 + e$$

Interprestasi dari koefisien regresi :

$a = 4,537$ nilai konstanta sebesar 4,537 secara statistik menunjukkan bahwa apabila fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2) tidak mengalami perubahan (konstan), maka kepuasan pelanggan akan sebesar 4,537.

$b_1 = 0,291$ ini berarti apabila fasilitas (X1) meningkat sebesar satu satuan maka kepuasan pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,291 dengan asumsi variable lain konstan, demikian juga sebaiknya.

$b_2 = 0,123$ ini berarti apabila kualitas pelayanan (X2) meningkat sebesar satu satuan maka kepuasan pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,123 dengan asumsi variable lain konstan, demikian juga sebaiknya.

Hasil Uji Koefisin Determinasi (R^2)

Menurut Ghazali (2009) uji ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi antara nol dan satu, nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Hasil dari koefisien determinasi dapat dilihat pada Tabel dibawah ini:

Tabel 3. Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.716 ^a	.513	.503	2.419
a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan, Fasilitas				
b. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan				

Sumber: Analisis data primer tahun 2022

Berdasarkan Tabel 3 koefisien determinasi yang ditunjukkan dari nilai R Square sebesar 0,513. Hal ini berarti 51,3% variasi variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variasi dari kedua variabel fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2). Sedangkan sisanya (100% - 51,3% = 48,7%) dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar model penelitian.

Hasil Pengujian Hipotesis

Uji Signifikan Parsial (Uji t-Test)

Menurut Novitasari, *et al.* (2013) uji t bertujuan untuk mengetahui signifikansi pengaruh masing-masing variabel secara sendiri-sendiri, sehingga dapat mengetahui dugaan sementara yang sudah ada apakah dapat diterima atau ditolak. Dasar pengambilan keputusan digunakan dalam uji t adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji t-Test)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.537	1.287		3.525	.001
	Fasilitas	.291	.070	.387	4.147	.000
	Kualitas pelayanan	.123	.029	.401	4.293	.000

Sumber: Analisis data primer tahun 2022

Uji Signifikan Simultan (Uji F-Test)

Menurut Novitasari, *et al.* (2013) uji F bertujuan untuk mengetahui signifikansi pengaruh antara dua variabel bebas secara bersama – sama terhadap kepuasan konsumen. Sehingga diketahui apakah dugaan sementara yang sudah ada, apakah dapat diterima atau ditolak. Pengujian signifikansi secara simultan dengan rumus sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji F-Test)

ANOVA ^a						
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	598.305	2	299.153	51.137	.000 ^b
	Residual	567.455	97	5.850		
	Total	1165.760	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan
b. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan, Fasilitas

Sumber: Analisis data primer tahun 2022

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dimana diperoleh nilai t-hitung sebesar 4,147 dan nilai signifikan sebesar 0,000, jika di bandingkan nilai t-hitung $4,147 > 1,984$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga hipotesis pertama diterima. Dapat disimpulkan secara parsial fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti semakin baik fasilitas maka nantinya akan meningkatkan kepuasan pelanggan pada Grand Livio Hotel. Sulastiyono (2011 : 98) mendefinisikan fasilitas merupakan penyediaan perlengkapan - perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para pelanggan dalam melaksanakan aktifitas-aktifitasnya atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Menurut Tjiptono (2006) dalam Purnawan (2017), fasilitas adalah segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan tersebut. Menurut Shinta (2014:341), fasilitas merupakan aspek penting untuk diperhatikan dalam usaha jasa, oleh karena jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana barang, maka pelanggan cenderung memperhatikan fakta - fakta yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Maryati dan Husda (2020), Nur dan Fadili (2021), Suhardi dan Rianto (2020), lalu Dharmawan dan Kristianingsih (2018) yang memperoleh hasil bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Grand Livio Hotel

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dimana diperoleh nilai t-hitung sebesar 4,293 dan nilai signifikansi sebesar 0,000, jika di bandingkan nilai t-hitung $4,293 > 1,984$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga hipotesis kedua diterima. Dapat disimpulkan secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan maka nantinya akan meningkatkan kepuasan pelanggan pada Grand Livio Hotel. Kualitas pelayanan menjadi faktor penting saat ini demi menjaga kepercayaan pelanggan dan keberlangsungan perusahaan, dimana perusahaan setiap waktu dituntut memberikan pelayanan terbaiknya kepada pelanggan demi mendapatkan apa yang diinginkan oleh pelanggan tersebut, Kotler (2007) dalam Sodik (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Menurut Pradana (2018:195) dalam Pranata (2021) menyatakan sebenarnya *service quality* yaitu pencukupan keperluan serta harapan pelanggan juga kecermatan penyampainnya guna mengimbangi keinginan pelanggan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Maryati dan Husda (2020), Nur dan Fadili (2021), Juniasih, et al.(2022), Suhardi dan Rianto (2020), kemudian Dharmawan dan Kristianingsih (2018) yang memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Grand Livio Hotel secara simultan

Fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dimana diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dan nilai F-hitung sebesar 51,137, jika dibandingkan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 dan nilai F-hitung 51,137 lebih besar dari F-tabel 3,09. Hal ini berarti secara bersama-sama (simultan) fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga hipotesis ketiga diterima. Hal ini berarti semakin baik fasilitas dan kualitas pelayanan maka nantinya akan meningkatkan kepuasan pelanggan pada Grand Livio Hotel.

Raharjani (2005) dalam Reyhan (2013), menyatakan bahwa apabila suatu perusahaan jasa mempunyai fasilitas yang memadai sehingga dapat memudahkan konsumen dalam menggunakan jasanya dan membuat nyaman konsumen dalam menggunakan jasanya tersebut, maka akan dapat mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian jasa.

Thorik, *et al.* (2006:77) dalam Arifin (2011) menyatakan bahwa pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (service) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Maryati dan Husda (2020), Nur dan Fadili (2021), Suhardi dan Rianto (2020) dan Dharmawan dan Kristianingsih (2018) yang memperoleh hasil bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil analisis dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Dari hasil analisis uji t pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan, diperoleh nilai t-hitung sebesar $4,147 > 1,984$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, hal ini berarti bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Grand Livio Hotel, sehingga hipotesis pertama diterima.

Dari hasil analisis uji t pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, diperoleh nilai t-hitung sebesar $4,293 > 1,984$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Grand Livio Hotel, sehingga hipotesis kedua diterima. Dari hasil analisis uji F pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan, diperoleh nilai F-hitung sebesar $51,137 > 3,09$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, hal ini berarti bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Grand Livio Hotel, sehingga hipotesis ketiga diterima. Grand Livio Hotel hendaknya menambah fasilitas hotel yang masih kurang dan pihak hotel agar memberikan pelatihan kepada karyawan, agar nantinya karyawan mampu cepat dan tanggap jika ada pertanyaan dari tamu guna memenuhi kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Addis, M., Holbrook, M.B., 2001. On The Conceptual Link Between Mass Customisation and Experiential Consumption: an Explosion of Subjectivity. *Journal Consumptive Behavior International*. Res. 1 (1): 50-66.
- Arifin, S. 2011. Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Jepara Indah. *Jurnal Dinamika Ekonomi dan Bisnis*. 8 (1): 67-78.
- Daryanto, & Setyobudi, I. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media. Yogyakarta.
- Ghozali. Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Grewal, D., Levy, M., Kumar, V., 2009. Customer experience management in retailing: an organizing framework. *Journal Retail*. 85 (1): 1–14.
- <https://bali.bps.go.id/indicator/16/222/2/banyaknya-hotel-bintang-menurut-kelas-dan-kabupaten-kota-di-provinsi-bali.html>
- Holbrook, M.B., Hirschman, E.C., 1982. The Experient Aspect of Consumption; Consumer Fantasies, Feeling, and Fun. *Journal Consum*. Res. 9 (2): 132-140.
- Husda, N. E. 2020. Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Holiday Hotel Di Kota Batam. *Jurnal Magisma*. 8 (1): 19-26.
- Indra Lutfi Sofyan, A. P. et al. 2013. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas, Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada Star Clean Car Wash Semarang. *Diponegoro Jurnal Social and Politic*. 2 (1): 1-12.
- Isti Faradisa, L. B. 2016. Analisis Pengaruh Variasi Produk, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Pada Indonesian Coffeeshop Semarang (Icos Café). *Journal Of Management*. 2 (2).
- Juniasih, I. A. K, et al. 2022. Kualitas Pelayanan Dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Agrowisata Lebah Etno Bali Foundation di Desa Baha. *Forum Manajemen*. 20 (1): 14-26.
- Kotler, Philip. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Alih bahasa Benyamin Molan. Edisi kedua belas. Indeks. PT. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Salemba Empat. Jakarta.
- Marpaung, B. 2019. Pengaruh Daya Tarik, Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Keselamatan Dengan Kepuasan Wisatawan Sebagai Variabel Intervening Terhadap Minat Kunjungan Ulang Wisatawan. *Jurnal Penelitian Manajemen*. 1 (2): 144-156.
- Mathwick, C., Malhotra, N., Rigdon, E., 2001. Experiential Value: Conceptualization, Measurement and Application in The Catalog and Internet Shopping Environment. *Journal Retail*. 77 (1): 39-56.
- Muljadi, A. J. 2009. *Kepariwisata dan Perjalanan*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Mutiara Nur, D. A. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Travellers Hotel Jakarta. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*. 5 (1): 38 – 50.
- Nirwana. 2014 *Fasilitas Transportasi Kereta Api*. CV Alfabeta. Bandung
- Novitasari, Afifah, et al. 2013. *Inovasi dari Jantung Pisang (musa spp)*. STIKes Kusuma Husada. Surakarta.

- Nurchahyo, Rianto, Annisa Fitriyani, and Irma Nur Hudda. 2017. The Influence of Facility and Service Quality towards Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty in Borobudur Hotel in Jakarta. *Journal Binus Business*. 8 (1): 23-29.
- Peter, J.P. dan Olson, J.C. 2000. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.
- Pranata, E. A. 2021. Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Aston Inn Gideon. *Skripsi* pada Prodi Manajemen Universitas Putera Batam.
- Priansa, Juni. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Alfabeta. Bandung.
- Purnawan, F. F. 2017. Pengaruh Fasilitas, Harga, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bengkel & Carwash Gallery Mobil Di Gresik. *Skripsi* pada Program Studi Manajemen Universitas Internasional Semen Indonesia.
- Rahman, M. R. 201). Pengaruh Pelayanan, Citra dan Fasilitas Kepuasan Konsumen Hotel Lor - In Solo. *Skripsi* pada Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Reyhan, A. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Perusahaan Cito Laboratorium Klinik Semarang Cabang Indraprasta). *Skripsi* pada Program Studi Manajemen Universitas Diponegoro Semarang.
- Reza Harjoyudanto Dharmawan, T. K. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Pelangi Malang. *Jurnal Aplikasi Bisnis*. 4 (2): 461-465.
- Selvy Normasari, S. K. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang). *Jurnal Administrasi Bisns*. 6 (2): 1-9.
- Setyo, P. E. 2017. Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Best Autoworks. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 1(6), 755- 764.
- Shinta, Agustina. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 1. Universitas Brawijaya Press. Malang.
- Siregar, Syofian. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual Dan Spss*. Penerbit Kencana. Jakarta
- Sulistiyono. 2011. *Manajemen Penyelenggara Hotel*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sodik Jafar. 2017. Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Para Pengontrak. *Skripsi* Prodi Manajemen Universitas Pelita Bangsa.
- Tahalele, M.C. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Hotel terhadap Kepuasan yang Berdampak pada Niat Berperilaku Pelanggan Hotel Amboina di Kota Ambon. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*. 2 (2): 160-175.
- Tommy Suhardi, R. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Di Pemancingan Bale Dahar Solaris Malang. *Jurnal Aplikasi Bisnis*. 6 (1): 125-128.

MARAKNYA *ONLINE SHOP* TERHADAP PERUBAHAN GAYA HIDUP KONSUMTIF PEREMPUAN

Evianah¹⁾, Dwi Indah Mustikorini²⁾

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
Email: evianah@uwks.ac.id, dwiindahmustikorini@uwks.ac.id

Abstract: *The purpose of this study, firstly, is to analyze the rise of online shops for changes in women's consumptive lifestyle, secondly, to find out what factors cause UWKS FE students to make purchases through online shops, and thirdly, to find out the impact of online shopping. shop towards changes in the consumptive lifestyle of women in FE UWKS students. The results of this study indicate that there is a change in consumptive behavior of students at Wijaya Kusuma University Surabaya, especially female students of the Faculty of Economics and Business. These changes include changes in the way of shopping which was originally conventional, such as having to come to malls, or offline shops, now to move to online shops. Another factor that can cause them to shop through online shops is the ease factor in accessing media that offers products in the online shop so that they become more consumptive. In addition, it is also caused by several factors, including time efficiency factors, as fulfillment of needs, supportive and easy access, influence from the peer environment, and the prices offered in digital marketing are very competitive, especially if the online store is a marketplace. In the marketplace the prices offered are very competitive, many shops compete in providing prices.*

Keywords: *online shop, lifestyle, consumptive and women*

PENDAHULUAN

Perempuan adalah salah satu pembeli terbesar dalam pemasaran *online* dibandingkan laki – laki, karena perempuan memiliki perilaku yang suka berbelanja, menyukai barang – barang yang up date dan memiliki gaya hidup fashion yang berbeda dengan laki – laki. Di dukung dengan kemudahan – kemudahan yang didapat dari toko *online* yang memberikan strategi pemasaran yang banyak menguntungkan bagi pihak pembeli seperti metode cod (cash on delivery) yang sekarang populer di pembelian *online*, membuat belanja melalui *online* bisa menjadi lebih mudah dan tidak perlu takut. Dari fenomena tersebut, akhirnya membuat para remaja perempuan selalu ingin berbelanja. Mereka tidak peduli dengan barang yang belum mereka lihat secara langsung, hanya karena menyukainya maka terjadilah pembelian *online* tersebut. Mereka melakukan pembelian tidak didasari dengan kebutuhan, mereka hanya mementingkan keinginan atau hawa nafsu dan juga hanya ikut-ikutan *trend* apa yang sedang digemari saat ini. Jika ditelusuri lebih dalam, sebenarnya produk yang mereka beli belum sepenuhnya mereka butuhkan, banyak dari mereka hanya ikut-ikutan teman yang gaya pakaiannya lebih wah, atau bisa juga mereka hanya menumpuk produk-produk *fashion* agar terlihat mewah dan terkesan tidak ketinggalan zaman.

Hal itulah yang akan menimbulkan suatu bentuk perubahan, yang dulunya mereka apa adanya dalam mengonsumsi suatu barang, sekarang menjadi kosumen yang konsumtif bahkan perilaku ini akan menjadi gaya hidup belanja mereka.

Menurut Engel, Blackwell, dan Miniard (1995) gaya hidup didefinisikan sebagai pola dimana orang hidup dan menggunakan uang dan waktunya. Solomon (1999), gaya

hidup mencerminkan pola konsumsi yang menggambarkan pilihan seseorang bagaimana ia menggunakan waktu dan uang. Kepribadian sangat berbeda dengan gaya hidup. Gaya hidup adalah konsep yang lebih kontemporer, lebih komprehensif, dan lebih berguna dari pada kepribadian. Karena alasan ini, perhatian yang besar harus dicurahkan pada upaya memahami konsepsi atau kata yang disebut gaya hidup, bagaimana gaya hidup diukur, dan bagaimana gaya hidup digunakan. Gaya hidup konsumtif didukung oleh banyak hal, antara lain seperti menjamurnya *mall* ataupun pusat perbelanjaan. Semua barang dari kebutuhan anak, remaja, hingga dewasa tersedia. Mulai dari kebutuhan pokok sehari – hari, kebutuhan sekunder, bahkan kebutuhan mewah semuanya dengan mudah dapat dibeli dimanapun baik itu melalui toko offline dan toko *online*.

Tujuan dalam penelitian ini adalah yang pertama untuk menganalisis maraknya *online shop* terhadap perubahan gaya hidup konsumtif perempuan, yang ke dua adalah untuk mengetahui faktor apa saja yang menyebabkan para perempuan melakukan pembelian melalui *online shop*, dan yang ketiga adalah untuk mengetahui dampak dari maraknya *online shop* terhadap perubahan gaya hidup konsumtif perempuan pada mahasisiwi FEB Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

KAJIAN LITERATUR

Online Shop

Online shop atau bisnis *online* saat ini bukan lagi menjadi sesuatu yang asing bagi masyarakat Indonesia, baik yang dalam kesehariannya menggunakan *internet* ataupun tidak. Adapun definisi *online shop*, adalah suatu proses pembelian barang atau jasa dari mereka yang menjual barang atau jasa melalui *internet* dimana antara penjual dan pembeli tidak pernah bertemu atau melakukan kontak secara fisik yang dimana barang yang diperjualbelikan ditawarkan melalui display dengan gambar yang ada di suatu website atau toko maya. Setelahnya pembeli dapat memilih barang yang diinginkan untuk kemudian melakukan pembayaran kepada penjual melalui rekening bank yang bersangkutan. Setelah proses pembayaran di terima, kewajiban penjual adalah mengirim barang pesanan pembeli ke alamat tujuan.

Perilaku Konsumtif

Kotler dan Keller (2012) mendefinisikan perilaku konsumtif sebagai studi bagaimana individu, kelompok dan organisasi memilih, membeli, menggunakan dan menempatkan barang, jasa, ide atau pengalaman untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan mereka.

Solomon (2013) mengatakan perilaku konsumtif adalah proses pembelajaran yang melibatkan seseorang atau kelompok ketika memilih, membeli, menggunakan atau menempatkan suatu produk, jasa ide atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan.

Khan (2006) mendefinisikan perilaku konsumtif sebagai proses pengambilan keputusan dan aktivitas fisik dalam memperoleh, mengevaluasi, menggunakan serta membuang barang dan jasa. Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa perilaku konsumtif adalah kecenderungan seseorang atau kelompok untuk mengekspresikan dirinya dengan membeli produk dan jasa yang kurang diperlukan secara berlebih untuk mencapai kepuasan maksimal.

Konsumtisme yang melanda kehidupan manusia tentu saja akan dapat mempengaruhi kehidupan mereka dimasa yang akan datang. Gaya hidup mereka akan membentuk dibentuk oleh materi, dan akan dikuasai oleh materi sehingga mereka menjadi tidak berdaya di hadapan materi (Ra'uf 2009: 39). Mereka selalu saja memiliki cara berpikir untuk memiliki segala sesuatu yang diproduksi oleh orang lain, berpikir bahwa apa yang baru yang ada di pasar harus dimilikinya, padahal perasaan yang demikian nantinya akan menyiksa dirinya apabila dirinya tidak memiliki uang. Berbagai macam bentuk dari perilaku konsumtif, salah satunya yaitu Shopaholic. Shopaholic adalah seseorang yang tidak mampu menahan keinginannya untuk berbelanja dan berbelanja sehingga menghabiskan begitu banyak waktu dan uang untuk berbelanja meskipun barang-barang yang dibelinya tidak selalu ia butuhkan (Oxford Expans dalam Rizka, 2007).

Gaya Hidup

Gaya hidup adalah pola-pola tindakan yang membedakan antara satu orang dengan orang yang lainnya. Gaya hidup diasumsikan sebagai ciri sebuah dunia modern (Chaney, 2003:40), atau yang biasa juga di sebut modernitas, maksudnya adalah siapapun yang hidup dalam masyarakat modern akan menggunakan gagasan tentang gaya hidup untuk menggambarkan tindakannya sendiri maupun orang lain. Gaya hidup adalah konsep yang lebih baru dan lebih mudah terukur dari pada kepribadian.

Menurut Engel, Blackwell, dan Miniard (1995) gaya hidup didefinisikan sebagai pola dimana orang hidup dan menggunakan uang dan waktunya. Solomon (1999), gaya hidup mencerminkan pola konsumsi yang menggambarkan pilihan seseorang bagaimana ia menggunakan waktu dan uang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa gaya hidup lebih menggambarkan perilaku seseorang, yaitu bagaimana ia hidup, menggunakan uangnya, dan memanfaatkan waktu yang dimilikinya. Gaya hidup pribadi menimbulkan permintaan akan pencarian barang, jasa, ataupun aktivitas secara pribadi yang membentuk pola pergaulan yang dirasakan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan metode deskriptif. Denzin dan Lincoln (Moloeng, 2007:5) mendefinisikan penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Penelitian kualitatif dilakukan karena peneliti ingin mengeksplor fenomena-fenomena yang tidak dapat dikuantitatifkan yang bersifat deskriptif seperti suatu langkah kerja, formula suatu resep, pengertian pengertian, karakteristik suatu barang dan jasa, gambar-gambar, gaya-gaya, tata cara suatu budaya, model fisik suatu artifak dan lain sebagainya. Data primer atau data tangan pertama adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari. Informan dalam penelitian ini diambil sebanyak 6 orang terdiri dari 2 mahasiswi jurusan manajemen, 2 mahasiswi dari jurusan akuntansi, dan 2 mahasiswi dari jurusan studi pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Data sekunder atau data tangan kedua adalah data yang diperoleh oleh pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari

subjek penelitiannya. Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah bukubuku, jurnal-jurnal atau karya ilmiah yang relevan dengan tema pembahasan yang berfungsi sebagai sumber data penunjang.

Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Dengan metode ini peneliti bertanya jawab secara langsung dengan cara terbuka kepada mahasiswi Fakultas Ekonomi dan bisnis secara random yang ditemui, mengenai maraknya *online shop terhadap perubahan gaya hidup konsumtif*. Diharapkan dengan metode ini, dapat diperoleh informasi yang diharapkan dan dapat mengumpulkan data secara akurat serta memadai. Karena sedang Pandemi Corona sehingga wawancara dilakukan dengan menggunakan *Whatsaap* dan *voice note*.

2. Observasi

Menurut Nawawi dan Martini (1994), observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala atau gejala-gejala dalam objek penelitian. Observasi dibutuhkan untuk memahami proses terjadinya wawancara dan hasil wawancara dapat dapat dipahami dalam konteksnya.

3. Metode *library research*/studi kepustakaan/studi dokumentasi

Metode atau teknik dokumenter adalah teknik pengumpulan data dan informasi melalui pencarian dan penemuan bukti-bukti.

Metode ini merupakan metode pengumpulan data yang berasal dari sumber non manusia. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dalam hal ini, penulis melakukan penelitian melalui jurnal, bukubuku, karya ilmiah terdahulu, serta dokumentasi atau foto-foto yang mendukung judul dalam penelitian ini.

Analisis Data

1. *Data Reduction (Reduksi Data)*

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu.

2. *Data Display (Penyajian Data)*

Miles and Huberman (1984) menyatakan bahwa yang paling sering digunakan dalam penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan menyajikan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang akan terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut.

3. *Verification (Kesimpulan Data)*

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang diharapkan adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Profil Mahasisawi Fakultas Ekonomi dan Bisnis dalam berbelanja *Online*

1. Novita Syahru Rachmania
Adapun media sosial yang dipakai Vita dalam berbelanja *online* adalah Instagram, dan *marketplace* tokopedia dan *shopee*. Menurut Vita melakukan belanja *online* dianggapnya jauh lebih murah, tidak membutuhkan waktu keluar dan barang yang dibeli memiliki banyak ragamnya.
2. Aulia Nanda Farella
Aulia memiliki jiwa enterprenour yang tinggi, hal ini terbukti dengan hasil karya – hasil karya yang dibuatnya dan kemudian diikuti dalam lomba PKM (program kreativitas mahasiswa) dan lolos dalam seleksi. Dengan aktivitasnya yang padat Aulia merasa tidak banyak waktu yang senggang. Dari sinilah Aulia seringkali melakukan pembelanjaan melalui *online*. Untuk mendapatkan kebutuhan yang diperlukan seperti hijab, baju dan kosmetik, Aulia mengandalkan media Instagram sebagai media sosial yang sangat membantunya dalam mendapatkan barang yang diinginkannya. Menurutnya Instagram memiliki banyak aneka produk yang bisa dipilih dan cepat tanpa harus ke toko atau keluar rumah.
3. Komang Ayu Sintyawati
Ditengah kesibukannya membuat Komang seringkali melakukan pembelanjaan melalui media sosial. Untuk memenuhi kebutuhan dan produk – produk yang digunakan seperti, baju, sepatu, buku – buku, Komang tinggal cekout dalam aplikasi Shopee. Menurut KOMang membeli di aplikasi Shopee adalah cara yang sangat efektif dan efisien, karena tidak membutuhkan waktu yang lama untuk pencarian produk. Hal ini tentu sangat menghemat waktu, ditengah kesibukannya yang sangat padat.
4. Qo'imatus Sa'adah
Di tengah kesibukannya dalam bimbingan dan menyusun skripsi, membuat hari – harinya semakin padat. Jangankan untuk belanja ke toko, Qoimatus seringkali melakukan pembelian melalui media *online*. Dipilihlah media *facebook* sebagai toko *onlinenya*. Menurutnya dengan berbelanja *online* akan membantu dia dalam menghemat waktu, ditengah kesibukan menyusun skripsi tersebut, Qoimatus tidak banyak waktu.
Memilih *facebook* sebagai tempat belanja *online* adalah sangat membantunya dalam memenuhi kebutuhan sehari – harinya. Harga yang hemat dan bersaing membuatnya tidak rugi jika harus melakukan pembelanjaan dengan media virtual tersebut.
5. Nur Dellah
Menurut Nur Dellah belanja *online* adalah pilihan yang efektif, mengingat kesibukannya yang harus bekerja dengan orang tuanya. Produk apapun yang diinginkan Nur Dellah tidak perlu harus keluar rumah atau ke toko *offline* untuk mendapatkannya. Cukup dengan menombol *cek out* pada aplikasi *shopee* dan tokped, waktunya akan lebih cepat dan hemat.

Pembahasan

Analisis Maraknya *Online Shop* terhadap Perubahan Gaya Hidup Konsumtif perempuan

Fenomena *Online Shop* di Kalangan Remaja apalagi kaum millennial Saat ini hampir semua orang mengetahui apa itu *online shop*, terlebih lagi bagi seorang mahasiswa yang tidak lepas dengan yang namanya gadget, dimana dengan sebuah gadget dengan cepat dan instan segala kebutuhan dapat dipenuhi. Melakukan pembelian melalui *online shop* sudah menjadi hal wajar dan sudah menjadi rutinitas bagi mahasiswa. Menurut mahasiswa yang diwawancarai mengatakana bahwa cara berbelanja yang paling mudah adalah melalui sosial media dengan perantara HP dan internet. Dipilihnya *online shop* dalam melakukan pembelian karena sangat mudah, praktis, dan menghemat waktu. Pesatnya perkembangan teknologi ini membuat segalanya menjadi lebih mudah, salah satunya berbelanja melalui *online shop* ini.

Dampak Maraknya *Online Shop*

A. Dampak Positif

1. Menjadi lebih Trendy, Modis, dan Gaya.
Mahasiswa berpendapat bahwa dengan membeli produk – produk *online* mereka akan memiliki gaya hidup yang lebih trendy, lebih modis dan memiliki gaya, sehingga tidak dianggap kampungan.
2. Kebutuhan Terpenuhi
Dengan *online shop* ini membuat mereka dapat dengan cepat memenuhi kebutuhannya.
3. Memberikan Kemudahan
Keuntungan yang didapat selanjutnya dalam berbelanja melauai *online shop* ini adalah konsumen diberi kemudahan dalam berbelanja, karena dengan *online shop* mereka tidak perlu pergi jauh - jauh ke tempat untuk berbelanja, tidak perlu berdesak - desakan di pasar, tidak perlu tawar menawar harga, dan lain-lain.
4. Memberikan Kepuasan bagi Konsumen.
Meskipun pernah merasakan kekecewaan, namun banyak dari mereka juga tidak „kapok“ justru semakin menggemari dan sangat antusias dengan produk-produk yang ditawarkan *online shop*.

B. Dampak negatif

1. Kecanduan
Dampak negative nya adalah menjadi kecanduan dan gila dalam belanja, ini berarti mereka membeli barang bukan karena tujuan membeli kebutuhan tetapi lebih kepada keinginan merasa puas dan hawa nafsu belaka.
2. Pemborosan
Pemborosan yang dilakukan oleh mahasiswa dimaksudkan dapat dinilai dari pengeluaran dalam membeli barang-barang yang ia inginkan setiap bulannya.

3. Pergeseran Pola Belanja

Berbagai macam fasilitas yang ditawarkan kepada penggunanya mulai dari berita, video, foto, dan jejaring sosial seperti facebook, marketplace dan instagram. Sehingga berbelanja dengan mudah dapat ditemukan melalui akses internet.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Munculnya toko – toko *online* yang kian semakin marak atau merajalela hingga ke pelosok daerah ini memberikan berbagai macam perubahan terhadap perilaku konsumtif para mahasiswa di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, khususnya mahasiswa perempuan fakultas Ekonomi dan Bisnis.

Perubahan tersebut di antaranya adalah perubahan cara belanja yang semula konvensional seperti harus dating kemall, atau toko – toko offline, kini menjadi berpindah ke toko *online*. Kondisi tersebut kemudian memberikan suatu perubahan terhadap gaya hidup para kaum millennial menjadi lebih konsumtif.

2. Faktor-faktor yang dapat menyebabkan mereka berbelanja melalui *online* shop sehingga terciptalah suatu perubahan gaya hidup konsumtif adalah faktor kemudahan dalam mengakses media yang menawarkan produk-produk dalam *online* shop tersebut sehingga menjadikan mereka semakin lebih konsumtif. Selain itu, juga disebabkan oleh beberapa faktor antara lain faktor efisiensi waktu, sebagai pemenuhan kebutuhan, akses yang mendukung dan mudah, pengaruh dari lingkungan teman sebaya, dan harga yang ditawarkan dalam digital marketing sangat bersaing, terlebih jika toko *online* itu adalah marketplace. Dalam marketplace harga yang ditawarkan sangat kompetitif, banyak toko – toko yang bersaing dalam memberikan harga.

3. Perubahan gaya hidup konsumtif

Semakin maraknya toko *online* tersebut tentu menimbulkan dampak negatif dan positif. Dampak positif yang ditimbulkan antara lain kebutuhan terpenuhi, memberikan kepuasan bagi konsumen, memberikan kemudahan, dan menjadikan para remaja lebih trendy, modis, dan gaya dalam hal fashion. Selain itu dampak negatif yang ditimbulkan antara lain yaitu terjadinya pergeseran pola berbelanja yang semula konvensional menjadi modern dengan membeli secara *online*, menimbulkan kecanduan bagi penggunanya sehingga gaya hidup konsumtif semakin mendarah daging dalam diri mahasiswa, dan dampak yang terakhir adalah pemborosan yang menjadikan para mahasiswa ini membeli produk bukan karena sesuai kebutuhan tetapi karena sesuai keinginan mereka.

Saran

1. Sebaiknya mahasiswa mengubah pola gaya hidup belanjanya dengan berhemat dan menabung. Dengan berhemat ini berarti para mahasiswa dapat menyimpan

sebagian uangnya untuk menabung, jika dirasa cukup, maka uang tersebut bisa di jadikan modal dalam membuka toko *online* sendiri yang kedepannya bisa membantu dalam membiayai kebutuhan untuk kuliah dari pendapatan yang dihasilkan melalui berjualan *online* tersebut.

2. Mahasiswa Tidak perlu memaksakan diri tampil up to date
Untuk menunjang penampilan tidak perlu bergaya ala-ala artis yang glamour, harus beranggapan bahwa penampilan sederhana juga akan dihargai oleh semua lapisan masyarakat tak terkecuali teman sebaya mereka.
3. Mengubah Pola Pikir Mahasiswa
Satu cara untuk mengubah pola pikir mereka adalah bahwa hidup jangan terlalu menuruti hawa nafsu, karena dengan menuruti hawa nafsu bukan manfaat yang akan kita dapatkan melainkan hanya madharatnya. Hidup sederhana dan tidak boros lebih menyenangkan dan juga membawa banyak ketenangan.
4. Kesadaran akan pentingnya mengendalikan diri
Pentingnya mengendalikan diri adalah salah satu cara yang harus dilakukan supaya dengan tidak mudah terbawa oleh iming –iming produk –produk yang ditawarkan oleh digital marketing. Pada saat melihat barang-barang yang dijual dalam *online* shop sangat diperlukan pengendalian diri tersebut. Karena dengan maraknya *online* shop seperti sekarang ini tidak akan berdampak negatif jika para mahasiswa dapat mengendalikan diri agar tidak terlalu aktif dalam berbelanja melalui toko *online*.

DAFTAR PUSTAKA

- Amrin Ra'uf. 2009. *Shopping Saurus*. DIVA Press. Yogyakarta.
- Chaney, David. 2003. *Lifestyle*. PT Raja Garfindo Persada. Jakarta.
- Engel. James.F.Roger. D.Black Well And Paul.W.Miniard, 1995. *Perilaku Konsumen*. Bina Rupa Aksara. Jakarta.
- Hadari Nawawi & Mimi Martini. 1994. *Penelitian Terapan*. Gajahmada University. Yogyakarta.
- Hornby, A.S. 2000. *Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English*. Oxford University Press. New York
- Khan, Matin. 2006. *Consumer Behaviour and Advertising Management*. New Age International. New Delhi.
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13, Bahasa Indonesia Jilid 1 dan 3 Cetakan. Rajawali. Jakarta.
- Miles, M.B & Huberman A.M. 1984. *Analisis Data Kualitatif*. Terjemahan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. Penerbit Universitas Indonesia. Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosada Karya. Bandung.
- Solomon, 1999. *The Noni Phenomenon*. Direct Source Publishing. Utah.
- Solomon, M. R. 2002. *Consumer behaviour*. (4thed.). Prentice-Hall. NJ.

ANALISIS IMPLEMENTASI KEARSIPAN PADA KANTOR DESA PEGUYANGAN KANGIN

Marsya Pahlevy¹⁾, Ni Nyoman Menuh²⁾, Ida Bagus Ngurah Wimpascima³

^{1,2,3}STIMI Handayani Denpasar

Email: nyomanmenuh61@gmail.com

***Abstract:** The Peguyangan Kangin Village Office is one of the agencies that manages the operational activities of the village government. Administrative activities of the village office require archive management. The research objective was to find out how the analysis of the implementation of filings at the Peguyangan Kangin Village Office. Data collection techniques include: interviews with heads and staff of administrative and general affairs. Observation by making direct observations in the field to find out the actual conditions regarding the archives at the Peguyangan Kangin Village Office. The data analysis technique used is descriptive qualitative. The results of the research are that the creation of archives has been carried out well. Archives are stored in a special shelf so that they are easy to find, no special standards are applied. The obstacle is the lack of storage space in the village archive warehouse. The advice that can be given is to destroy archives for archives that have not been used for 5-6 years so that old archives do not accumulate in the village archive warehouse. For the destruction of archives, confirmation should be made at the Denpasar City Archives and Libraries Service regarding the archive destruction policy. The village office should digitize in managing archives so that archives stored can be easily searched.*

***Keywords:** Archives, Digitalization, Archive Destruction, Archive Management*

PENDAHULUAN

Peran kearsipan dalam suatu organisasi sangatlah penting, menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2012, arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, dan organisasi. Sebagai rekaman informasi dari seluruh kegiatan organisasi, kearsipan memiliki peranan sebagai pusat ingatan organisasi, sumber informasi serta alat pengawasan yang diperlukan dalam setiap organisasi dalam menjalankan kegiatannya, baik pada kantor lembaga Negara, Swasta dan Perguruan Tinggi. Dalam Pasal 1 Angka 24 Undang Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang kearsipan menyebutkan penyelenggaraan kearsipan adalah seluruh kegiatan meliputi kebijakan, pembinaan kearsipan, dan pengelolaan arsip dalam suatu sistem kearsipan nasional yang didukung oleh sumber daya manusia, prasarana dan sarana serta sumber daya yang lainnya. Berdasarkan peranan arsip yang sangat penting tersebut maka diperlukan manajemen atau pengelolaan arsip yang baik dari dimulai penciptaan arsip sampai dengan penyusutannya. Dalam melakukan pengelolaan arsip agar dapat lebih terjamin, diperlukan melakukan pembinaan kearsipan yang efektif dan efisien, pelestarian dan penyediaan arsip sebagai bahan pertanggungjawaban. Sesuai dengan Undang – Undang No. 43 Tahun 2009 pasal 3 ayat 6 tentang kearsipan menyebutkan

bahwa tujuan kearsipan adalah menjamin keselamatan dan keamanan arsip sebagai bukti pertanggung jawaban dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Kegiatan kearsipan memiliki tujuan agar arsip terpelihara dengan baik, teratur, dan aman, menghemat tempat penyimpanan, menjaga rahasia arsip, menjaga kelestarian arsip, juga menyelamatkan pertanggung jawaban perencanaan dan penyelenggaraan kegiatan kemasyarakatan. Mengingat peranannya yang penting, maka sumber daya manusia dalam pengelolaan kearsipan sangat dibutuhkan untuk penataan, pengelolaan, penilaian, pemeliharaan, pelestarian dan pengawasan arsip.

Sesuai dengan Undang – Undang No. 43 tahun 2009 pasal 3 ayat 6 tentang kearsipan menyebutkan bahwa tujuan kearsipan adalah “menjamin keselamatan dan keamanan arsip sebagai bukti pertanggungjawaban dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara”. Kegiatan kearsipan memiliki tujuan agar arsip terpelihara dengan baik, teratur, dan aman, menghemat tempat penyimpanan, menjaga rahasia arsip, menjaga kelestarian arsip, juga menyelamatkan pertanggung jawaban perencanaan dan penyelenggaraan kegiatan kemasyarakatan. Manajemen kearsipan adalah suatu kegiatan menempatkan dokumen – dokumen (arsip) penting dalam tempat penyimpanan yang baik dan menurut aturan tertentu, sehingga bila diperlukan dapat ditemukan dengan mudah dan cepat. Manajemen kearsipan adalah proses menata dan mengamankan rekaman atau catatan organisasi. Manajemen kearsipan yang berhasil harus berjalan pada suatu proses yang memasukkan klasifikasi, pembuatan, dan penerimaan serta pemeliharaan catatan. Pemusnahan atau penghapusan catatan organisasi yang aman juga menjadi bagian dari manajemen kearsipan. Daur hidup arsip meliputi penciptaan, distribusi, penggunaan, pemeliharaan, penempatan yang menjadi bagian dari manajemen kearsipan. Pada penciptaan arsip, bentuk yang digunakan adalah korespondensi, bentuk surat, jawaban gambaran, dan penggandaan arsip. Untuk tahap pendistribusian terjadi dalam ruang lingkup organisasi baik internal maupun eksternal. Penggunaan arsip meliputi pengambilan keputusan, dokumentasi, jawaban, dan referensi yang bersifat legal. Pemeliharaan arsip meliputi berkas dan pemindahan untuk tahap disposisi arsip. Kantor Desa Peguyangan Kangin merupakan salah satu organisasi yang mengurus kegiatan operasional pemerintahan desa. Kegiatan administrasi kantor desa memerlukan pengelolaan arsip. Melalui wawancara dengan kepala dan staff Kaur Tata Usaha dan Umum, pengelolaan arsip kantor desa sudah berjalan dengan baik dan memiliki ruang penyimpanan arsip tersendiri. Penciptaan arsip dimulai dari pengajuan masyarakat mengenai surat yang dibutuhkan, kemudian surat akan dibuat sesuai dengan format yang telah tersedia di kantor desa. Setelah surat dibuat dalam 2 rangkap, salah satu surat akan dijadikan arsip dalam kantor desa. Pemeliharaan dan perawatan arsip juga telah berjalan dengan baik dikarenakan rutin diadakan kegiatan untuk melakukan pembersihan dalam ruang penyimpanan arsip. Untuk kegiatan penyusutan dan pemusnahan arsip masih belum dilakukan di kantor desa, melainkan dikirim ke Kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Denpasar yang terletak di Renon setelah arsip tidak digunakan lagi. Berdasarkan pemikiran diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana analisis implementasi kearsipan pada Kantor Desa Peguyangan Kangin.

KAJIAN LITERATUR

Pengertian Arsip

Menurut UU Nomor 43 Tahun 2009 mengartikan arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Pekerjaan atau kegiatan yang berhubungan dengan pengelolaan arsip disebut kearsipan yang meliputi pencatatan, pengendalian, pendistribusian, penyimpanan, pemeliharaan, pengawasan, pemindahan dan pemusnahan terhadap arsip. Kearsipan adalah proses pengaturan perkantoran yang berhubungan dengan segala bentuk surat atau dokumen yang bertujuan untuk memudahkan pencarian kembali saat dokumen tersebut dibutuhkan. Menurut Liang Gie dalam (Asriel, 2019), “arsip adalah suatu kumpulan warkat yang disimpan secara sistematis karena memiliki suatu kegunaan agar setiap kali diperlukan dapat secara cepat ditemukan kembali”.

Ruang Lingkup Pengelolaan Arsip

Ruang lingkup pengelolaan arsip mencakup aspek POAC dari pengelolaan arsip. POAC adalah singkatan dari *Planning, Organizing, Actuating, Controlling*. Menurut Sugiarto dan Wahyono (2014), ruang lingkup kearsipan meliputi aspek POAC, yaitu:

1. *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan awal merupakan aspek yang sangat penting dalam melaksanakan suatu kegiatan. Tanpa perencanaan yang baik, kegiatan tidak akan berjalan. Hal yang sama berlaku untuk pengelolaan arsip di kantor. Aspek perencanaan arsip sangat penting. Aspek perencanaan kearsipan meliputi arsip aktual yang perlu dibuat, alat dan media yang digunakan, bagaimana memberikan layanan kearsipan untuk memenuhi persyaratan efisiensi pelaksanaan, juga mengapa arsip perlu dimusnahkan dan dilestarikan. Kegiatan dalam perencanaan tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak ditunjang dengan koordinasi dari berbagai komponen kearsipan.

2. *Organizing* (Pengorganisasian)

Organizing merupakan tindak lanjut dari perencanaan. Suatu rencana tanpa disertai dengan langkah konkrit, maka suatu perencanaan tidak akan berarti apapun. Demikian pula dengan langkah dalam mengorganisasikan pengelolaan arsip.

3. *Actuating* (Pengarahan)

Pengarahan meliputi pengendalian sejak terciptanya arsip hingga pemusnahan atau pelestarian termasuk cara pemeliharaan dengan pemantauan yang cermat dan efektif.

4. *Controlling* (Pengendalian)

Pengendalian meliputi pengawasan terhadap seluruh komponen pengelolaan arsip. Hal ini membuat pengelolaan arsip menjadi sangat efektif dan efisien sesuai

standar. Dalam hal ini, perlu mempertimbangkan keberhasilan atau kegagalan pengelolaan arsip. Oleh karena itu, kegiatan ini mengevaluasi kinerja pengelolaan arsip.

Tujuan kearsipan

Tujuan kearsipan menurut Pasal 3 Undang Undang Nomor. 43 Tahun 2009:

1. Menjamin terciptanya arsip dari kegiatan yang dilakukan oleh lembaga negara, pemerintahan daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan, serta ANRI sebagai penyelenggaraan kearsipan nasional.
2. Menjamin ketersediaan arsip yang autentik dan terpercaya sebagai alat bukti yang sah.
3. Menjamin terwujudnya pengelolaan arsip yang handal dan pemanfaatan arsip sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.
4. Menjamin perlindungan kepentingan negara dan hak-hak keperdataan rakyat melalui pengelolaan dan pemanfaatan arsip yang autentik dan terpercaya.
5. Mendinamiskan penyelenggaraan kearsipan nasional sebagai suatu sistem yang komprehensif dan terpadu.
6. Menjamin keselamatan dan keamanan arsip sebagai bukti pertanggungjawaban dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.
7. Menjamin keselamatan aset nasional dalam bidang ekonomi, sosial, politik, budaya, pertahanan, serta keamanan sebagai identitas dan jati diri bangsa.
8. Meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pengelolaan dan pemanfaatan arsip yang autentik dan terpercaya.

Menurut Priansa dan Agus (2019), “kearsipan bagi organisasi merupakan penunjang untuk kelancaran kegiatan operasional”. Melalui kearsipan, informasi dan data otentik dapat diperoleh dengan cepat dan tepat. Oleh karena itu, kearsipan yang baik harus dilaksanakan fungsi kearsipan yaitu: Alat penyimpanan warkat, alat bantu perpustakaan, khususnya pada organisasi besar yang menyelenggarakan sistem sentralisasi, alat bantu bagi pimpinan dan manajemen dalam mengambil keputusan, alat perekam perjalanan organisasi, mengefektifkan dan mengefisiensikan pekerjaan, alat untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi organisasi, alat untuk memberikan keterangan yang diperlukan bagi yang membutuhkan data dan sumber informasi peristiwa dan kegiatan yang terjadi di kantor.

METODE PENELITIAN

Obyek dari penelitian ini adalah Analisis Implementasi Kearsipan Pada Kantor Desa Peguyangan Kangin. Subyek dari penelitian ini adalah Kantor Desa Peguyangan Kangin yang beralamat di Jalan Padma No. 92, Desa Peguyangan Kangin, Kecamatan Denpasar Utara. Teknik pengumpulan data melalui wawancara dengan kepala dan staff urusan tata usaha dan umum. Observasi Observasi dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi yang

sebenarnya mengenai kearsipan pada Kantor Desa Peguyangan Kangin. Dalam penelitian ini digunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif. Setelah data diperoleh, kemudian disajikan menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif yang berupa deskripsi atau mengungkapkan karakteristik variabel – variabel yang menjadi fokus peneliti yaitu mengungkapkan hal – hal yang berkaitan dengan analisis implementasi kearsipan pada Kantor Desa Peguyangan Kangin.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dalam tugas akhir ini, peneliti menggunakan data penelitian yang bersifat kualitatif, yaitu data yang ditampilkan bersifat narasi dan dijabarkan dalam bentuk pertanyaan – pertanyaan yang peneliti berikan dalam wawancara. Dalam proses wawancara yang telah dilakukan peneliti, pertanyaan tersebut diajukan kepada pegawai tata usaha dan umum. Adapun hasil keseluruhan wawancara deskripsi sebagai berikut:

Penciptaan Arsip di Kantor Desa Peguyangan Kangin.

Penciptaan arsip dapat diartikan sebagai aktivitas membuat rekaman kegiatan atau peristiwa dalam bentuk dan media apapun sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Sesuai dengan penjelasan Bapak Gede Suryawan, pegawai tata usaha dan umum:

“Pada Kantor Desa Peguyangan Kangin, penciptaan surat dimulai dengan pembuatan surat dari pengajuan masyarakat mengenai surat apa yang dimohonkan serta kegiatan dalam program kerja Kantor Desa. Setiap surat yang dibuat di Kantor Desa akan dibuatkan lebih dari satu karena satu lembar akan dijadikan arsip pada Kantor Desa. Surat yang dibuat juga akan diberikan tandatangan dari kepala desa/sekretaris desa dan cap stempel asli yang tidak merupakan fotokopian, baik surat yang diberikan kepada masyarakat maupun yang dijadikan arsip. Jadi setiap surat yang dibuat di Kantor Desa bersifat asli dan resmi”

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan didukung oleh teori diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa penciptaan kearsipan dalam Kantor Desa Peguyangan Kangin sudah terlaksana dengan baik.

Kebutuhan Arsip di Kantor Desa Peguyangan Kangin.

Surat yang telah diciptakan masih digunakan dalam kegiatan administrasi maupun kegiatan yang akan datang. Dalam tahap ini, surat sudah dikategorikan sebagai arsip. Arsip sangat penting dalam sebuah kantor, arsip berguna sebagai sumber informasi dan sebagai bahan pengambilan keputusan sehingga arsip dapat dikatakan saling berhubungan

Dalam wawancara dengan Bapak Gede Suryawan, pegawai tata usaha dan umum menjelaskan bahwa:

“Pada Kantor Desa Peguyangan Kangin dalam penggunaan arsip digunakan dalam banyak hal, seperti untuk *back – up* surat pengajuan masyarakat yang telah dibuat dalam keadaan hilang atau rusak sehingga arsip ini dapat

digunakan untuk membuat surat yang hilang atau rusak. Penggunaan arsip juga dapat digunakan jika terdapat pemeriksaan dari pusat, dapat digunakan arsip tersebut sebagai pembuktian. Arsip pada Kantor Desa juga digunakan dalam membuat laporan bulanan yang biasanya diminta oleh bagian pemerintahan untuk pencatatan penduduk sehingga arsip juga bisa digunakan”.

Tujuan dari Kearsipan di Kantor Desa Peguyangan Kangin

Pada dunia perkantoran, arsip sangat diperlukan untuk membantu pelayanan langganan atau keperluan informasi sistem, pengambilan keputusan oleh pemimpin. Arsip sangat penting dan merupakan urat nadi bagi seluruh kegiatan dalam perusahaan, sehingga diperlukan sistem pengelolaan yang baik dan benar. Sistem pengelolaan arsip dapat dikatakan baik apabila pada waktu dibutuhkan dapat diketemukan kembali dengan cepat.

Menurut Undang Undang Nomor. 43 Tahun 2009 menjelaskan bahwa tujuan kearsipan yaitu untuk menjamin keselamatan bahan pertanggungjawaban nasional tentang perencanaan, pelaksanaan dan penyelenggaraan kehidupan kebangsaan serta untuk menyediakan bahan pertanggungjawaban bagi kegiatan pemerintah. Dalam wawancara dengan Bapak Gede Suryawan, pegawai tata usaha dan umum menjelaskan bahwa:

“Arsip pada Kantor Desa Peguyangan Kangin disimpan dengan tujuan untuk melindungi dokumen atau surat penting agar tersimpan dengan baik dan rapi. Apabila diperlukan informasi-informasi yang terdahulu dapat diperoleh dengan cepat”

Sesuai dengan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa arsip disimpan dengan tujuan guna memperoleh informasi terdahulu dengan cepat dan melindungi dokumen penting.

Standar Kearsipan yang digunakan di Kantor Desa Peguyangan Kangin

Standar kearsipan merupakan suatu proses pengaturan atau penyimpanan secara sistematis sehingga surat atau dokumen yang diperlukan mudah dan cepat dicari. Dalam wawancara dengan Bapak Gede Suryawan, pegawai tata usaha dan umum menjelaskan bahwa:

“Standar kearsipan yang digunakan oleh Kantor Desa Peguyangan Kangin yaitu setiap surat yang dibuat ditempatkan khusus dalam map berdasarkan nama masing – masing dokumen. Lemari penyimpanan arsip yang digunakan juga dikhususkan di tiap bagian – bagian dalam kantor desa”.

Output/ hasil dari Kearsipan di Kantor Desa Peguyangan Kangin

a. Faktor penghambat/kendala

Arsip sangat penting bagi sebuah instansi atau organisasi karena arsip dibutuhkan untuk informasi dan dapat dijadikan pedoman dalam pengambilan keputusan oleh atasan.

Dalam wawancara dengan Bapak Gede Suryawan, pegawai tata usaha dan umum menjelaskan bahwa:

“Kendala dalam penyimpanan arsip adalah tempat untuk penyimpanan arsip tersebut. Pada Kantor Desa Peguyangan Kangin kapasitas tempat penyimpanan arsip masih kurang banyak, seperti contoh arsip dalam setahun sudah banyak sehingga dalam penyimpanannya mengalami kepenuhan di gudang arsip desa”

Sesuai dengan wawancara tersebut, selama ini untuk kegiatan kearsipan belum menemukan suatu kendala yang besar. Selama ini petugas kearsipan sudah bekerja dengan pedoman yang ada.

b. Faktor pendukung

Kegiatan kearsipan akan berjalan dengan lancar apabila terdapat faktor – faktor yang mendukung dalam pelaksanaannya.

Dalam wawancara dengan Bapak Gede Suryawan, pegawai tata usaha dan umum menjelaskan bahwa:

“Untuk sekarang dalam proses kearsipan lebih sistematis menggunakan teknologi yang ada. Setiap surat yang masuk ataupun keluar akan dicatat baik secara manual dan disimpan di dalam komputer. Untuk kedepannya juga sudah mulai dilakukan digitalisasi”.

Sesuai dengan wawancara tersebut, dapat disimpulkan faktor pendukung dalam kegiatan kearsipan di Kantor Desa Peguyangan Kangin sudah menggunakan komputerisasi sehingga setiap pencatatan lebih sistematis.

c. Hasil pelayanan

Dengan penyimpanan yang baik akan mempermudah penyimpanan dan pencarian arsip yang dibutuhkan. Sehingga petugas dapat melayani dengan baik pihak yang membutuhkan arsip yang ingin dipakai. Dengan demikian tidak ada keluhan dari peminjam arsip karena arsip dapat diperoleh dengan mudah.

Dalam wawancara dengan Bapak Gede Suryawan, pegawai tata usaha dan umum menjelaskan bahwa:

“Selama ini kami berusaha memberikan pelayanan dengan maksimal, karena penyimpanan arsip sudah rapi sehingga mudah untuk dicari. Untuk pelayanan kepada masyarakat maupun kepada staf belum ada keluhan”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa selama ini pelayanan kearsipan sudah berjalan dengan baik.

Pengawasan dalam Pengelolaan Kearsipan Pada Kantor Desa Peguyangan Kangin Monitoring dan evaluasi

Tujuan dari monitoring dan evaluasi kearsipan untuk melihat bagaimana pelaksanaan pengelolaan kearsipan dan sebagai bentuk pertanggungjawaban dokumen atau surat penting.

Dalam wawancara dengan Bapak Gede Suryawan, pegawai tata usaha dan umum menjelaskan bahwa:

“Selama proses pengelolaan kearsipan dilakukan evaluasi kearsipan yang biasanya dilakukan secara tahunan. Arsip akan dikumpulkan setiap tahun dan ditaruh di dalam gudang arsip. Penyimpanan arsip dalam gudang juga dirapikan sehingga apabila sewaktu – waktu arsip lama diperlukan akan mudah untuk dicari”

Motivasi dan arahan

Sebuah arahan dan motivasi diperlukan agar dalam kegiatan pengorganisasian kearsipan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang telah ada. Dalam wawancara dengan Bapak Gede Suryawan, pegawai tata usaha dan umum menjelaskan bahwa:

“Untuk arahan secara khusus dalam pengelolaan kearsipan masih belum ada, kepala desa memberitahukan agar arsip ditata dengan rapi dan diletakkan dalam map khusus sesuai dengan nama dokumennya apabila diperlukan akan mudah untuk dicari”

Pemusnahan Arsip pada Kantor Desa Peguyangan Kangin

Arsip dimusnahkan apabila dokumen/warkat tersebut sudah tidak berguna lagi bagi kegiatan kantor. Untuk pemusnahan arsip di Kantor Desa Peguyangan Kangin, bahwa sebelum dimusnahkan, pegawai akan melakukan pengecekan arsip apakah masih bisa digunakan atau tidak bisa digunakan kembali. Melalui wawancara dengan Bapak Gede Suryawan menjelaskan bahwa:

“Untuk tahun sebelumnya batas tahun arsip untuk dilakukan pemusnahan adalah 10 tahun, cara yang dilakukan untuk memusnahkan arsip tersebut dengan menggunakan mesin pencacah. Untuk tahun kedepannya masih menunggu kebijakan dari Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Denpasar”

Berdasarkan observasi dan wawancara bahwa pemusnahan arsip pada Kantor Desa peguyangan Kangin ini masih belum berjalan dengan baik.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang analisis implementasi kearsipan di Kantor Desa Peguyangan Kangin, dapat disimpulkan bahwa: (1) Penciptaan arsip pada Kantor Desa Peguyangan Kangin telah terlaksana dengan baik hal ini dikarenakan penciptaan arsip yang diterapkan sudah sesuai dengan indikator teori, (2) Kebutuhan arsip pada Kantor Desa Peguyangan Kangin adalah sebagai cadangan apabila surat yang dibuat warga rusak/hilang. Arsip juga digunakan terdapat pemeriksaan dari pusat yang digunakan sebagai pembuktian kegiatan pada kantor desa, (3) Tujuan dari Kearsipan disimpan dengan rapi dan diletakkan di rak khusus agar mudah ditemukan kembali, (4) Standar Kearsipan yang digunakan pada Kantor Desa Peguyangan Kangin tidak ada standar khusus dalam pengelolaan kearsipan, arsip yang disimpan diletakkan di dalam map khusus dan rak khusus yang sudah diberi masing – masing nama surat atau dokumen, (5) Dalam pengelolaan kearsipan di Kantor Desa Peguyangan Kangin terdapat kendala dan faktor yang mendukung, kendala yang dialami adalah kurangnya tempat penyimpanan di gudang arsip desa sedangkan untuk faktor pendukungnya adalah sudah diterapkan digitalisasi untuk pengelolaan kearsipan, (6) Selama melakukan pelayanan, Kantor Desa Peguyangan Kangin berusaha untuk memberikan yang terbaik sehingga belum ada keluhan baik dari masyarakat maupun staf kantor desa, (7) Pengawasan dalam pengelolaan kearsipan pada Kantor Desa Peguyangan Kangin rutin dilakukan setiap tahun, pengawasan dilakukan untuk mengecek arsip sudah tertata rapi sesuai nama surat/dokumen setiap tahunnya, (8) Pemusnahan arsip pada Kantor Desa Peguyangan Kangin sebelumnya dilakukan dalam 10 tahun, namun untuk tahun kedepannya masih menunggu kebijakan dari Kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Denpasar.

Saran

1. Kantor Desa Peguyangan Kangin hendaknya melakukan pemusnahan arsip untuk arsip yang sudah tidak terpakai dalam 5 – 6 tahun sehingga arsip lama tidak menumpuk di gudang arsip desa.
2. Untuk pemusnahan arsip hendaknya dilakukan konfirmasi pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Denpasar mengenai kebijakan pemusnahan arsip.
3. Kantor desa hendaknya mulai melakukan digitalisasi dalam pengelolaan kearsipan agar arsip yang disimpan dapat mudah dicari.

DAFTAR PUSTAKA

- Asriel Armida Silvia. 2019. *Manajemen Kearsipan*. PT. Remaja. Bandung.
- Peraturan Desa Peguyangan Kangin Nomor 08 Tahun 2019.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan
- Priansa Doni Juni dan Agus Garnida. 2019. *Manajemen Perkantoran : Efektif, Efisien, dan Profesional*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiarto, Agus dan Wahyono, Teguh. 2014, *Manajemen Kearsipan Elektronik*. Gava Media. Yogyakarta.
- Undang – undang Republik Indonesia No. 43 tahun 2009. Tentang Kearsipan. Diakses dari website <https://jdih.go.id/files/4/2009uu043.pdf>. Diunduh pada tanggal 5 Maret 2023.

ANALISIS PENGARUH CAR, NPL, LDR DAN DANA PIHAK KETIGA TERHADAP PROFITABILITAS PADA PT BPR SUKAWATI PANCAKANTI KECAMATAN SUKAWATI

Ni Komang Krisma Dewi¹⁾, Ni Ketut Sukanti²⁾, Nyoman Dwika Ayu Amrita³⁾

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi Universitas Ngurah Rai, Bali, Indonesia

Email: komangkrismadewi@gmail.com, ketut.sukanti@unr.ac.id,
dwika.ayu@unr.ac.id

Abstract: *This study aims to determine the effect simultaneously or partially on profitability at PT. BPR Sukawati Pancakanti for the period 2013-2020. The sampling technique in this study is to use the saturated sample technique. Data were analyzed using the classic assumption test, multiple linear regression test, determination analysis, simultaneous significance test (F-test), and partial significance test (t-test). The results in this study indicate that CAR, NPL, LDR, and Third Party Funds simultaneously have a significant effect on ROA. CAR have a partially positive and significant effect on ROA. NPL have a partially negative and significant effect on ROA. LDR have a partially positive and significant effect on ROA. Third Party Funds have a partially positive and significant effect on ROA at PT. BPR Sukawati Pancakanti for the period 2013-2020.*

Keywords: *CAR, NPL, LDR, Third-Party Funds and ROA.*

PENDAHULUAN

Sektor ekonomi tersier khususnya Jasa Industri saat ini dan ke depan akan menjadi sumber utama pendapatan Nasional dan daerah serta penyumbang terbesar Devisa bagi Negara kita Indonesia, mengingat sumber penerimaan dari sektor primer dan skunder terutama dari sumberdaya alam lambat laun akan berkurang dan habis (Sutedja dkk, 2019). Menurut (Moeljadi, 2006:6 dan Charisma, 2022) profitabilitas perusahaan adalah suatu ukuran kemampuan perusahaan untuk menghasilkan laba, baik dengan menggunakan seluruh aktiva yang ada maupun dengan modal sendiri, sehingga dapat diketahui tingkat profitabilitas perusahaan untuk mengambil keputusan maupun untuk kepentingan bersama. Menurut (Sukanti dkk, 2022) Pengelolaan perusahaan terkait Keputusan keuangan perusahaan yang salah satunya adalah keputusan pendanaan.

Tujuan utama berdirinya suatu perusahaan adalah memaksimalkan laba dan meningkatkan nilai perusahaan. Oleh karena itu, rasio profitabilitas menjadi ukuran utama tentang performa sebuah perusahaan. Hal ini ditunjukkan oleh laba yang dihasilkan dari penjualan dan pendapatan investasi. Intinya adalah penggunaan rasio ini menunjukkan efisiensi perusahaan (Kasmir, 2008:196). Manajemen perusahaan bisa menjaga kestabilan rasio LDR agar tetap dalam kondisi ideal serta mengamati kualitas kredit yang dialirkan agar bisa terhindar dari munculnya kredit bermasalah dan bisa

menghasilkan profit dari kredit yang bank salurkan tersebut (Herlambang dkk, 2022). Non Performing Loan memiliki pengaruh negatif yang signifikan berdampak pada bank konvensional yang terdaftar di BEI, atau bisa juga mengatakan bahwa Non Performing Loan secara tidak langsung mempengaruhi Return pada Aset (Tangngisalu dkk, 2020).

Return On Assets (ROA) merupakan rasio yang digunakan untuk mengukur profitabilitas. Alasan memilih ROA karena, Bank Indonesia lebih mengutamakan nilai profitabilitas suatu Bank diukur dengan ROA yang dananya sebagian besar berasal dari simpanan masyarakat, sehingga ROA lebih mewakili dalam mengukur tingkat profitabilitas Bank (Dendawijaya, 2009:119). ROA sering kali dipakai oleh manajemen puncak untuk mengevaluasi unit-unit bisnis di dalam suatu perusahaan multinasional. ROA dipakai untuk mengevaluasi apakah manajemen telah mendapat imbalan yang memadai (*reasobable return*) dari aset yang dikuasainya. Rasio ini merupakan ukuran yang tepat jika seseorang ingin mengevaluasi seberapa baik perusahaan telah memakai dananya. (Henry Simamora, 2005:530).

Keberadaan BPR sangat membantu usaha mikro, kecil dan menengah karena kegiatan usaha BPR terutama ditujukan untuk melayani usaha-usaha kecil dan masyarakat di pedesaan. BPR yang merupakan bagian dari sistem perbankan harus sehat dan dapat dipercaya oleh masyarakat agar dapat berkontribusi maksimal dalam menggerakkan perekonomian secara keseluruhan. Dengan melihat profitabilitas, suatu BPR dapat menganalisa tingkat efisiensi dalam memperoleh laba selama periode tertentu dengan modal yang dipergunakan (Sofyan, 2019).

Setiap perusahaan perbankan akan menghadapi permasalahan yang berbeda-beda, mulai dari penyaluran dana maupun penghimpunan dana. Salah satunya lembaga keuangan Bank Perkreditan Rakyat yang terletak di Gianyar adalah PT. BPR Sukawati Pancakanti. Berikut adalah data ROA, NPL, LDR dan DPK pada PT. BPR Sukawati Pancakanti.

Tabel 1. Data Persentase ROA, CAR, NPL, LDR dan Dana Pihak Ketiga di PT. BPR Sukawati Pancakanti Periode Desember 2013 – 2020

Tahun	Keterangan				
	ROA (Y) (%)	CAR (X ₁) (%)	NPL (X ₂) (%)	LDR(X ₃) (%)	DPK (X ₄) (Rp. 000)
2013	4,31	11,63	0,69	88,29	61,538,556
2014	3,74	12,19	3,69	86,74	77,918,819
2015	2,40	12,36	2,24	93,56	94,649,462
2016	2,34	15,31	4,31	87,61	123,212,615
2017	3,06	15,07	5,44	92,63	155,672,503
2018	2,33	14,24	8,11	91,90	186,912,907
2019	2,10	41,47	8,94	90,27	200,663,469
2020	0,77	39,52	6,42	83,39	217,019,121

Sumber: PT. BPR Sukawati Pancakanti, 2020 (data diolah)

Data yang digunakan adalah data laporan triwulan tahun 2013-2020 pada PT. BPR Sukawati Pancakanti, karena sesuai dengan kriteria data yang diinginkan yaitu lengkap, jelas, dan sudah dipublikasikan oleh PT. BPR Sukawati Pancakanti. Dalam hal ini peneliti juga menjaga profesionalitas PT. BPR Sukawati Pancakanti sebagai obyek penelitian.

Terlihat kondisi ROA yang masih di bawah standar 10% - 15% dan terus mengalami fluktuasi sejak tahun 2013- 2020. Fluktuasi ini mencapai angka terendah di tahun terakhir yaitu tahun 2020 sebesar 0,77% penurunan ini diikuti oleh meningkatnya NPL sebesar 6,42%. Sedangkan pada tahun 2019 ROA mengalami penurunan sebesar 2,10%, penurunan ini juga diikuti oleh meningkatnya NPL sebesar 8,94% angka yang sangat tinggi jika dibandingkan dengan penetapan standar NPL menurut Bank Indonesia yaitu sebesar 5%.

Nilai CAR dari tahun 2013-2020 mengalami fluktuasi sedangkan LDR pada tahun 2013-2020 mencapai nilai maksimum 94,360. Angka ini melebihi penetapan standar LDR yaitu 78% - 92%. Dimana jika angka rasio LDR berada dibawah atau kurang dari 78%, maka dapat diartikan bahwa bank tersebut tidak dapat menyalurkan kembali dengan baik seluruh dana yang telah dihimpun. Jika angka rasio LDR berada diatas atau lebih dari 92%, maka total kredit yang disalurkan oleh bank tersebut telah melebihi dana yang dihimpun.

Akan tetapi dalam penghimpunan dana, PT. BPR Sukawati Pancakanti selalu mengalami peningkatan pada tahun 2013-2020, peningkatan dana tersebut mencapai Rp. 217.019.121 (dalam ribuan). Hal tersebut tidak memberikan peningkatan terhadap ROA, selain itu juga tidak mendukung pertumbuhan ROA karena besarnya kerugian yang disebabkan NPL yang tinggi.

Bank dengan kualitas yang tidak sehat akan mempengaruhi keadaan perkembangan Bank di masa yang akan datang, dan juga akan mempengaruhi minat nasabah dalam meminjam maupun menempatkan dana tersebut. Apabila hal tersebut terus terjadi maka keuntungan atau pendapatan yang dimiliki Bank akan terus tergerus buat menutupi kerugian tersebut dan operasional Bank tidak akan berjalan dengan baik.

Kesenjangan ini menjadikan CAR, NPL, LDR, Dana Pihak Ketiga dan ROA menarik untuk diteliti lagi. Secara teori dapat dikatakan bahwa dengan meningkatnya Dana Pihak Ketiga, maka kredit yang disalurkan akan mengalami peningkatan, sehingga pendapatan bunga yang diperoleh BPR akan meningkat. Dalam usaha meningkatkan ROA, maka sangat layak dalam dalam penelitian ini diteliti lebih jauh lagi, sehingga judul yang diangkat adalah Analisis Pengaruh CAR, NPL, LDR, dan Dana Pihak Ketiga terhadap *Return On Assets*.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif yaitu penelitian asosiatif atau relasi, yaitu penelitian untuk mengetahui keberadaan hubungan suatu variabel penelitian dan kaitannya dengan variabel lainnya. Penelitian ini dilaksanakan di PT. BPR Sukawati Pancakanti yang beralamat di Jalan Raya Batuyang No. 67,

Batubulan Sukawati Gianyar Bali. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah populasi yang merupakan seluruh data laporan triwulan CAR, NPL, LDR, Dana Pihak Ketiga dan ROA tahun 2013-2020 yaitu sebanyak 32.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara observasi dan studi dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik pendekatan kuantitatif yang terdiri dari uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda., uji determinasi, uji signifikansi simultan (*F-test*), dan uji signifikansi parsial (*t-test*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji asumsi klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui kelayakan penggunaan model regresi. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau mendekati normal (Duwi Priyatno, 2018). Hasil uji normalitas dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas dengan Uji *Kolmogrov-Smirnov*

		Unstandardized Residual
N		32
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.07983073
Most Extreme Differences	Absolute	.094
	Positive	.094
	Negative	-.084
Test Statistic		.094
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: data diolah, 2021.

Berdasarkan pada Tabel 2, terlihat hasil uji dari statistik non-parametrik kolmogorov-smirnov untuk substruktur II menyatakan bahwa Asymp.Sig (2-tailed) sebesar 0.200 sedangkan tingkat signifikansi yang digunakan adalah 0.05. Hasil ini menunjukkan bahwa data yang digunakan adalah berdistribusi normal, karena nilai Asymp.Sig (2-tailed) lebih besar dari 0.05 ($0.200 > 0.05$). Jadi, dapat diketahui bahwa model regresi yang dihasilkan sudah memenuhi asumsi normalitas atau data berdistribusi normal.

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Hasil uji Multikolenearitas dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Colenearity Statistic	
	Tolerance	VIF
CAR	0,605	1,65
(X ₁)	0,226	3
NPL	0,929	4,42
(X ₂)	0,220	4
LDR (X ₃)		1,07
DPK (X ₄)		7
		4,54
		0

Sumber: data diolah, 2021.

Berdasarkan Tabel 3, dapat diketahui bahwa Keempat variabel bebas yaitu CAR, NPL, LDR dan Dana Pihak Ketiga menunjukkan tidak adanya multikolinearitas. Dimana tidak terdapat variabel bebas yang memiliki nilai *tolerance* kurang dari 0.10 dan juga tidak ada variabel bebas yang memiliki nilai *VIF* lebih dari 10, maka dari pada itu model regresi bebas dari gejala multikolinearitas.

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1. Untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi dalam penelitian ini digunakan uji Durbin-Watson (*DW Test*). Hasil uji Autokorelasi dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Autokorelasi dengan Durbin-Watson

Model	Durbin-Watson
1	0,840

Sumber: data diolah, 2021.

Berdasarkan Tabel 4, dapat diketahui hasil perhitungan dalam tabel diatas bahwa nilai untuk D-W adalah sebesar 0.840. Sesuai dengan kriteria pengambilan keputusan, nilai D-W pada hasil uji penelitian ini sebesar 0.840 berada diantara -2 dan +2 yang berarti tidak ada autokorelasi. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi dalam model regresi ini.

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke satu pengamatan lainnya. Jika *variance* dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Hasil uji Heterokedastisitas dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Heterokedastisitas dengan Uji Glejser

Model	t	Sig.
1 (Constanta)	-1631	0,114
CAR (X ₁)	1,501	0,145
NPL (X ₂)	-1,213	0,236
LDR (X ₃)	-1.330	0.195
DPK (X ₄)	2.389	0.124

Sumber: data diolah, 2021.

Dari Tabel 5 dapat diketahui bahwa masing-masing model memiliki nilai signifikansi lebih dari 5%. Dengan demikian, penelitian ini bebas dari gejala heterokedastisitas.

Berdasarkan hasil uji asumsi klasik maka diketahui pada persamaan regresi tidak terjadi gejala heterokedastisitas, tidak terjadi gejala multikolenearitas, tidak terjadi autokorelasi dan distribusi data normal, sehingga model regresi bisa digunakan karena mendapatkan hasil prediksi yang baik atau bisa memberikan manfaat dengan benar bagi PT. BPR Sukawati Pancakanti Kecamatan Sukawati.

Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil Uji regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel 6

Tabel 6. Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	<i>Unstandardized</i>	
	B	Std. Error
1 (Constanta)	4,060	1,336
CAR (X ₁)	0,005	0,002
NPL (X ₂)	-0,027	0,010
LDR (X ₃)	0,015	0,006
DPK (X ₄)	0,606	0,158

Sumber: data diolah, 2021.

Berdasarkan Tabel 6, diperoleh persamaan regresi linear berganda adalah:

$$Y = 4.060 + 0.005 X_1 - 0.027 X_2 + 0.015 X_3 + 0.606 X_4$$

Memberikan informasi bahwa: a = 4.060 artinya, jika CAR, NPL, LDR dan Dana Pihak Ketiga nilainya 0 (nol) maka tingkat ROA pada tahun 2013- 2020 nilainya positif yaitu sebesar 4.060. b₁ = 0.005 artinya, bahwa setiap peningkatan CAR sebesar Rp. 1 maka ROA pada tahun 2013-2020 akan mengalami peningkatan sebesar 0.005, dengan asumsi variabel independen NPL, LDR dan Dana Pihak Ketiga konstan atau

tetap. $b_2 = -0.027$ artinya, bahwa setiap peningkatan NPL sebesar 1% maka ROA pada tahun 2013-2020 akan mengalami penurunan 0.027, dengan asumsi variabel independen CAR, LDR dan Dana Pihak Ketiga konstan atau tetap. $b_3 = 0.015$ artinya, bahwa setiap peningkatan LDR sebesar 1% maka ROA pada tahun 2013-2020 akan mengalami peningkatan sebesar 0.015, dengan konstan atau tetap. $B_4 = 0.606$ artinya, bahwa setiap peningkatan DPK sebesar 1% maka ROA pada tahun 2013-2020 akan mengalami peningkatan sebesar 0.606, dengan konstan atau tetap.

Analisis Determinasi

Analisis determinasi dilakukan untuk mengetahui sejauh mana variasi variabel bebas yaitu CAR (X_1), NPL (X_2), LDR (X_3) dan Dana Pihak Ketiga (X_4) terhadap variabel ROA (Y). Dalam penelitian ini nilai koefisien determinasi ditunjukkan oleh nilai *adjusted R Square*. Hasil uji analisis determinasi dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,895	0,801	0,771	0,08554

Sumber : data diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 7, diperoleh koefisien determinasi adalah 77,1%. Artinya sebesar 77.1% ROA pada PT. BPR Sukawati Pancakanti tahun 2013-2020 dipengaruhi oleh variabel CAR (X_1), NPL (X_2), LDR (X_3) dan Dana Pihak Ketiga (X_4), dan sisanya sebesar 22.9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Uji Signifikansi Simultan (F-test)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap variabel dependen. Hasil uji hipotesis menggunakan uji statistic F (f-tes) dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Hasil Uji Signifikansi Simultan (F-test) pada Tabel Anova

Model	F	Sig.
1 Regression	27.11	0.000 ^b
Residual	7	
Total		

Sumber : data diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 8, hasil uji statistik F (f-test) diperoleh nilai F- hitung sebesar 27.117 dan F-tabel sebesar 2.17. Sehingga $27.117 > 2.17$ atau $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Jadi, dapat disimpulkan bahwa CAR, NPL, LDR dan Dana Pihak Ketiga secara bersama- sama (simultan) berpengaruh terhadap ROA (Ha diterima).

Uji Signifikansi Parsial (t-test)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara sendiri-sendiri (parsial) berpengaruh terhadap variabel dependen. Sehingga diketahui apakah pengaruh antara CAR, NPL, LDR dan Dana Pihak Ketiga secara parsial terhadap Profitabilitas berpengaruh signifikan atau tidak. Hasil uji Signifikansi Parsial t (t-test) dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Hasil Uji Signifikansi Parsial (t-test)

Model	T	Sig.
1 (Constanta)	3.039	0.005
CAR (X ₁)	2.335	0.027
NPL (X ₂)	-2.682	0.012
LDR (X ₃)	2.5193.830	0.0180.001
DPK (X ₄)		

Sumber : data diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 9 diperoleh: CAR dengan nilai t-hitung $2.335 > t\text{-tabel } 1.703$, dan nilai signifikan $0.05 > 0.027$. Jadi, dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial antara CAR terhadap ROA (Ha diterima). NPL dengan nilai t-hitung $-2.682 < t\text{-tabel- } 1.703$, dengan nilai signifikan $0.012 < 0.10$. Jadi, dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang negatif dan signifikan secara parsial antara NPL terhadap ROA (Ha diterima). LDR dengan nilai t-hitung $2.519 > t\text{-tabel } 1.703$, dengan nilai signifikan $0.05 > 0.018$. Jadi, dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial antara LDR terhadap ROA (Ha diterima). Dana Pihak Ketiga dengan nilai t-hitung $3.830 > t\text{-tabel } 1.703$, dengan nilai signifikan $0.05 > 0.001$. Jadi, dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial antara Dana Pihak Ketiga terhadap ROA (Ha diterima).

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, maka didapat kesimpulan hasil penelitian di PT. BPR Sukawati Pancakanti tahun 2013- 2020. Ada pengaruh secara simultan antara CAR, NPL, LDR dan Dana Pihak Ketiga terhadap ROA. Ada pengaruh positif dan signifikan antara CAR terhadap ROA. Ada pengaruh negatif dan signifikan

antara NPL terhadap ROA. Ada pengaruh positif dan signifikan antara LDR terhadap ROA. Ada pengaruh positif dan signifikan antara Dana Pihak Ketiga terhadap ROA.

Saran

Dalam hal ini perlu diperhatikan untuk PT. BPR Sukawati Pancakanti, sesering mungkin melakukan audit untuk internal, serta meningkatkan upaya-upaya untuk penyelesaian kredit bermasalah agar dapat menurunkan angka NPL. Menambah program baru seperti pembayaran listrik, PDAM, telepon dan lain sebagainya untuk meningkatkan profitabilitas, serta dapat menumbuhkan laba dengan memaksimalkan penggunaan aktiva produktif.

Bagi peneliti selanjutnya dapat memperluas ruang lingkup penelitian serta memperpanjang tahun pengamatan, agar hasil penelitian dapat lebih menggambarkan fenomena yang sebenarnya terjadi di masyarakat, yaitu dengan menggunakan Bank BPR lain dan/atau seluruh BPR yang ada di Bali. Serta dapat menggunakan rasio lainnya sebagai variabel misalnya Tingkat Perputaran Kredit, Tingkat Perputaran Kas, ATMR, dan lain sebagainya, sehingga dapat menggambarkan pengaruh terhadap profitabilitas yang lebih baik dan kompleks.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul & Supomo, Bambang. 2001. *Akuntansi Manajemen, Ekonomi*. Salemba Empat. Jakarta.
- Anggreni, M. R., & Suardhika, M. S. 2014. Pengaruh Dana Pihak Ketiga, Kecukupan Modal, Risiko Kredit Dan Suku Bunga Kredit Terhadap Profitabilitas Bank BUMN Tahun 2010-2012. *E-Jurnal Akuntansi*: 27-37.
- Arta, I. W. J., & Kesuma, I. K. W. 2014. Pengaruh Tingkat Perputaran Kas, Tingkat Suku Bunga Kredit dan Pertumbuhan Kredit terhadap Profitabilitas Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Kecamatan Tegallalang, Gianyar. *E- Jurnal Manajemen*. 3 (4).
- Bastian, I. & Suhardjono. 2006. *Akuntansi Perbankan. Edisi I*. Salemba Empat. Jakarta.
- Charisma, Dinna., Bramasto, Ari., Nisa, Elvina. 2022. Analysis of the Effect of Capital Adequacy Ratio and Non –Performing Loans on Return on Assets in 4State-Owned Bank Listed on The IDX for the 2017-2021 Period. *Almana: Jurnal Manajemen dan Bisnis*. 6 (3). <https://doi.org/10.36555/almana.v6i3.1953>
- Dendawijaya, L. 2009. *Manajemen Perbankan*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Edo, D. S. R., & Wiagustini, N. L. P. 2015. Pengaruh Dana Pihak Ketiga, NPL, dan *Capital Adequacy Ratio* terhadap *Loan To Deposit Ratio* dan ROA Pada Sektor Perbankan di Bursa Efek Indonesia. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*.
- Fahmi, Irham. 2012. *Analisis Laporan Keuangan*. Cetakan Kedua. Alfabeta. Bandung.
- Giantini, Seli. 2017. Pengaruh Dana Pihak Ketiga (DPK) Dan Pembiayaan terhadap Profitabilitas (ROA) (*Doctoral dissertation*, STIE Ekuitas).
- Herlambang, P. G. D., Sukanti, N. K., Geriadi, M. A. D., & Juliantar, I. D. A. A. 2022. Pengaruh Kredit Bermasalah, Kecukupan Modal dan Loan To Deposit Ratio terhadap Profitabilitas Pada Pt Bank Pembangunan Daerah Bali Di Bali. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium*. 8 (1): 51-63.
- Huda, N., Amin, M., & Mahsuni, A. W. 2019. Pengaruh DPK, NPL dan BOPO terhadap Profitabilitas perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*. 8 (08).
- Husaeni, Uus Ahmad. 2017. Analisis Pengaruh Dana Pihak Ketiga Dan Non Performing Financing Terhadap Return On Asset Pada BPRS Di Indonesia.
- Husnan, S. 1998. *Dasar-dasar Teori Portofolio & Analisis Sekuritas*. UPP AMP YKPN. Yogyakarta.
- Illiyyah, I., Istanti, S. L. W., & Muniroh, H. 2018. Pengaruh *Capital Adequacy Ratio*, BOPO, *Loan to Deposit Ratio*, Dana Pihak Ketiga dan *Non Performing Loan* terhadap Profitabilitas pada perusahaan perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia. *JAB (Jurnal Akuntansi & Bisnis)*. 3 (02).
- Iskandar, I. 2008. *Pendekatan Kualitatif untuk Pengendalian Kualitas*. Universitas Indonesia. Jakarta.

- Ismail. 2010. *Manajemen Perbankan Edisi Pertama*. Kencana. Jakarta.
- Junaedi. 2010. Tabel f dan Tabel t. (<http://junaidichaniago.wordpress.com>).
- Kasmir. 2014. *Analisis Laporan Keuangan*. PT. Raja Grafindo. Jakarta.
- Kasmir. 2015. *Analisis Laporan Keuangan*. PT. Raja Grafindo. Jakarta.
- Martono, dan Harijato, D. A. 2007. *Manajemen Keuangan*. Cetakan Keempat. EKONISIA. Yogyakarta.
- Moeljadi. 2006. *Manajemen Keuangan. Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif, Edisi Pertama*. Bayu Media Publishing. Malang.
- Moleong, Lexy. J. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Nusantara, A. B. 2009. Analisis pengaruh NPL, CAR, LDR, dan BOPO terhadap profitabilitas Bank (perbandingan Bank umum go publik dan Bank umum non go public di Indonesia periode tahun 2005-200). (*Doctoral dissertation*, program Pascasarjana Universitas Diponegoro).
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). 2019. Pengertian Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Diakses 1 November 2019 dari (<https://www.ojk.go.id/id/Default.aspx>).
- Peraturan Bank Indonesia. 2014. No. 6/10/PBI/2004 tentang Sistem Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum. Diakses 3 November 2019, dari (<https://www.bi.go.id/id/Default.aspx>).
- Peraturan Bank Indonesia. 2015. No. 17/11/PBI/2015 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia No. 15/15/PBI/2013 tentang Giro Wajib Minimum Bank Umum dalam Rupiah dan Valuta Asing bagi Bank Umum Konvensional. Diakses 1 November 2019, dari (<https://www.bi.go.id/id/Default.aspx>).
- Perbankan dan Peraturan Bank Indonesia tentang Bank Perkreditan Rakyat. Situs Resmi Bank Indonesia. (tanggal akses 11 November 2019).
- Permana, R. A. 2014. Pengaruh Dana Pihak Ketiga (DPK) dan Non Performing Loan (NPL) Terhadap Return on Assets (ROA) Pada Sektor Perbankan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2010-2013. *Jurnal Penelitian Program Studi Akuntansi*. 1-12.
- Priyatno, Duwi. 2019. *SPSS (Panduan Mudah Olah Data Bagi Mahasiswa & Umum)*.
- Putri, Rosana Nur Oktavia Subagiono dan Dewi, Sayu Kt. Sutrisna. 2017. Pengaruh Ldr, Car, Npl, Bopo Terhadap Profitabilitas Lembaga Perkreditan Desa Di Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*. 6 (10): 5607-5635. ISSN: 2302-8912.
- Santosa, Anggita Puji. 2012. Pengaruh CAR, NPL, DAN LDR terhadap ROA (studi pada Bank Umum yang listing di Bursa Efek Indonesia tahun 2007- 2011).
- Sartono, A. 2008. *Manajemen Keuangan Teori dan Aplikasi Edisi Empat*. BPFE. Yogyakarta.
- Sastra, I. K. G. W., Wahyuni, M. A., & Dewi, P. E. D. M. 2018. Pengaruh Kualitas Aktiva Produktif (KAP), Biaya Operasional Pendapatan Operasional (BOPO), Loan to Deposit Ratio (LDR), Non Performing Loan (NPL) terhadap Profitabilitas (Studi Kasus Pada Lembaga Perkreditan Desa Se- Kecamatan Melaya Periode 2013-2016). *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha*. 8 (2).

- Siamat, D. 2004. *Manajemen Lembaga Keuangan*. Edisi Keempat. Lembaga Penerbit Fakultas Universitas Indonesia. Jakarta.
- Siantur, Maria Regina Rosario. 2012. Pengaruh CAR, NPL, LDR, NIM, dan BOPO terhadap Profitabilitas perbankan (Studi kasus pada Bank Umum terdaftar di Bursa Efek Indonesia pada 2007-2011).
- Sukanti, N. K., Dewi, N. P. D. K., & Erynayati, L. 2022. Pengaruh Tingkat Perputaran Kas, Ukuran Perusahaan Dan Komposisi Pendanaan Terhadap Profitabilitas Pada Badan Pekreditan Rakyat. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*. 1 (1): 131-136.
- Sukawati Panckanti, PT BPR. 2020. Sejarah PT BPR Sukawati Pancakanti. Diakses 12 November 2020, dari (www.bprkanti.com).
- Sutedja, I. D. M., Dewi, P. S. K., & Sukanti, N. K. 2019. Potensi pariwisata di desa kutuh kuta selatan badung. In *Seminar Ilmiah Nasional Teknologi, Sains, dan Sosial Humaniora (SINTESA)*. 2.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Tangngisalu, J., HASANUDDIN, R., Hala, Y., NURLINA, N., & SYAHRUL, S. 2020. Effect of CAR and NPL on ROA: Empirical study in Indonesia Banks. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*. 7 (6): 9-18.
- Undang -Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Diakses 3 Desember 2019, dari (http://hukum.unsrat.ac.id/uu/uu_10_98.htm).

BRAND IMAGE MEMEDIASI ANTARA CELEBRITYENDORSER TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN

Krental Lady Day Surbakti¹⁾, Dewi Nuraini²⁾

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
e-mail: ladydaysurbakti201219@gmail.com, dewinuraini@uwks.ac.id

Abstract: *This study aims to find out how the influence of brand image mediates between celebrity endorsements and purchasing decisions (based on studies on skintific products at Tiktoshop). Tiktoshop customers who buy Skintific skincare are the population of this study. In this study, 120 respondents were used as a sample, and 100 respondents were returned. The sampling method involves using a questionnaire and distributing it through the Google form. In this study, the SPSS program was used to perform multiple regression analysis as well as the Sobel test using the website. Based on the findings of this study, the celebrity endorser variable has a significant effect on brand image; brand image has a significant impact on purchasing decisions; the celebrity endorser has a significant impact on the decision; and celebrity endorsers have a significant impact on brand image through purchasing decisions.*

Keywords: *celebrity endorser, brand image, the decision to buy*

PENDAHULUAN

Pertumbuhan industri *skincare* di Indonesia sangatlah pesat setiap tahunnya yang menimbulkan persaingan bisnis semakin dinamis dan kompleks. Setiap perusahaan harus meningkatkan tingkat penemuan dan kreativitas sebagai hasilnya. Perusahaan telah mengambil berbagai langkah untuk meningkatkan margin penjualan dan memenuhi kebutuhan pelanggannya. Salah satu hal terpenting yang dilakukan bisnis untuk tetap hidup, tumbuh, menghasilkan uang, dan menonjol dari pesaing lain adalah meningkatkan strategi pemasarannya. Faktanya, ada banyak persaingan di dunia bisnis, dan setiap perusahaan memperebutkan pangsa pasarnya (atau keunggulan kompetitif). Karena itu, setiap bisnis perlu memberikan informasi tentang produknya dengan berbagai cara untuk menarik minat calon pelanggan. Media periklanan juga dapat digunakan sebagai strategi oleh para pelaku bisnis.

Menurut Tiptono (2000:226) menegaskan, periklanan yaitu suatu bentuk komunikasi secara tidak langsung yang didasarkan pada informasi tentang keunggulan suatu produk dan bertujuan untuk menimbulkan perasaan menyenangkan pada pelanggan yang akan memotivasi mereka untuk melakukan pembelian. Karena itu, banyak bisnis mengiklankan produk mereka melalui mediaini. Dengan pembuatan iklan yang dibuat secara kreatif itu untuk dapat menarik para calon konsumen dari penyampaian pesan iklan tersebut. Salah satu strateginya adalah dengan menggunakan

celebrity endorser, aktris, atau *entertainer* yang terkenal dengan prestasinya di bidangnya untuk mempromosikan suatu produk, (Shimp,2003:460).

Saat menggunakan, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan saat menggunakan *celebrity endorser*, seperti tingkat popularitas selebriti tersebut dan apakah selebriti yang dipilih secara akurat mencerminkan kepribadian produk tersebut. *Endorser* memiliki kualitas seperti daya tarik, keandalan, dan keahlian. Kecerdasan *endorser*, ciri kepribadian, gaya hidup, dan daya tarik fisik semuanya dianggap menarik. Memilih *celebrity endorser* memerlukan pertimbangan yang cermat dari sejumlah faktor, termasuk tingkat popularitas selebriti dan kemampuan mereka untuk menggambarkan kepribadian produk secara akurat. *Endorser* memiliki kualitas seperti daya tarik, keandalan, dan keahlian. Kecerdasan *endorser*, ciri kepribadian, gaya hidup, dan daya tarik fisik semuanya dianggap menarik. Kejujuran, integritas, dan ketergantungan *endorser* disebut sebagai kepercayaan. Menurut Royan (2004), keahlian adalah pengetahuan, pengalaman, atau kemampuan *endorser* mengenai iklan. *Brand image* produk tersebut nantinya akan dipengaruhi oleh strategi komunikasi menggunakan *celebrity endorsement* untuk mempromosikannya. Soapwala, 2013 dalam Erfgen, (2011). *Brand* atau merek adalah nama, istilah, tanda, simbol, desain, atau kombinasi dari semua hal tersebut yang bertujuan untuk membedakan dirinya dari barang atau jasa pesaing, menurut Kotler, 2009 dan Prakoso, 2014.

Untuk bisa mendapatkan loyalitas pelanggan, yang nantinya berdampak pada keuntungan jangka panjang bisnis, pemasar harus memperhatikan kebutuhan pelanggan mereka dan berusaha untuk memenuhinya lebih baik daripada pesaing mereka. Citra merek perusahaan juga dapat ditingkatkan dengan promosi yang berhasil. Pelanggan akan mengingat suatu merek berdasarkan asosiasi yang mereka bentuk dengannya jika merek tersebut memiliki citra yang baik. Memberi merek pada suatu produk dapat meningkatkan nilainya, tetapi penting juga untuk mempertimbangkan keuntungan bagi para produsen dan konsumennya. Berkaitan dengan tujuan dari produk untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan cara terbaik. Perusahaan perlu memperhatikan keputusan pembelian, seperti *celebrity endorser*, agar dapat meningkatkan produk yang ditawarkan. Pelanggan akan lebih cenderung mengingat kembali produk yang ditawarkan jika penggunaannya menarik, dan konsumen juga akan mengingat merek tersebut dengan baik. Berbagai jenis korespondensi promosi seharusnya memberikan masukan dari pelanggan sehingga mereka memutuskan membeli suatu barang, (2002) Kotler.

Bisnis kecil dan besar sama-sama harus mempertimbangkan bagaimana pelanggan mereka membuat keputusan pembelian. Kepercayaan pada suatu produk akan mendorong keputusan pembelian konsumen, yang menghasilkan pembelian berulang dan berbagi informasi pribadi yang berharga. Dipercaya juga bahwa kepercayaan konsumen masih kurang karena kesadaran konsumen biasanya bergantung pada kapasitas merek untuk menjalankan fungsi yang belum ditemukan konsumen secara nyata. Dalam produknya, *Skintific* menggunakan selebritis sebagai *endorser*. Seperti produk *Moisturizer* yang menampilkan Tasya Farasya sebagai *brand ambassador*.

Perusahaan menilai menjadikan Tasya Farasya sebagai *Celebrity Endorsement* akan berdampak signifikan terhadap peluncuran produk baru. Ini adalah langkah yang sangat positif karena penggemar setia akan mengikuti idola mereka. Dengan berpromosi di media sosial, semua pengikut akan mengetahui produk yang digunakan idola mereka. Shimp (2003) mengatakan, di media cetak, sosial, dan televisi perusahaan Indonesia menggunakan artis sebagai bintang iklan. Selebriti yang berperan sebagai endorser dianggap lebih mudah mempengaruhi perilaku konsumen. Sebayang dan Siahaan (2008):118 menyatakan, menggunakan orang-orang terkenal dalam periklanan membutuhkan kredibilitas individu dan daya tarik, merupakan ciri khas mereka sendiri. Terkadang karisma seorang *celebrity* saja, atau bahkan kata-kata yang mereka ucapkan, bisa membuat seseorang berhenti dan memperhatikannya. Pengaruh *celebrity* terhadap citra merek suatu produk, yang pada akhirnya memengaruhi pilihan konsumen, berbanding terbalik dengan daya tarik dan kepercayaan mereka.

TINJAUAN PUSTAKA

Komunikasi Pemasaran

Kevin Lane Keller dan Philip Kotler (2009), komunikasi pemasaran menjelaskan hal tersebut “ Komunikasi pemasaran merupakan sarana dimana sebuah perusahaan berusaha untuk menginformasikan, membujuk, dan mengingatkan konsumen baik secara langsung maupun secara tidak langsung, tentang produk maupun merek yang perusahaan jual”. Nickles dalam Purba *et al.* (2006) menjelaskan, agar proses pemasaran berjalan efektif dan efisien, maka proses pertukaran informasi dilakukan persuasif.

Celebrity Endorser

Shimp (2003), dari media cetak, media sosial hingga televisi, para *celebrity endorser* menggunakan artis sebagai bintang iklan. *Celebrity* dieksploitasi untuk karakteristik terkenal seperti daya tarik fisik, keberanian, bakat, dan keanggunan yang mewakili daya tarik, untuk mengiklankan *brand* perusahaan. Shimp, Revyani, dan Anikasari (2000) mengatakan bahwa *endorser* terbagi menjadi tiga kategori: ahli, selebriti, dan orang biasa.

Menurut Kiswalini dan Nurcahya (2014), diyakini bahwa selebriti yang mengendorse suatu produk dapat mempengaruhi minat konsumen untuk membelinya guna mendorong penjualan. Secara alami, menggunakan endorser selebriti dengan jutaan penggemar, karier yang sukses, dan popularitas yang terus meningkat akan dengan cepat meningkatkan kesadaran akan merek yang didukung di antara *audiens target*. Kurniawan & Yohanes (2014), menegaskan keberadaan seorang *celebrity endorser* merupakan pemikiran yang signifikan. Membuat orang tahu tentang merek yang didukung selebriti tidak hanya mudah, tetapi juga dapat membantu membangun citra positif suatu produk.

Indikator *Celebrity Endorser*

Seperti yang dikemukakan Shimp (2003:470) menjelaskan bahwa *endorser* memiliki lima ciri khas yang dilambangkan dengan TEARS:

1. Kepercayaan (*Trustworthiness*)
2. Keahlian (*Expertise*)
3. Daya tarik fisik (*Attractiveness*)
4. Kualitas dihargai (*Respect*)
5. Kesamaan (*Similarity*)

Brand Image

Brand Image yaitu keyakinan yang dipegang konsumen, yang akan selalu diingat pelanggan. Kotler dan Keller (2009:403). Keller (2003) mengatakan bahwa *brand image* adalah anggapan yang dimiliki konsumen tentang merek dalam pikiran atau ingatan mereka, dan citra merek secara abstrak adalah bagaimana orang berpikir tentang merek bahkan ketika mereka tidak menyentuh produknya.

Indikator *Brand Image*

Menurut Simamora (2004), *brand image* terdiri dari tiga bagian, yaitu:

1. Citra perusahaan (*corporate image*)
2. Citra pemakai (*user image*)
3. Citra produk (*product image*)

Keputusan Pembelian

Schiffman dan Kanuk (2004:547) menjelaskan bahwa keputusan pembelian yaitu melibatkan pengambilan suatu keputusan antara dua pilihan atau lebih, agar seseorang dapat mengambil keputusan, beberapa alternatif harus tersedia. Keller dan Kotler, 2012 keputusan pembelian merupakan kejadian aktual dimana konsumen memilih produk atau jasa dari berbagai pilihan lain untuk dibeli dan dinikmati.

Indikator Keputusan Pembelian

Menurut Oentoro (2012:107) setiap keputusan pembelian memiliki struktur komponen yang berbeda, yaitu:

1. Keputusan jenis produk
2. Keputusan bentuk produk
3. Keputusan merek
4. Keputusan penjual
5. Keputusan jumlah produk
6. Keputusan waktu pembelian
7. Keputusan cara pembayaran

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dipakai yaitu penelitian kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna dan pembeli produk Skintific pada aplikasi tiktokshop di Surabaya Barat. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan jenis *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Jumlah pengambilan sampel 100 responden dengan penarikan sampel menggunakan pertimbangan atau kriteria yang telah ditetapkan, kriteria untuk menentukan responden dalam penelitian ini adalah responden harus mengetahui bahwa produk skincare Skintific dan pernah membeli produk Skintific minimal 1 kali. dalam penelitian ini sampel yang dipilih memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Pengguna aplikasi tiktok
2. Pembeli skincare Skintific usia di atas 17 tahun
3. Pernah membeli skincare Skintific di tiktok minimal 1 kali

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk dapat mengetahui gambaran umum responden maka dilakukan analisa deskriptif responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan status responden. Berikut ini gambaran karakteristik responden.

Tabel 1 Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	PEREMPUAN	72	72%
2.	LAKI-LAKI	28	28%
Total		100	100%

Sumber: Kuesioner yang diolah

Berdasarkan Tabel 1, 72 (72%) responden adalah perempuan, menjadikan mereka jenis kelamin yang paling umum. 28 (28%) laki-laki merupakan jumlah terkecil.

Tabel 2 Deskripsi Responden Menurut Usia

No	Usia	Frekuensi	Presentase
1.	17-22 TH	42	42%
2.	23-28 TH	25	25%
3.	29-34 TH	18	18%
4.	35-40 TH	18	18%
5.	41-47 TH	19	19%
Jumlah		100 Orang	100%

Sumber: Kuesioner yang diolah

Berdasarkan Tabel 2, 42 responden (42%) berusia antara 17-22 tahun, 25 responden (25%) berusia antara 23-28 tahun, 18 responden (18%) berusia antara 29-34 tahun, 18 responden (18%) berusia antara 35-40 tahun, dan 19 responden (19%) adalah antara usia 41- 47 tahun.

Tabel 3 Deskripsi menurut Status Responden

Status	Jumlah	Presentase
Pegawai Negeri	14	14%
Pegawai Swasta	17	17%
Wiraswasta	21	21%
Mahasiswa	70	70%

Sumber: Kuesioner yang diolah

Berdasarkan Tabel 3 mengenai status responden dapat dilihat diatas. 14 pegawai negeri atau (14%), 17 pegawai swasta atau (17%), 21 pemilik usaha swasta atau (21%), dan 70 mahasiswa atau (70%).

Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Tabel 4 Hasil Pengujian Validitas

Instrumen Pertanyaan		Koefesien	Sign	Keterangan
Celebrity Endorser (X)	X1	0,754	0,000	Valid
	X2	0,823	0,000	Valid
	X3	0,830	0,000	Valid
	X4	0,734	0,000	Valid
	X5	0,713	0,000	Valid
Brand Image (Z)	Z1	0,841	0,000	Valid
	Z2	0,877	0,000	Valid
	Z3	0,853	0,000	Valid
Keputusan Pembelian (Y)	Y1	0,694	0,000	Valid
	Y2	0,758	0,000	Valid
	Y3	0,769	0,000	Valid
	Y4	0,749	0,000	Valid
	Y5	0,698	0,000	Valid
	Y6	0,698	0,000	Valid
	Y7	0,613	0,000	Valid

Sumber: Hasil Olah Data di SPSS

Masing-masing uji validitas ditunjukkan oleh tabel di atas. Nilai validitas lebih besar dari 0,04, dan signifikansi (sig) atau probabilitas semua instrumen lebih kecil dari 0,05.

Uji Reliabilitas

Tabel 5 Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Reabilitas minimum	Keterangan
Celebrity Endorser(X)	0,824	0,6	Reliabe
Brand Image (Z)	0,818	0,6	Reliabel
Keputusan Pembelian (Y)	0,835	0,6	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Ghozali (2018) mengatakan bahwa suatu alat yang merupakan indikator suatu variabel atau konstruk dapat digunakan untuk mengukur reliabilitas kuesioner. Kuesioner dianggap andal jika tanggapan seseorang terhadap pernyataan tetap konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. 100 pelanggan Skintific memenuhi syarat untuk berpartisipasi dalam uji reliabilitas. Konsistensi dan stabilitas diuji dalam penelitian ini untuk menunjukkan reliabilitas pengukuran. *Alpha Cronbach's* merupakan koefisien reliabilitas yang bisa menunjukkan seberapa positif berkorelasi item dalam satu set.

Alpha Cronbach's dapat diterima jika lebih besar atau sama dengan $> 0,6$, seperti yang ditunjukkan oleh Ghozali (2018). Keandalan konsisten internal lebih tinggi ketika *Alpha Cronbach's* mendekati 1. Perangkat lunak SPSS 22.0 *forWindows* digunakan selama pemrosesan uji reliabilitas ini.

Uji Hipotesis

Regresi Model (Hasil Uji Hipotesis 1)

Tabel 6 Uji Individual (Uji T) Model 1

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.442	1.488		2.313	.023
	CelebrityEndorser (X)	.416	.067	.531	6.170	.000

a. Dependent Variable: Brand Image (Z)

Sumber: data diolah, 2023

Model regresi *brand image* terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi, khususnya *celebrity endorser* seperti pada tabel 6 adalah sebagai berikut:

$$Z = 3,442 + 0,416 X \text{ (celebrity endorser)} + e$$

Regresi Model II (Hasil Uji Hipotesis 2 & 3)

Tabel 7 Pengaruh Individual (Uji T) model II

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11.848	2.183		5.428	.000
Celebrity Endorser (X)	.547	.114	.424	4.821	.000
Brand Image (Z)	.588	.145	.356	4.052	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian (Y)

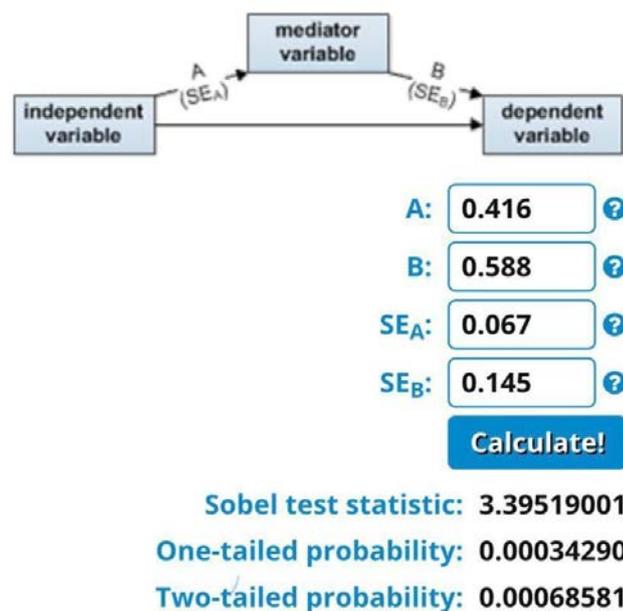
Sumber: data diolah, 2023

Seperti yang ditunjukkan pada Tabel 7 model regresi berganda menunjukkan bahwa keputusan pembelian kembali tersebut mempengaruhi brand image dan celebrity endorser sebagai berikut:

$$Y = 11,848 + 0,588 X + 0,547 + e$$

Uji Sobel

Penelitian ini menggunakan Uji Sobel untuk mengetahui hasil signifikan dari hubungan tidak langsung antar variabel independen atau variabel yang di mediasi oleh variabel mediator.



Nilai p-value Uji Sobel yang ditunjukkan pada 4.11 menunjukkan bahwa Z memediasi X ke Y memiliki pengaruh yang signifikan karena hasilnya 0,0, yang kurang dari 0,05. Hasilnya, terbukti bahwa hipotesis keempat bahwa Brand Image berfungsi sebagai mediator antara variabel Celebrity Endorser dan Keputusan Pembelian bisa diterima.

Pembahasan

Hasil Pengujian *Celebrity Endorser Terhadap Brand Image*

Brand Image secara signifikan dipengaruhi oleh *Celebrity Endorser*, menurut penelitian. Variabel *celebrity endorser* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *brand image*. Hakimi dan rekan. mengklaim bahwa penelitian lain (2011) menunjukkan bahwa *celebrity endorser* memiliki dampak yang signifikan dan positif terhadap *brand image*. *Brand Image* akan semakin baik dengan masing-masing *celebrity endorser*.

Hasil Pengujian *Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian*

Menurut temuan penelitian ini, pilihan konsumen secara signifikan dipengaruhi oleh *brand image*. Keputusan untuk membeli suatu produk dipengaruhi oleh persepsi konsumen terhadap *brand image* tersebut. Roslina (2009), Apejoye (2013), Kurniawan (2012), Jilvand and Samei (2012), dan Rahma dalam Kurniawan (2012) menekankan bahwa konsumen memiliki alasan kuat untuk membeli dan memanfaatkan produk yang menonjolkan brand image yang dipublikasikan. sebagai barang berkualitas tinggi yang digunakan orang-orang terkenal. Menurut Kurniawan (2012), Apejoye (2013), Roslina (2009), dan Rahma dalam Kurniawan, demikianlah halnya.

Hasil Pengujian *Celebrity Endorser Terhadap Keputusan Pembelian*

Analisis mengungkapkan selebriti mendukung perawatan kulit Skintific dan berdampak signifikan pada keputusan pembelian. (atmaja, 2011) Keputusan pembelian akan dipengaruhi oleh *celebrity endorser*. Menurut temuan penelitian yang berjudul “*Celebrity Endorser Memiliki Nilai Positif pada Keputusan Pembelian Skintific Skincare*”, selebriti memiliki pengaruh yang signifikan kepada keputusan pembelian.

Hasil Pengujian *Celebrity Endorser Terhadap Brand Image Melalui Keputusan Pembelian*

Keputusan membeli Skintific Skincare akan lebih dipengaruhi oleh tingkat *celebrity endorser*. Pelanggan akan dapat melakukan pembelian jika mereka memiliki sikap positif terhadap merek tersebut. Menurut hal ini, konsumen lebih cenderung melakukan pembelian jika merek tersebut dipromosikan oleh selebriti terkenal. Skintific menggunakan *celebrity endorser* sebagai sarana untuk memperkenalkan dan mengkomunikasikan produk mereka untuk membuat orang membelinya.

SIMPULAN

Dari analisis yang menunjukkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan berikut ini:

1. Hipotesis pertama menunjukkan bahwa *Celebrity Endorser* berpengaruh langsung terhadap *Brand Image*, dapat terbukti kebenarannya.
2. Hipotesis kedua menunjukkan bahwa *Brand Image* berpengaruh langsung terhadap Keputusan Pembelian, dapat terbukti kebenarannya.
3. Hipotesis ketiga menunjukkan bahwa *Celebrity Endorser* berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian, dapat terbukti kebenarannya.
4. Hipotesis keempat menunjukkan bahwa *Celebrity Endorser* berpengaruh terhadap *Brand Image* melalui Keputusan Pembelian, dapat terbukti kebenarannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto, N. F., & Sutrasnawati, R. E. 2016. Pengaruh Celebrity Endorser dan Brand Image pada Proses Keputusan Pembelian. *Management Analysis Journal*. 5 (2).
- Arsinta, G. A. P., & Purnami, N. M. 2015. Peran Persepsi Nilai Dalam Memediasi Pengaruh Kredibilitas Celebrity Endorser Pada Niat Beli Produk Kosmetik Maybelline di Kota Denpasar. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*. 9 (2): 121-134.
- Bramantya, Y. B., & Jatra, I. M. 2016. *Pengaruh Celebrity Endorser Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Yamaha Jupiter Mx Di Kota Denpasar* (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Cholifah, Nike, K. H. Suharyono, and K. Hidayat. 2016. Pengaruh Celebrity Endorser Terhadap Brand Image (Survei Pada Konsumen Kosmetik Wardah Di Counter Wardah Kota Malang).
- Devanagiri, D. G. A. W. A., & Rastini, N. M. 2022. Peran Brand Image Dalam Memediasi Pengaruh Celebrity Endorser Terhadap Purchase Intention (Studi Pada Konsumen Kopi Janji Jiwa Di Kota Denpasar). *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*. 11 (11).
- Herliza, Radita, and Marheni Eka Saputri. 2016. Pengaruh Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Zara Di Mall Pvj Bandung). *eProceedings of Management*. 3 (2).
- Inggasari, S. M., & Hartati, R. 2022. Pengaruh Celebrity Endorser, Brand Image, dan Brand Trust terhadap Keputusan Pembelian Produk Scarlett Whitening. *Cakrawangsa Bisnis: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*. 3 (1).
- Ismayanti, Ni Made Arie; Santika, I. Wayan. 2017. Pengaruh celebrity endorser, brand image, kualitas produk terhadap niat beli sepatu olahraga Nike di kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*. 6 (10): 5720-5747.
- Merliani, N. N., Mangantar, M., & Arie, F. V. 2022. Analisis Celebrity Endorser Dalam Menarik Minat Beli Konsumen Pada Pengguna Media Sosial Instagram (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. 10 (1): 412-418.
- Nuraini, D., & Evianah, E. 2019. Analisis Perbedaan Kepuasan Konsumen terhadap Pembelian Produk Baju secara Online dan Offline. *Ekonomi- Manajemen Equilibrium: Jurnal Akuntansi*. 15 (2).
- Nuraini, Dewi. 2011. Pengaruh Perluasan Merek Terhadap Citra Merek Pada Produk Citra Di Surabaya Selatan. *Equilibrium: Jurnal Ekonomi-Manajemen-Akuntansi*. 9 (1): 16-32.

- Nurul, H., & Linda, W. 2022. Pengaruh Brand Image, Celebrity Endorser Dan Electronic Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Pada Ms. Glow Di Kota Padang (*Doctoral dissertation*, Universitas Bung Hatta).
- Putra, I. K. T. D., & Sulistyawati, E. 2015. Peran Brand Image Dalam Memediasi Pengaruh Celebrity Endorser Terhadap Niat Beli (*Doctoral dissertation*, Udayana University).
- Rahmani, R. G., Bursan, R., Mahrinasari, M. S., & Wiryawan, D. 2022. Pengaruh Celebrity Endorsement, Brand Image Dan Brand Trust Terhadap Keputusan Pembelian Produk (Studi pada Somethinc by Irene Ursula). *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*. 10 (S1): 431-438.
- Santoso, Denny Hadi. 2020. Pengaruh Celebrity Endorser Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Oppo Dengan Kepercayaan Konsumen *Sebagai Variabel Intervening*. *Diss.* Universitas Muhammadiyah Malang.
- Tanoni, R. V. 2012. Pengaruh Iklan Terhadap Niat Beli Konsumen Melalui Citra Merek Dan Sikap Pada Minuman Isotonic Mizone Di Surabaya. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Manajemen*. 1 (6).
- Wulandari, Ni Made Rahayu, and I. Ketut Nurcahya. 2015. Pengaruh Celebrity Endorser, Brand Image, Brand Trust Terhadap Keputusan Pembelian Clear Shampoo di Kota Denpasar. *Diss.* Udayana University.
- Yanti, Mery Oky Zufi, and Hendri Sukotjo. 2016. Pengaruh kesadaran merek, asosiasi merek, dan brand image terhadap keputusan pembelian Aqua. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*. 5 (5).
- Zaenuri, A. 2020. Pengaruh Celebrity Endorser dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Luwak White Koffie. *Kinerja*. 2 (02): 77-92.

IMPLEMENTASI MANAJEMEN LAYANAN PERPUSTAKAAN UMUM PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP KABUPATEN TABANAN

Putri Anggreni¹⁾, Nur Mala Dewi²⁾

^{1,2}Universitas Mahendradatta

gekay@gmail.com

Abstract: *This study aims to analyze the implementation of public library service management at the Tabanan Regency Library and Archives Service. This research is a qualitative research. The results showed that the implementation of library service management at the Tabanan Regency Library and Archives Service had been implemented but was not optimal because there were still problems in its implementation. Planning (planning) at the Tabanan Regency Library and Archives Service has been carried out properly through the implementation of technical guidance for employees. Organizing, the availability of facilities and infrastructure resources at the Tabanan Regency Library and Archives Service still does not meet the needs of all levels of society in general. The actuating has been carried out but is not optimal due to inadequate human resources, limited funds owned by the Tabanan Regency Library and Archives Service in implementing the program, the lack of a collection of reading books owned by the Tabanan Regency Library and Archives Service. Supervision (controlling) shows that supervision has been carried out through regular meetings, tiered supervision, supervision of employee discipline but has not been optimal because the government's attention is still low on the development of public library functions.*

Keywords: *Implementation, Management, Service*

PENDAHULUAN

Perpustakaan sebagai lembaga pendidikan dan lembaga penyedia informasi akan memiliki kinerja yang baik apabila didukung dengan manajemen yang memadai, sehingga seluruh aktivitas lembaga akan mengarah pada upaya pencapaian tujuan yang telah dicanangkan. Untuk mengelola sebuah perpustakaan diperlukan kemampuan manajemen yang baik, agar arah kegiatan sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Di samping itu, manajemen juga dimaksudkan agar elemen yang terlibat dalam perpustakaan mampu melakukan tugas dan pekerjaannya dengan baik dan benar (Azis, 2017).

Hal ini menunjukkan bahwa peran dari pada perpustakaan sangatlah penting dan mulia dalam membangun manusia Indonesia dalam pembangunan nasional. Namun, kondisi yang ada saat ini keberadaan daripada perpustakaan antara ada dan tiada. Peran dan perhatian yang diberikan kepada perpustakaan sangatlah minim, sering kali dipandang hanya sebagai institusi penyimpan buku bacaan saja dan tidak diberdayakan serta dimanfaatkan secara lebih luas dan bijak oleh seluruh tingkatan dan golongan masyarakat (Karim, 2015).

Dalam kaitannya dengan perpustakaan sebagai suatu institusi dimana dengan sistem manajemen pengelolaan yang jika diterapkan dengan tepat, maka perpustakaan sebagai lembaga penyedia informasi tersebut dapat berkembang dengan baik. Hal itu dapat dilihat dari bagaimana pengelolaan yang dilakukan serta strategi yang digunakan, sehingga menghasilkan kemanfaatan bagi masyarakat secara efektif. Pada prinsipnya setiap perpustakaan memiliki tanggung jawab besar dalam menyajikan layanan informasi dan edukasi kepada masyarakat dengan tuntutan profesionalisme pengelolaan. Perpustakaan sebagai salah satu institusi layanan publik dalam bidang informasi merupakan jembatan penghubung antara informasi yang telah dikemas dalam berbagai bentuk media dengan penggunaannya. Sebagai salah satu institusi layanan publik, perpustakaan harus dikelola dengan baik, sistematis dan terstruktur terutama yang berkaitan dengan perencanaan, kebijaksanaan dan strategi serta operasional pembangunan dibidang perpustakaan dan informasi. Untuk itu segala daya dan upaya ke arah menghimpun dan menyusun informasi perlu mendapatkan perhatian, terutama dalam merespon dinamika perubahan lingkungan strategis baik yang berskala regional, nasional maupun global dengan tujuan agar informasi dapat dimanfaatkan oleh pengguna dengan tepat, cepat dan akurat. Pengelolaan perpustakaan merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan layanan perpustakaan (Ramadani, 2019).

Darmono (2001:134) menyatakan bahwa “Layanan perpustakaan adalah suatu layanan yang menawarkan semua bentuk koleksi yang dimiliki perpustakaan kepada pemakai yang datang ke perpustakaan dan meminta informasi yang dibutuhkannya”. Dengan kata lain tujuan layanan perpustakaan adalah cara untuk mempertemukan pembaca (pemakai) dengan bahan pustaka yang mereka minati dan membantu memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat tentang informasi yang sesuai dengan kebutuhan.

Pada lingkup Pemerintah Kabupaten Tabanan institusi yang berperan sebagai lembaga penyedia layanan perpustakaan umum adalah Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan. Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan melakukan strategi dalam mewujudkan tujuannya dengan meningkatkan kompetensi pegawai melalui program Bimbingan Teknis dengan rincian sebagai berikut :

1. Bimbingan teknis (Bimtek) tenaga pengelola perpustakaan.
2. Bimbingan teknis (Bimtek) manajemen pengelola perpustakaan modern.
3. *Workshop* manajemen pengelolaan perpustakaan dan ketatausahaan sekolah dasar berbasis IT.
4. *Workshop* jabatan fungsional pustakawan dan angka kreditnya.
5. Bimbingan teknis (Bimtek) manajemen pengelola perpustakaan berbasis teknologi informasi.
6. Bimbingan teknis (Bimtek) pelatihan tenaga pengelola perpustakaan dan manajemen perpustakaan.
7. Bimbingan teknis (Bimtek) pelatihan manajemen perpustakaan berbasis aplikasi inlislite.

Berdasarkan observasi awal peneliti, ditemukan permasalahan yang dihadapi oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan seperti: Pertama, terbatasnya Sumber Daya Manusia (SDM), baik staf maupun tenaga fungsional perpustakaan atau tenaga profesional yang memiliki kualifikasi ahli dengan latar belakang pendidikan ilmu perpustakaan minimal D3 untuk ditingkat terampil dan S1 untuk tingkat ahli, atau berpengalaman lama mengelola perpustakaan secara profesional. Saat ini Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan hanya memiliki 3 orang Pustakawan yang idialnya memiliki 12 orang Pustakawan, sementara pengelolaan perpustakaan saat ini dibantu oleh PNS dan pegawai kontrak hal ini dilakukan karena kekurangan SDM pengelola perpustakaan. Jumlah pegawai Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan adalah sebanyak 43 orang yang terbagi ke dalam 4 (empat) bidang yaitu sekretaris dinas, bidang Penataan Penyelamatan dan Pelestarian Kearsipan, bidang Layanan, Pelestarian dan Pembinaan Perpustakaan dan bidang Deposit, Pengembangan dan Pengolahan Perpustakaan. Selain itu pegawai Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan memiliki pendidikan SMA dan perguruan tinggi (Diploma I, Diploma II, Diploma III, Diploma IV/S1 dan S2).

Kedua, minimnya sarana dan prasarana sebagai penunjang dalam penyelenggaraan pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan kepada masyarakat sebagai pengguna perpustakaan. Dalam bagian ini, tidak akan diuraikan seluruh sarana maupun prasarana yang ada, namun hanya terbatas mengindikasikan sarana dan prasarana yang paling banyak berperan dan sangat penting dalam mendukung pelaksanaan kegiatan dan tugas rutin dalam bidang perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan. Berdasarkan Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2017 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Kabupaten/ Kota, disebutkan tentang Koleksi per kapita dimana jumlah judul koleksi perpustakaan Kabupaten/Kota tipe C paling sedikit 5.000 judul, untuk tipe B paling sedikit 6.000 judul, dan tipe A paling sedikit 7.000 judul. Dengan jumlah penambahan koleksi judul perpustakaan sebesar 0.025 per kapita per tahun. Dan Perpustakaan Kabupaten Tabanan termasuk tipe A.

Selanjutnya permasalahan ketiga yaitu masih rendahnya perhatian Pemerintah Daerah Kabupaten Tabanan yang dalam hal ini sebagai instansi induk sekaligus pembina bagi perpustakaan umum daerah Kabupaten Tabanan terhadap pengelolaan perpustakaan di lingkungan Kabupaten Tabanan. Hal ini terlihat dari ketidaksesuaian dana yang diperoleh (disetujui) sesuai dengan jumlah dana yang diusulkan. Minimnya anggaran yang dialokasikan untuk pengadaan buku koleksi pada perpustakaan. Akibatnya banyak perpustakaan yang belum berjalan dengan baik karena kekurangan bahan pustaka baik tercetak maupun yang terekam, serta SDM pengelola perpustakaan baik ditingkat terampil maupun ahli. Sehingga hal ini berdampak pada pengolahan, pembinaan, penyelamatan, pelestarian, pengamanan dan pengembangan perpustakaan.

Keempat yaitu masih rendahnya minat baca masyarakat yaitu disamping harga buku yang mahal juga akses untuk membaca juga sangat susah terutama masyarakat di daerah yang terpencil yang tidak dapat mengunjungi perpustakaan daerah. Dari data

yang peneliti dapatkan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan terkait jumlah kunjungan ke perpustakaan umum. Jumlah pengunjung yang mengunjungi layanan perpustakaan baik itu perpustakaan keliling, perpustakaan umum, layanan lapangan dan E-Perpustakaan pada empat tahun terakhir dari tahun 2016 sampai dengan 2019 cenderung mengalami penurunan jumlah kunjungan. Pada Tahun 2019 tercatat jumlah kunjungan sebanyak 6.238 kunjungan, dan apabila kita bandingkan dengan jumlah penduduk yang berusia 15 tahun keatas serta yang masih berstatus bersekolah di Kabupaten Tabanan berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kabupaten Tabanan Tahun 2019 yaitu berjumlah 294.401 jiwa, maka hanya sebesar 2% saja yang memanfaatkan layanan perpustakaan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan. Standar/panduan teknis terkait pengelolaan perpustakaan mengenai penyelenggaraan perpustakaan digital masih terbatas

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti ingin menganalisa lebih dalam terkait implementasi manajemen layanan perpustakaan umum pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui fungsi manajemen yang terkait *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (penggerakan) dan *controlling* (pengawasan) pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kabupaten Tabanan.

KAJIAN LITERATUR

Nugroho (2012:158), menjelaskan bahwa “Implementasi merupakan prinsip dalam sebuah tindakan atau cara yang dilakukan oleh individu atau kelompok orang untuk pencapaian tujuan yang telah dirumuskan”. Manajemen perpustakaan dapat diartikan sebagai upaya sebuah organisasi perpustakaan untuk mencapai tujuan yang tertuang di dalam visi dan misi organisasi melalui sebuah proses yang dilakukan secara bersama atau berkelompok (Hayati, 2017).

Menurut Terry di dalam Sukarna (2011:10) membagi empat fungsi dasar manajemen: *Planning* (perencanaan), *Organizing* (pengorganisasian), *Actuating* (penggerakan) dan *Controlling* (Pengawasan). Keempat fungsi manajemen ini sering disingkat dengan POAC.

a. *Planning* (Perencanaan)

Planning (Perencanaan) adalah pemilih fakta dan penghubungan fakta-fakta serta pembuatan dan penggunaan perkiraan-perkiraan atau asumsi-asumsi untuk masa yang akan datang dengan jalan menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

b. *Organizing* (Pengorganisasian)

Organizing (Pengorganisasian) adalah penentuan, pengelompokkan, dan penyusunan macam-macam kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan, penempatan orang-orang (pegawai), terhadap kegiatan-kegiatan ini, penyediaan faktor yang cocok bagi keperluan kerja dan penunjukkan hubungan wewenang,

yang dilimpahkan terhadap setiap orang dalam hubungannya dengan pelaksanaan setiap kegiatan yang diharapkan. Adapun azas *organizing*, sebagai berikut, yaitu:

- 1) *The objective* atau tujuan.
- 2) *Departementation* atau pembagian kerja.
- 3) *Assign the personel* atau penempatan tenaga kerja.
- 4) *Authority and Responsibility* atau wewenang dan tanggung jawab.
- 5) *Delegation of authority* atau pelimpahan wewenang.

c. *Actuating* (Penggerakan)

Actuating (Penggerakan) adalah membangkitkan dan mendorong semua anggota kelompok agar supaya berkehendak dan berusaha dengan keras untuk mencapai tujuan dengan ikhlas serta serasi dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian dari pihak pimpinan. Tercapai atau tidaknya tujuan tergantung kepada bergerak atau tidaknya seluruh anggota kelompok manajemen, mulai dari tingkat atas, menengah sampai kebawah. Segala kegiatan harus terarah kepada sasarannya, mengingat kegiatan yang tidak terarah kepada sasarannya hanyalah merupakan pemborosan terhadap tenaga kerja, uang, waktu dan materi atau dengan kata lain merupakan pemborosan terhadap *tools of management*. Hal ini sudah barang tentu merupakan *mis-management*.

Tercapainya tujuan bukan hanya tergantung kepada *planning* dan *organizing* yang baik, melainkan juga tergantung pada penggerakan dan pengawasan. Perencanaan dan pengorganisasian hanyalah merupakan landasan yang kuat untuk adanya penggerakan yang terarah kepada sasaran yang dituju. Penggerakan tanpa *planning* tidak akan berjalan efektif karena dalam perencanaan itulah ditentukan tujuan, *budget*, *standard*, metode kerja, prosedur dan program. Faktor-faktor yang diperlukan untuk penggerakan yaitu:

- 1) *Leadership* (Kepemimpinan)
- 2) *Attitude and morale* (Sikap dan moril)
- 3) *Communication* (Tata hubungan)
- 4) *Incentive* (Perangsang)
- 5) *Supervision* (Supervisi)
- 6) *Discipline* (Disiplin).

d. *Controlling* (Pengawasan)

Controlling (Pengawasan) mempunyai peranan atau kedudukan yang penting sekali dalam manajemen, mengingat mempunyai fungsi untuk menguji apakah pelaksanaan kerja teratur tertib, terarah atau tidak. Walaupun *planning*, *organizing*, *actuating* baik, tetapi apabila pelaksanaan kerja tidak teratur, tertib dan terarah, maka tujuan yang telah ditetapkan tidak akan tercapai. Dengan demikian *control* mempunyai fungsi untuk mengawasi segala kegiatan agar tertuju kepada sasarannya, sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.

METODE PENELITIAN

Di dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan penelitian dengan pendekatan kualitatif.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik analisa data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam waktu tertentu. Dalam menganalisis selama dilapangan peneliti menggunakan model Miles dan Huberman yang mengemukakan bahwa aktifitas analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif yang berlangsung secara terus menerus sampai tuntas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Fungsi Manajemen Yang Terkait *Planning* (Perencanaan) Pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kabupaten Tabanan

Planning atau perencanaan merupakan salah satu fungsi dasar dari manajemen. Perencanaan adalah proses penentuan tujuan dan pedoman pelaksanaan, dengan memilih yang terbaik dari alternatif-alternatif yang ada (Hasibuan, 2009:40). Perencanaan ini adalah dinamis, perencanaan ini ditujukan pada masa depan yang penuh dengan ketidakpastian, karena adanya perubahan kondisi dan situasi. Tujuan dari adanya perencanaan adalah untuk menentukan tujuan, kebijakan-kebijakan, prosedur, dan program serta memberikan pedoman cara-cara pelaksanaan yang efektif dalam mencapai tujuan. Selain itu tujuan dari perencanaan adalah agar kegiatan-kegiatan dilakukan secara teratur dan bertujuan. Dengan adanya perencanaan, juga bisa merencanakan anggaran bagi pelaksanaan layanan perpustakaan, kemudian menjelaskan akan kebutuhan personil yang tepat dan menjelaskan kebutuhan akan ruang dan peralatan yang diperlukan. Berknaan dengan perencanaan (*planning*) dalam manajemen pengelolaan perpustakaan umum Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan. Hal tersebut didasari pada Undang- undang No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan. Dalam hal perencanaan terkait manajemen pengelolaan perpustakaan umum di Kabupaten Tabanan meliputi 4 (empat) indikator yaitu:

- a. Peraturan yang berlaku.
- b. Rencana Kerja.
- c. Strategi
- d. Target Kinerja

Dengan kata lain, konsep dan kerangka strategi manajemen Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan, disusun atas dasar memperhatikan sasaran-sasaran yang ditetapkan terkait dengan agenda pembangunan yang telah dirumuskan dalam RPJMD Kabupaten Tabanan, secara kontekstual dan konseptual, penyusunan kerangka strategis diorientasikan atas dasar pendekatan aspek internal dan aspek eksternal, yang mana dalam hal pendekatan internal adalah dengan melakukan upaya memberikan dukungan operasional dan administratif melalui perencanaan dan koordinasi kepada seluruh bidang-bidang teknis yang ada di lingkungan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten

Tabanan dalam mengimplementasikan program kerja, selain itu melakukan mobilisasi sumber daya internal serta diperlukannya pengembangan jaringan informasi dan sistem komputerisasi yang mempunyai aksesibilitas tinggi terhadap berbagai sumberdata kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas dan efektivitas kerja.

Sementara dalam pendekatan eksternalnya adalah dengan melakukan upaya implementasi penanggulangan rendahnya minat baca dikalangan masyarakat, dan pemberdayaan masyarakat yang langsung menyentuh rakyat, selain itu melengkapi sarana dan prasarana perpustakaan, dan pelaksanaan upaya peningkatan akses masyarakat terhadap pelayanan publik dengan meningkatnya budaya dan minat baca masyarakat melalui peran perpustakaan. Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan melakukan strategi dalam mewujudkan tujuannya dengan meningkatkan kompetensi pegawai Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan melalui program Bimbingan Teknis. Pelaksanaan bimbingan teknis untuk pegawai Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang didukung juga dengan peningkatan sarana dan prasarana sesuai kebutuhan, serta meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan dan minat baca masyarakat.

Hal ini sejalan dengan penelitian Kusumawati (2018) yang menemukan bahwa perencanaan dalam manajemen sangatlah penting karena merupakan awalan dalam melakukan sesuatu. Dalam merencanakan, ada tindakan yang harus dilakukan untuk dapat menetapkan seperti apa tujuan dan target dapat tercapai, menetapkan sumber daya atau peralatan apa yang diperlkan dan menentukan indikator atau standar keberhasilan dalam mencapai tujuan dan target.

Plan (merencanakan) yaitu suatu pandangan kedepan (*look ahead*) dimana para manajer memikirkan sumber-sumber daya apa saja yang dimiliki. Bila dibawa ke dunia perpustakaan, kira-kira sumber daya apa saja yang dimiliki oleh perpustakaan atau apa yang seyogianya dapat berguna untuk diberikan kepada pemustaka. Untuk mencapai perencanaan kerja, ada beberapa yang perlu di perhatikan yaitu:

- a. Perencanaan kerja disesuaikan dengan bagian masing-masing sesuai dengan keadaan atau tujuan yang ingin dicapai.
- b. Perencanaan kerja juga perlu disesuaikan dengan level atau tingkat tugas masing-masing.
- c. Perencanaan kerja harus mencerminkan tugas dan tanggung jawab masing-masing.
- d. Perencanaan juga perlu ditentukan sumber daya, waktu, dan sarana penunjangnya.
- e. Perencanaan kerja harus berbasis layanan yang berkualitas, cepat, tepat (Hayati, 2017).

Fungsi Manajemen Yang Terkait *Organizing* (Pengorganisasian) Pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kabupaten Tabanan

Pengorganisasian adalah fungsi manajemen dan merupakan suatu proses yang dinamis. Pengorganisasian dapat diartikan penentu pekerjaan-pekerjaan yang harus dilakukan, pengelompokan tugas-tugas dan membagi-bagikan pekerjaan kepada setiap karyawan penetapan departemen-departemen (sub sistem) serta penentuan hubungan-hubungan, dan penyediaan fasilitas kerja serta kebutuhan-kebutuhan penunjang lainnya (Hasibuan, 2009:41).

Pemerintah Daerah Kabupaten Tabanan memiliki keinginan dalam mencerdaskan dan memberdayakan masyarakat melalui lembaga perpustakaan, hal ini dilakukan atas dasar Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional, dimana setiap daerah diamanatkan untuk membuat perencanaan pembangunan sesuai bidang dan tupoksinya. Namun, demikian dukungan atas penyelenggaraan pembangunan yang dilakukan lembaga perpustakaan dalam hal ini Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan kurang mendapat sambutan yang baik artinya bahwa Pemerintahan Daerah dalam hal penyelenggaraan pembangunan memiliki fokus lain yaitu menekankan pada pembangunan fisik (infrastruktur), dikarenakan lemahnya perhatian aparat pemerintah terhadap masalah perpustakaan, yang berakibat sarana pendidikan non formal seperti perpustakaan kurang maksimal dalam memberikan kontribusinya kepada masyarakat

Dalam organisasi dan manajemen Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan didasarkan pada Peraturan Daerah Kabupaten Tabanan Nomor 13 tahun 2016, tentang Pembentukan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Tabanan dan Peraturan Bupati Nomor 25 tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas. Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan mempunyai kewajiban melaksanakan sebagian tugas Pemerintah Daerah Kabupaten Tabanan di bidang perpustakaan dan Arsip. Pengorganisasian dalam perpustakaan penting dilakukan sebagai langkah kedua setelah perencanaan. Pengorganisasian dalam perpustakaan yaitu pengorganisasian informasi, pengorganisasian staf atau pustakawan, pengorganisasian koleksi, dan lain-lain (Ramadani, 2019).

Berdasarkan uraian tersebut terkait dengan fasilitas/sarana dan prasarana dapat disimpulkan bahwa, ketersediaan sumber daya sarana dan prasarana di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan masih belum memenuhi kebutuhan bagi seluruh lapisan masyarakat secara umum. Hal ini dapat dilihat dari ditinjau dari fungsi dan Standar Nasional dari perpustakaan umum itu sendiri, maka Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan belum memiliki sarana dan prasarana yang memadai seperti ruang baca, ruang kerja, adanya keterbatasan bahan pustakan baik tercetak maupun terekam, kurangnya sarana baca bagi penyandang tuna netra (*braille*), masih kurangnya sarana operasional teknologi pendukung seperti ruang *audio visual* dan keterbatasan armada perpustakaan keliling. Hal ini sejalan dengan penelitian Karim (2015) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan dapat ditinjau dari ketersediaan fasilitas dan sarana bagi pengguna perpustakaan, ketersediaan buku-buku yang diperlukan serta kenyamanan di ruang baca perpustakaan.

Fungsi Manajemen Yang Terkait *Actuating* (Penggerakan) Pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kabupaten Tabanan

Pergerakan adalah membangkitkan dan mendinging semua anggota kelompok agar supaya berkehendak adan berusaha dengan keras untuk mencapai tujuan dengan ikhlas serta serasi dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian dari pihak pimpinan (Sukarna, 2011:11). Pergerakan dalam penelitian ini adalah sumber daya manusia pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan yaitu pegawai Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan. Pegawai atau sumber daya manusia, termasuk di dalamnya sumber daya otak (*brain*). Di dalam manajemen unsur manusia merupakan yang paling utama. Sebab semuanya berawal dari unsur manusia tersebut. Manusia di dalam manajemen mencakup semua faktor yang mempengaruhi, mewarnai dan melingkupinya. Adanya keterbatasan anggaran menjadi kendala yang dihadapi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan. Sehingga dalam mengimplementasikan perencanaan yang sudah dibuat, tidak memberikan hasil sesuai harapan karena capaian yang kurang maksimal. Oleh karena itu dalam hal ini Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan harus menentukan skala prioritas kinerja dengan tujuan mengefesiensikan anggaran yang tersedia.

Anggaran yang diberikan Pemerintah Daerah masih sangat terbatas jika dilihat dari banyaknya kebutuhan-kebutuhan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan. Dilihat dari cakupan wilayah operasional kerja, tuntutan beban kegiatan dan capaian kerja yang semakin bertambah, kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat. Sehingga dana anggaran APBD yang seharusnya semaksimal mungkin dialokasikan untuk kegiatan, menjadi lebih banyak terserap oleh biaya belanja pegawai. Oleh karena itu Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan berharap adanya peningkatan anggaran.

Menurut Karim (2015), pergerakan atau pelaksanaan pemberian pelayanan dilakukan oleh pihak perpustakaan dalam penyediaan refrensi atau buku yang diperlukan oleh pembaca. Pemberian layanan perpustakaan terkait sumber daya manusia, fasilitas pendukung dan koleksi buku menentukan kualitas pelayanan perpustakaan. Kesesuaian harapan konsumen dengan yang diperoleh mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Maka dari itu, penting dilaksanakannya fungsi manajemen dengan optimal. Pelaksanaan fungsi manajemen Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan belum berjalan dengan optimal. Hal ini karena dalam pelaksanaan program rutin pengelolaan perpustakaan dan program gemar membaca masih menghadapi kendala yaitu:

- a. Sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini menyebabkan program Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan belum dapat dilaksanakan

sesuai harapan dan permintaan dari sekolah dasar ataupun sekolah desa dalam hal pembinaan.

- b. Keterbatasan dana yang dimiliki oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan dalam melaksanakan program sehingga program tersebut tidak dapat terlaksana dengan baik dan belum mampu dilaksanakan merata di seluruh perpustakaan sekolah dasar dan perpustakaan desa.
- c. Kurangnya koleksi buku bacaan yang dimiliki Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan dan belum mampu mengimbangi perkembangan teknologi sehingga tidak mencukupi permintaan buku bacaan dari perpustakaan sekolah yang berada di Kabupaten Tabanan.

Fungsi Manajemen Yang Terkait *Controlling* (Pengawasan) Pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kabupaten Tabanan

Pengawasan dapat dirumuskan sebagai proses penentuan apa yang harus dicapai yaitu *standard*, apa yang sedang dilakukan yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan, dan bilamana perlu melakukan perbaikan – perbaikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana, yaitu selaras dengan *standard* (ukuran) (Sukarna, 2011:11). *Controlling* (Pengawasan) mempunyai peranan atau kedudukan yang penting sekali dalam manajemen, mengingat mempunyai fungsi untuk menguji apakah pelaksanaan kerja teratur tertib, terarah atau tidak.

Walaupun *planning*, *organizing*, *actuating* baik, tetapi apabila pelaksanaan kerja tidak teratur, tertib dan terarah, maka tujuan yang telah ditetapkan tidak akan tercapai. Dengan demikian *control* mempunyai fungsi untuk mengawasi segala kegiatan agar tertuju kepada sasarnya, sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.

Proses pengawasan mencatat perkembangan kearah tujuan dan memungkinkan manajer mendeteksi penyimpangan dari perencanaan tepat pada waktunya untuk mengambil tindakan korektif sebelum terlambat. Melalui pengawasan yang efektif, roda organisasi, implementasi rencana, kebijakan, dan upaya pengendalian mutu dapat dilaksanakan dengan lebih baik. Dari semua pembahasan diatas penulis menarik kesimpulan bahwa manajemen dapat dilakukan dengan baik apabila menggerakkan, mengkoordinir, mengarahkan dan mengatur sesuai proses pemanfaatan sumber daya organisasi dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan perencanaan bersama kelompok, atau kelompok yang diarahkan. Disamping itu juga untuk mengetahui semua fungsi manajemen berjalan dengan baik, dibutuhkan perencanaan yang baik bersama kelompok yang disertai dengan pengorganisasian dan pengarahan. Yang paling terpenting adalah proses pengawasan untuk memonitor kemajuan organisasi dalam mencapai tujuan dan proses membandingkan hasil dan harapan (Hasibuan, 2016:52).

Dalam melakukan pengawasan kepada bawahannya, pimpinan dalam hal ini adalah Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan menggunakan rapat kerja sebagai sarana komunikasi yang dianggap cukup efektif dalam menyampaikan arahan-arahan kepada bawahannya, sehingga diharapkan dapat terjalinnya kerja sama yang sinergis. Sementara terkait upaya organisasi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan dalam melakukan pengawasan ke perpustakaan sekolah maupun desa adalah dengan melalui program kerja yaitu pengembangan budaya baca dan pembinaan perpustakaan yang salah satu kegiatannya adalah melakukan supervisi, pembinaan dan stimulasi pada perpustakaan umum, perpustakaan khusus, perpustakaan sekolah dan perpustakaan masyarakat. Pengawasan yang baik membutuhkan adanya koordinasi yang dilakukan baik secara internal maupun eksternal, dimana dalam proses koordinasi dilakukan dengan tujuan memberikan pengarahan dan pembinaan mitra kerja maupun laporan hasil kinerja kepada seluruh pihak yang dilibatkan pada bidang perpustakaan yang dilakukan secara berjenjang sesuai dengan kewenangan atau skala hirarkinya. Pengawasan yang dilakukan melalui rapat rutin, pengawasan berjenjang dan pengawasan kedisiplinan pegawai.

Temuan-temuan yang dapat peneliti peroleh dari hasil kajian pembahasan di atas, melalui tujuh dimensi manajemen beserta sub indikatornya. Maka peneliti dapat menjelaskan terkait fungsi manajemen pengelolaan perpustakaan umum di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan yang belum berjalan dengan baik, yaitu disebabkan oleh lemahnya perhatian dari Pemerintah Daerah Kabupaten Tabanan terhadap pengelolaan perpustakaan umum di Kabupaten Tabanan., terkait dalam hal penyelenggaraan pembangunan daerah, lebih menekankan pada pembangunan infrastruktur/fisik, sementara dalam hal pembangunan non fisik seperti pemberdayaan masyarakat melalui fungsi dan peran lembaga perpustakaan, tidak menjadi prioritas utamanya. Pemerintah Kabupaten Tabanan memiliki fokus terhadap pembangunan infrastruktur/fisik. menyebabkan pengelolaan perpustakaan menjadi tidak maksimal.

Rendahnya perhatian Pemerintah Daerah Kabupaten Tabanan terhadap pengelolaan perpustakaan umum daerah di Kabupaten Tabanan, tentu menyebabkan kendala dalam beberapa aspek penting lainnya seperti; terbatasnya anggaran yang disediakan dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan perpustakaan, yang berdampak juga pada perkembangan dan kemajuan perpustakaan di lingkungan Kabupaten Tabanan, baik secara kuantitas dan kualitas pelayanan maupun sarana dan prasarana yang tidak memadai, serta terbatasnya sumber daya manusia pengelola perpustakaan yang berkompeten di lingkungan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan. Hal ini menunjukkan bahwa pentingnya pengawasan dalam pelaksanaan manajemen layanan perpustakaan umum di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan.

Maka dari itu penting untuk memperhatikan faktor yang mendukung manajemen dalam melaksanakan manajemen pelayanan perpustakaan umum di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan yaitu:

a. Lingkungan dan fasilitas

Lingkungan dan fasilitas perpustakaan yang memadai seperti gedung, kursi, meja dan ruangan baca serta lingkungan yang nyaman dan tenang menjadi aspek penting dalam mendukung layanan perpustakaan menjadi baik. Saat ini fasilitas seperti gedung, ruangan baca, ruangan peminjaman dan lainnya sudah mendukung karena ketersediaan kursi dan meja yang dibutuhkan sudah cukup banyak menampung pengunjung yang datang. Begitu juga dengan fasilitas lainnya seperti prosedur dan tata tertib yang disusun dengan mudah agar para pengguna mudah untuk memahami.

Seperti pendapat Ramadani (2019), fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha. Artinya apabila fasilitas dan lingkungan perpustakaan baik maka akan menjadi faktor pendukung bagi manajemen dan inovasi pelayanan pada perpustakaan umum kota Malang. Dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor pendukung dari manajemen layanan perpustakaan adalah lingkungan perpustakaan yang nyaman dan tenang bagi pengguna perpustakaan dan fasilitas yang disediakan untuk mempermudah pengguna perpustakaan.

b. *User* atau Pengguna Perpustakaan

User atau pengguna perpustakaan adalah pengguna (pemustaka) fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan baik koleksi maupun buku bahan pustaka serta fasilitas dan pelayanan lainnya. Pengguna adalah sasaran utama penyelenggaraan perpustakaan. Oleh karena itu kehadiran anggota pengguna perpustakaan menjadi salah satu kunci keberhasilan perpustakaan.

Seperti pendapat Murdyastuti (2015), pengguna perpustakaan umum adalah semua penduduk yang hidup, bekerja, atau belajar di suatu lokasi atau kota tertentu tempat perpustakaan umum itu berada. Keaktifan pengguna yang datang ke perpustakaan merupakan salah satu tolak ukur dalam keberhasilan perpustakaan dalam melayani dan memenuhi kebutuhan para pengguna perpustakaan. Dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor pendukung dari manajemen layanan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan adalah pengguna perpustakaan yang datang untuk mencari informasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan.

c. Kemampuan petugas yang mumpuni

Petugas perpustakaan merupakan unsur penggerak dan penyelenggaraan kegiatan layanan. Petugas pelayanan dituntut cekatan, terampil, ramah, berwawasan luas, rajin, cepat tanggap dan siap membantu pengguna perpustakaan dalam menemukan informasi yang dibutuhkan. Keberhasilan perpustakaan sangat ditentukan layanan yang diberikan kepada pengguna. Menurut Murdyastuti (2015), jika layanan kepada pelanggan memuaskan maka baiklah kinerjanya, sebaliknya apabila layanan yang diberikan belum memuaskan maka dapat dianggap bahwa perpustakaan tersebut belum mampu melayani dengan baik. Dapat disimpulkan bahwa kinerja atau kemampuan para petugas perpustakaan umum kota Malang sudah baik dalam memberikan layanan kepada para pengguna perpustakaan

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Implementasi manajemen layanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan telah dilaksanakan namun belum optimal karena masih terdapat permasalahan dalam pelaksanaannya. Berdasarkan hasil analisis menggunakan Teori Fungsi Manajemen menurut Terry dalam Sukarna (2011:10) yang menunjukkan bahwa manajemen layanan ditinjau dari 4 (empat) fungsi manajemen: perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*) dan pengawasan (*controlling*) belum optimal yaitu:

Adanya fungsi manajemen yang terkait *planning* (perencanaan) pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kabupaten Tabanan. Perencanaan (*planning*) pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan sudah dilaksanakan dengan baik melalui pelaksanaan bimbingan teknis untuk pegawai Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang didukung juga dengan peningkatan sarana dan prasarana sesuai kebutuhan, serta meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan dan minat baca masyarakat.

Adanya fungsi manajemen yang belum optimal terkait *organizing* (pengorganisasian) pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kabupaten Tabanan. Pengorganisasian (*organizing*), ketersediaan sumber daya sarana dan prasarana di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan masih belum memenuhi kebutuhan bagi seluruh lapisan masyarakat secara umum. Hal ini dapat dilihat dari ditinjau dari fungsi dan Standar Nasional dari perpustakaan umum itu sendiri, maka Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan belum memiliki sarana dan prasarana yang memadai seperti ruang baca, ruang kerja, adanya keterbatasan bahan pustaka baik tercetak maupun terekam, kurangnya sarana baca bagi penyandang tuna netra (*braille*), masih kurangnya sarana operasional teknologi pendukung seperti ruang *audio visual* dan keterbatasan armada perpustakaan keliling.

Adanya fungsi manajemen yang belum optimal terkait *actuating* (penggerakan) pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kabupaten Tabanan. Penggerakan (*actuating*) sudah dilaksanakan tetapi belum optimal yang dapat dilihat dari:

1. Sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini menyebabkan program Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan belum dapat dilaksanakan sesuai harapan dan permintaan dari sekolah dasar ataupun sekolah desa dalam hal pembinaan.
2. Keterbatasan dana yang dimiliki oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan dalam melaksanakan program sehingga program tersebut tidak dapat terlaksana dengan baik dan belum mampu dilaksanakan merata di seluruh perpustakaan sekolah dasar dan perpustakaan desa.
3. Kurangnya koleksi buku bacaan yang dimiliki Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan dan belum mampu mengimbangi perkembangan teknologi sehingga tidak mencukupi permintaan buku bacaan dari perpustakaan sekolah yang berada di Kabupaten Tabanan.

Adanya fungsi manajemen yang terkait *controlling* (pengawasan) pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kabupaten Tabanan. Pengawasan (*controlling*) menunjukkan telah dilakukan pengawasan melalui rapat rutin, pengawasan berjenjang, pengawasan kedisiplinan pegawai namun belum optimal karena masih rendahnya perhatian pemerintah terhadap pengembangan fungsi perpustakaan umum pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan menyebabkan kendala dalam beberapa aspek penting lainnya seperti; terbatasnya anggaran yang disediakan dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan perpustakaan, yang berdampak juga pada perkembangan dan kemajuan perpustakaan di lingkungan Kabupaten Tabanan, baik secara kuantitas dan kualitas pelayanan maupun sarana dan prasarana yang tidak memadai, serta terbatasnya sumber daya manusia pengelola perpustakaan yang berkompeten di lingkungan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran yang peneliti ajukan berupa rekomendasi yaitu:

1. Membentuk tim kerja yang sinergis dengan menyertakan para Pejabat Fungsional Perpustakaan (Ikatan Pustakawan Indonesia), masyarakat dan penerbit atau pihak swasta (pelaku usaha) dalam penyelenggaraan dan pengembangan perpustakaan sebagai sarana rekreasi edukatif bagi kebutuhan pendidikan masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tabanan.

2. Perlu adanya *reward* bagi pengelola perpustakaan dalam bentuk insentif dan sanksi bagi pelanggaran dalam pelaksanaan pengelolaan perpustakaan di setiap unit organisasi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan.
3. Meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap fungsi perpustakaan dan peran pengelola perpustakaan melalui pemasyarakatan. Sehingga dalam pemasyarakatan ini dapat terwujud keterpaduan persepsi terhadap budaya dan pengembangan minat baca di lingkungan masyarakat umum khususnya Kabupaten Tabanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Azis, Putri. 2017. Analisis Manajemen Pelayanan Pemustaka Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Jenepono. *Jurnal Humaniora*.
- Darmono. 2001. *Manajemen Perpustakaan*. Grasindo. Jakarta.
- Hasibuan, H. Melayu S.P. 2009. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Hayati, Niklas. 2017. Implementasi Manajemen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Jumlah Pemustaka (Studi Pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Halmahera Utara). *Jurnal Respon Publik*. 11 (1): 21-28.
- Kusumawati, Elys. 2018. Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dalam Pelayanan Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten. *Jurnal Administrasi Negara*.
- Murdyastuti, Anastasia. 2015. Implementasi Layanan Perpustakaan Kecamatan Dalam Meningkatkan Minat Baca Masyarakat. *Jurnal Ilmu Perpustakaan Nasional RI*. 1999. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Umum*
- Ramadani, Resti. 2019. Manajemen dan Inovasi Pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang. *Jurnal Respon Publik*. 13 (4): 1-11.
- Safitri, Heni Nur. 2017. Analisis Manajemen Perpustakaan Di Kantor Perpustakaan dan Dan Arsip Kabupaten Rembang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*.
- Syah, Herman Jumadin. 2014. Penerapan Teknologi Informasi Di Perpustakaan Umum Multimedia Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*.

PENGARUH KEMAMPUAN KARYAWAN DAN KEDISIPLINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN LPD DESA ADAT KEPAON

Ida Ayu Trisna Wijyanthi¹⁾, Tettie Setiyarti²⁾ Ni Kadek Winda Oktaviani³⁾

^{1,2,3}STIMI Handayani Denpasar

Email: trisnawijyanthi23@gmail.com, tettie.setiyarti84@gmail.com

Abstract: *This study aims to determine the Effect of Employee Ability and Discipline on the Performance of LPD Employees in the Kapaon Traditional Village. This research is a quantitative study using the total sampling method or saturated sample because the number of employees is less than 100 employees so that the samples in this study are all 30 employees at the LPD in Kapaon Traditional Village. The data analysis technique in this study used the Multiple Regression technique with the SPSS method. The results of this study indicate that the Employee Capability variable and the Discipline variable have a significant partial effect on the Employee Performance variable at the Kapaon Traditional Village LPD. This is evidenced by the t-count value between the influence of employee abilities on employee performance at the Kapaon Traditional Village LPD and between the effect of work discipline on performance employees at the Kapaon Traditional Village LPD. Likewise the results of the calculation of the F test can be concluded that employee ability and discipline simultaneously have a significant relationship to employee performance at LPD Kapaon Traditional Village.*

Keywords: *Employee Ability, Discipline and Employee*

PENDAHULUAN

Pada umumnya setiap organisasi atau perusahaan ingin memiliki karyawan yang mempunyai kompetensi yang tinggi seperti, semangat berprestasi untuk mencapai target kerja, memiliki keingintahuan yang tinggi, dan teliti dalam bekerja. Kinerja karyawan dianggap sebagai tolak ukur seberapa banyak karyawan mampu memberi hasil kerja yang positif kepada organisasi. Kinerja karyawan yang positif dapat tercapai, jika perusahaan dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja. Kinerja para karyawan akan semakin optimal dengan adanya peningkatan kemampuan yang dimiliki. Menurut pandangan lain kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. (Marwansyah 2016), Selanjutnya kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya kinerja adalah hasil kerja yang dicapai individu sesuai dengan peran dan tugasnya dalam periode tertentu, yang dihubungkan dengan ukuran nilai atau standar tertentu dari organisasi tempat individu tersebut bekerja.

Dalam menghasilkan kinerja yang optimal dibutuhkan kemampuan kerja karyawan. Kemampuan adalah salah satu faktor penting dalam kinerja karyawan,

semakin tingginya persaingan antar perusahaan atau organisasi maka mendorong suatu organisasi atau perusahaan dalam meningkatkan kemampuan para karyawan yang di milikinya sehingga semakin berprestasi dan menghasilkan produk kinerja yang berkualitas. Pada umumnya kemampuan adalah kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. (Menurut Robbins dan Judge 2008) kemampuan adalah kapasitas individu saat ini untuk melakukan berbagai tugas dalam sebuah pekerjaan.

Berdasarkan masalah yang terdapat pada beberapa perusahaan dapat dibuktikan dari fenomena yang terjadi di lingkungan kerja yang berhubungan dengan kemampuan kerja, dari masalah yang dilihat karyawan yang sudah berumur 50 keatas sudah semakin sulit untuk mengingat adanya sistem informasi yang terupdate pada perusahaan tersebut. Karena hal tersebutlah membuat terkadang karyawan yang berumur 50 keatas meminta bantuan kepada karyawan yang masih muda sehingga kemungkinan mengganggu pekerjaan yang sedang mereka kerjakan. Serta kurangnya pelatihan teknis yang diberikan secara berkala kepada karyawan terkhusus kepada karyawan yang berumur 50 tahun keatas.

Faktor selanjutnya yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah Kedisiplinan. Upaya dalam meningkatkan kinerja karyawan tentu tidak terlepas dari disiplin karyawan. Kedisiplinan secara umum adalah kepatuhan terhadap aturan yang ditetapkan didalam suatu organisasi atau perusahaan. Kedisiplinan merupakan suatu hal yang penting di dalam perusahaan, karena di dalam melaksanakan segala aktivitas, disiplin kerja sangat perlu diterapkan agar karyawan dapat memenuhi aturan-aturan yan telah ditetapkan oleh perusahaan. Menurut (Rivai dan Sagala, 2013) Disiplin Kerja adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya, disiplin karyawan yang baik akan mempercepat tujuan perusahaan sedangkan disiplin yang merosot akan menjadi penghalang dan memperlambat pencapaian tujuan perusahaan. Suatu perusahaan dituntut memiliki sikap disiplin dan pandangan untuk meningkatkan produktivitas karyawan, disiplin kerja sendiri merupakan suatu fungsi manajemen sumber daya manusia terpenting dan berkaitan erat dengan pengelolaan sumber daya bagi suatu perusahaan.

Seorang karyawan yang memiliki tingkat kedisiplinan tinggi akan selalu bekerja dengan baik walaupun tanpa diawasi dengan atasan mereka. Seorang karyawan yang disiplin tidak akan mencuri waktu untuk melakukan hal – hal diluar pekerjaanya. Karyawan yang memiliki kedisiplinan akan menaati peraturan yang ada dilingkungan kerja dengan kesadaran tinggi tanpa ada rasa paksaan dari siapapun.

Berdasarkan penelitian terdahulu dari Julita By Paruru, S. L. H. V. Joyce Lopian dan Hendra N. Tawas (2016) dengan judul Pengaruh Kemampuan Kerja dan Disiplin kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Air Manado, menyatakan bahwa kemampuan

kerja dan Disiplin kerja mempengaruhi kinerja karyawan, semakin tinggi kemampuan kerja dan disiplin kerja karyawan maka akan semakin baik pula kinerja karyawan tersebut. Hasil penelitian menunjukkan Kemampuan kerja dan Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemampuan karyawan dan kedisiplinan terhadap kinerja karyawan LPD Desa Adat Kepaon.

KAJIAN LITERATUR

Pengertian Kemampuan Kerja

Kemampuan Kerja adalah salah satu unsur dalam kematangan berkaitan dengan pengetahuan atau ketrampilan yang dapat di peroleh dari pendidikan pelatihan dan suatu pengalaman (Kreitner & Kinicki (2003:185), (Menurut Robbins dan Judge 2008) kemampuan kerja adalah kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan.

Sedangkan (Gibson, Ivancevich, Donnelly 1996) berpendapat kemampuan karyawan adalah kemampuan sebagai potensi yang dimiliki oleh seseorang untuk melakukan pekerjaan maupun tugas-tugas sehingga hasil yang dicapai sesuai dengan yang diharapkan.

Jenis – Jenis kemampuan kerja

Terdapat dua macam kemampuan kerja (Robbins dan Judge, 2008:58) , yaitu:

1) Kemampuan intelektual

kemampuan yang dibuthkan untuk melakukan berbagai aktivitas mental, berpikir, menalar dan memecahkan masalah. Tujuh dimensi yang paling sering disebutkan yang membentuk kemampuan intelektual adalah kecerdasan angka, pemahaman verbal, kecepatan persepsi, penalaran induktif, penalaran deduktif, visualisasi spasial, dan ingat.

2) Kemampuan Fisik

Kemampuan fisik adalah kemampuan melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, ketrampilan, kekuatan dan karakteristik serupa. Misal, pekerjaan-pekerjaan yang menuntut stamina, ketangkasan fisik, kekuatan kaki atau bakat-bakat serupa yang membutuhkan manajemen untuk mengidentifikasi kemampuan fisik karyawan.

Indikator Kemampuan kerja

Menurut Robbins dan Judge (2008) Kemampuan kerja dapat di ukur dengan 4 indikator sebagai berikut: (1) Tingkat pendidikan formal yang di miliki, (2) Pelatihan

teknis yang pernah di ikuti, (3) Kemampuan menguasai pekerjaan, (4) Petunjuk teknis pekerjaan.

Pengertian Disiplin Kerja

Definisi disiplin kerja menurut para ahli diantaranya yaitu menurut (Mangkunegara, 2017), disiplin kerja didefinisikan sebagai pelaksanaan manajemen yang bertujuan untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi. (Menurut Priyono *et al.* 2015), disiplin adalah kesadaran dan kemauan seseorang untuk mematuhi semua aturan perusahaan dan norma sosial yang berlaku.

Sedangkan (Menurut Rivai dan Sagala 2013) berpendapat disiplin kerja adalah suatu hal dipergunakan manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan supaya mereka bersedia mengubah perilaku dan untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang dalam memenuhi segala peraturan perusahaan.

Berdasarkan definisi diatas, diperoleh gambaran bahwa disiplin kerja adalah sikap kesadaran dan kesediaan seseorang atau sekelompok dalam organisasi, sikap ketaatan, dan kesetiaan karyawan terhadap peraturan didalam suatu perusahaan.

Jenis – Jenis Disiplin Kerja

Disiplin kerja dibuat untuk memfasilitasi pegawai atau karyawan agar bersikap dan berperilaku baik seperti yang dikemukakan (Siagian, 2010), di antaranya:

1) Disiplin Preventif

Suatu system yang berhubungan dengan kebutuhan kerja untuk semua bagian system yang ada dalam organisasi. Jika system organisasi baik, maka diharapkan akan lebih mudah menegakkan disiplin kerja.

2) Disiplin Korektif

Suatu proses adanya penilaian kinerja, yang merupakan pengawasan pimpinan. Hal tersebut dilakukan untuk mengingatkan karyawan untuk fokus pada tujuan organisasi dan meminimalisir risiko kegagalan.

3) Disiplin absolut

Suatu aturan yang dibuat untuk memastikan tidak ada pelanggaran dan semua pekerja menaati aturan tanpa alasan.

4) Disiplin humanis

Suatu aturan disiplin yang dibuat dengan tujuan untuk memperbaiki sikap dan perilaku pegawai. Diharapkan pegawai menyadari pentingnya disiplin bagi kehidupannya. Dengan menjadi pegawai yang teratur maka dapat menyelesaikan tugas dengan baik, dan hasil yang baik akan mendapatkan timbal balik yang baik pula.

Indikator Disiplin Kerja

Pada dasarnya ada banyak indikator yang bisa mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan didalam suatu perusahaan atau organisasi. Bejo (2013) memaparkan indikator dalam kedisiplinan kerja yaitu: (1) Kehadiran, (2) Ketaatan pada kewajiban dan peraturan kerja, (3) Ketaatan pada standar kerja, (4) Memiliki semangat kerja yang tinggi.

Pengertian Kinerja karyawan

Definisi kinerja Menurut (Afandi 2018) mengatakan bahwa “kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal”. Menurut (Marwansyah 2016) menyebutkan kinerja merupakan pencapaian atau prestasi seseorang berkenaan dengan tugastugas yang dibebankan kepadanya. Kinerja dapat pula dipandang sebagai perpaduan dari hasil kerja. Sedangkan menurut (Wibowo 2010) Kinerja adalah implementasi dari rencana yang telah disusun tersebut. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi, dan kepentingan.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, definisi kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai oleh setiap karyawan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dan dapat dinilai oleh manajemen didalam perusahaan tersebut sebagai prestasi kerja dalam periode tertentu.

Faktor – faktor Kinerja Karyawan

Menurut Keith Davis dalam (Mangkunegara, 2017) menyatakan bahwa factor-factor yang mempengaruhi kinerja karyawan antara lain:

- 1) Faktor internal organisasi, merupakan faktor yang berpengaruh secara langsung terhadap kinerja karyawan seperti budaya organisasi, iklim organisasi dan motivasi kerja.
- 2) Faktor eksternal organisasi, merupakan faktor yang tidak dapat dikontrol oleh organisasi akan tetapi sangat mempengaruhi kinerja karyawan seperti factor ekonomi, kehidupan sosial budaya masyarakat dan lain-lain.
- 3) Faktor internal karyawan, merupakan faktor yang ada dalam diri karyawan yang diperoleh dari pendidikan dan pengalaman serta lingkungan karyawan yang akan mempengaruhi perilaku etos kerja, disiplin kerja dan kepuasan kerja.

Indikator Kinerja karyawan

Menurut (Mondy, 2008) menyatakan bahwa pengukuran kerja dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut: (1) Kuantitas Pekerjaan, (2) Kualitas Pekerjaan, (3) Ketepatan Waktu, (4) Inisiatif.

Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini digunakan beberapa penelitian terdahulu sebagai berikut: Resti Ainun Rizkia, Syarifuddin (2021) Pengaruh Kompensasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Bandung penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan kausalitas. Variabel dalam penelitian ini adalah Kompensasi, Disiplin Kerja, Kinerja Karyawan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa kompensasi dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad (2020) yang berjudul Pengaruh Kemampuan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sakura Java Indonesia dengan variable bebas Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja, variable terikat Kinerja Karyawan. Hasil penelitiannya adalah menunjukkan bahwa kemampuan kerja dan disiplin kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

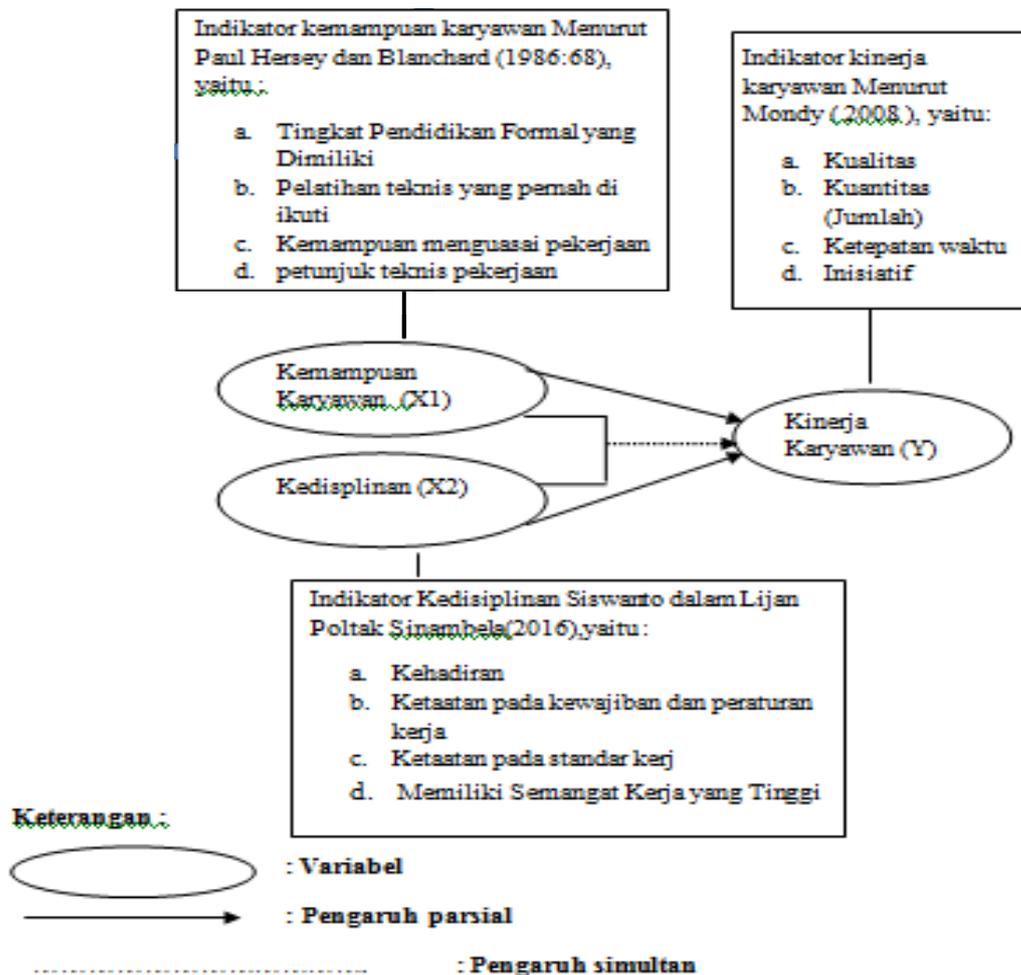
N.K. Nuarningsih, N.M.A. Widiastini (2020) Pengaruh Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Pekreditan Rakyat Tridarma Putri. Variabel dalam penelitian ini adalah kemampuan kerja, kinerja, motivasi. Teknik analisis data yang yang di gunakan adalah metode kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hipotesis

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

- H₁ : Diduga Kemampuan Karyawan berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kinerja karyawan LPD Desa Adat Kapaon.
- H₂ : Diduga Kedisiplinan berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada LPD Desa Adat Kapaon.
- H₃ : Diduga Kemampuan Karyawan dan Kedisiplinan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kinerja karyawan LPD Desa Adat Kapaon.

METODE PENELITIAN



Gambar 1. Kerangka Pemikiran
Sumber: Teori dan penelitian terdahulu yang diolah

Dalam penelitian ini obyek dalam penelitian adalah Pengaruh Kemampuan Karyawan, Kedisiplinan Terhadap Kinerja Karyawan di LPD Desa Adat Kepaon. Subyek dalam penelitian ini adalah karyawan LPD Desa Adat Kepaon yang beralamat di Jalan raya pemogan no. 163 Denpasar. Jenis data yang digunakan yaitu data kualitatif yang dikuantitatifkan melalui perhitungan hasil kuesioner yang disebarkan ke Karyawan LPD Desa Adat Kepaon.

Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis kuantitatif dengan menggunakan teknis analisis data yaitu menggunakan analisis Regresi Berganda dengan pengolahan data menggunakan IBM SPSS Statistics 21 for Windows. untuk uji hipotesis digunakan uji Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Y apakah variabel X1 dan X2 (Kemampuan Karyawan dan Kedisiplinan) berpengaruh terhadap variabel Y (Kinerja Karyawan) secara terpisah atau

parsial (Ghozali, 2005), dan uji F digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variable bebas X1 dan X2 (Kemampuan Karyawan dan Kedisiplinan) secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variable terikat terhadap variabel Y (Kinerja Karyawan) (Sugiyono, 2014 : 257).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Asumsi Klasik

Karena dalam penelitian ini menggunakan model regresi berganda maka sebelumnya perlu dilakukan uji asumsi klasik terlebih dahulu yang meliputi uji normalitas data, uji multikolinieritas, dan uji heterokedastisitas. Adapun hasil uji asumsi klasik adalah sebagai berikut: untuk Uji Normalitas didapatkan hasil bahwa didapatkan dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,082 > 0,05$, sehingga dapat dikatakan bahwa model regresi yang digunakan berdistribusi normal.

Berdasarkan Uji multikolinieritas melalui *Variance Inflation Factor* (VIF) didapatkan hasil masing-masing variabel independent memiliki nilai *collinearity tolerance* tidak lebih dari 1.00 dan nilai VIF tidak lebih dari 10.00. Maka dapat dinyatakan bahwa model regresi linier berganda tidak terjadi gejala multikolinieritas, dimana model regresi yang baik adalah tidak terjadinya korelasi diantara variabel bebas. Berdasarkan uji heterokedastisitas didapatkan hasil uji *glejser* menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari masing-masing variabel lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji validitas dari variabel X1 dan X2 (Kemampuan Karyawan dan Kedisiplinan) terhadap variabel Y (Kinerja Karyawan) menunjukkan bahwa masing-masing item indikator memiliki nilai koefisien korelasi yang lebih besar dari 0,3. Dengan demikian semua instrumen tersebut adalah dinyatakan valid, sehingga layak dijadikan instrumen penelitian. Sedangkan hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel Produk, Harga, Tempat, Promosi, Orang, Bukti fisik, Proses dan Minat Beli masing-masing item indikator memiliki nilai koefisien korelasi yang lebih besar dari 0,6. Dengan demikian semua instrumen tersebut adalah reliabel, sehingga layak dijadikan instrumen penelitian.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 1. Hasil Regresi Berganda

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,136	1,530		1,396	0,174
Kemampuan kerja	0,141	0,067	0,219	2,095	0,046
Disiplin kerja	0,709	0,098	0,756	7,226	0,000
R				0,869	
R Square				0,754	
Adjusted R Square				0,736	
F Hitung				41,452	
Sig.				0,000	

Sumber: Pengolahan data SPSS

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda pada tabel IV.1 dapat diperoleh persamaan: $Y = 2,136 + 0,141X_1 + 0,447X_2$

Arti persamaan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- $\alpha = 2,136$, artinya jika Kemampuan Karyawan (X_1) dan Kedisiplinan (X_2) bernilai nol, maka nilai Kinerja Karyawan sebesar 2,136.
- $\beta_1 = 0,141$, artinya setiap meningkatnya tingkat Kemampuan Karyawan (X_1) sebesar satu satuan, maka akan diikuti oleh meningkatnya Kinerja Karyawan (Y) sebesar 0,141.
- $\beta_2 = 0,709$, artinya setiap meningkatnya nilai Kedisiplinan (X_2) sebesar satu satuan, maka akan diikuti oleh meningkatnya Kinerja Karyawan (Y) sebesar 0,709.

Dilihat dari nilai koefisien pada Tabel 1, variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan adalah variabel Kedisiplinan (X_2) karena memiliki nilai koefisien Beta sebesar 0,709 dibandingkan dengan nilai koefisien dari variabel lainnya.

Analisis Determinasi

Berdasarkan Tabel 1, diperoleh nilai R square sebesar 0,754. Dengan demikian pengaruh kemampuan karyawan (X_1) dan kedisiplinan (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y) pada LPD Desa Adat Kepaon adalah sebesar 75,4%, sedangkan sebesar 24,6% dipengaruhi faktor lain diluar penelitian ini.

Uji Hipotesis

Analisis t-test

Hasil uji t pengaruh kemampuan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di LPD Desa Adat Kepaon pada Tabel 1 menunjukkan bahwa:

- 1) Pengaruh kemampuan karyawan (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) di LPD Desa Adat Kepaon menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 2,095 yang lebih besar dari t_{tabel} sebesar 2,0423 serta nilai signifikan sebesar $0,046 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di LPD Desa Adat Kepaon, sehingga hipotesis pertama (H_1) diterima. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian dari Ahmad (2020) serta Nuarningsih dan Widiastini (2020) menyebutkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan.
- 2) Pengaruh Kedisiplinan (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) di LPD Desa Adat Kepaon menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 7,226 yang lebih besar dari t_{tabel} sebesar 2,0423 serta nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di LPD Desa Adat Kepaon, sehingga hipotesis kedua (H_2) diterima. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian dari Rizkia dan Syarifuddin (2021) serta Ahmad (2020) menemukan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

Uji F

Hasil uji F pada Tabel 1 menunjukkan bahwa nilai F Hitung sebesar 41,452 yang lebih besar dari F tabel sebesar 3,32 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan kemampuan karyawan (X1) dan kedisiplinan (X2) secara bersamaan mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) di LPD Desa Adat Kepaon, sehingga hipotesis ketiga (H_3) diterima. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian dari oleh Ahmad (2020) menyatakan bahwa kemampuan kerja dan disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis maka didapatkan hasil penelitian:

- 1) Berdasarkan hasil t test didapatkan hasil bahwa variabel Kemampuan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di LPD Desa Adat Kepaon.
- 2) Berdasarkan hasil t test didapatkan hasil bahwa variabel Kedisiplinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di LPD Desa Adat Kepaon.

- 3) Berdasarkan hasil F test didapatkan hasil bahwa variabel Kemampuan karyawan dan Variabel Kedisiplinan secara bersamaan mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kinerja karyawan di LPD Desa Adat Kapaon.

Saran

Berdasarkan Hasil pembahasan diatas maka dapat disarankan sebagai berikut:

- 1) Disarankan kepada LPD Desa Adat Kapaon untuk melakukan Pelatihan kepada Pegawai guna meningkatkan kecakapan dan keterampilan sesuai dengan tuntutan tugas setiap karyawan di LPD Desa Adat Kapaon.
- 2) Disarankan LPD Desa Adat Kapaon memberikan tindakan tegas dan memberikan sanksi yang proporsional jika ada pegawai yang tidak menyelesaikan pekerjaannya dengan tuntas, selain itu atasan hendaknya menerapkan sistem *reward* and *punishment* agar pegawai berlomba-lomba menyelesaikan tugasnya secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Nusa Media. Yogyakarta.
- Ahmad, Gunawan. 2020. Pengaruh Kemampuan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sakura Java Indonesia dengan variable bebas Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja, variable terikat Kinerja Karyawan. *Jurnal IKRAITH – EKONOMIKA*. 3 (3).
- Bejo, S. 2013. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia, Pendekatan Administratif dan Operasional*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Badan Penerbit UNDIP. Semarang.
- Gibson, Ivancevich, Donnelly. 1996. *Perilaku, Struktur, Proses. Alih Bahasa Nunuk Adiarni*. Erlangga. Jakarta.
- Julita By Paruru, S. L. H. V. Joyce Lapihan dan Hendra N. Tawas. 2016. Pengaruh Kemampuan Kerja dan Disiplin kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Air Manado. *Jurnal EMBA*. 5 (1): 225 – 233.
- Kreitner, Robert & Kinicki, Angelo. 2003. *Perilaku Organisasi*. Alih bahasa Erly Suandy. Buku 1. Salemba Empat. Jakarta.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2017. *Manajemen Sumber daya Manusia*. PT. Remaja Rosda. Bandung.
- Marwansyah. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta. Bandung.
- Mondy, R. Wayne. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- N.K. Nuarningsih, N.M.A. Widiastini. 2020. Pengaruh Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Pekreditan Rakyat Tridarma Putri. *Bisma: Jurnal Manajemen*. 6 (2).
- Priyono., Marzuki., & Soesatyo, Yoyok. 2015. Influence Of Motivation And Discipline On The Performance Of Employees (Studies On, Cv Eastern Star Home In Surabaya). *Journal Of Global Economics, Management And Business Research*. 5 (3): 212-220.
- Rivai, Veithzal., Ella Jauvani Sagala. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Edisi Kedua. Rajawali Pers. Jakarta.
- Robbins, Stephen P. & Judge, Timothy A. 2008. *Perilaku Organisasi*. Edisi Ke 12. Salemba Empat. Jakarta.
- Siagian, Sondang P. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kedelapan belas. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Syarifuddin serta Resti Ainun Rizkia. 2021. Dampak Kompensasi serta Disiplin Kerja pada Kinerja Pegawai pada Dinas tenaga Kerja Bandung. *Prosiding Manajemen*. 8 (4).
- Wibowo. 2010. *Manajemen Kinerja*. Rajawali Press. Jakarta.

Template Artikel Forum Manajemen

JUDUL DITULIS DENGAN *FONT TIMES NEW ROMAN 12 CETAK TEBAL* (MAKSIMUM 15 KATA)

Penulis¹⁾, Penulis²⁾ dst. [Font Times New Roman 10 Cetak Tebal dan Nama Tidak Boleh
Disingkat]

¹NamaFakultas, namaPerguruanTinggi (penulis 1)
email: penulis_1@abc.ac.id

²NamaFakultas, namaPerguruanTinggi(penulis 2)
email: penulis_2@cde.ac.id

Abstract [Times New Roman 11 Cetak Tebal dan Miring]

Abstract: ditulis dalam bahasa Indonesia dan Inggris yang berisikan isu-isu pokok, tujuan penelitian, metode penelitian dan hasil penelitian. Abstract ditulis dalam satu alenia, tidak lebih dari 200 kata. (Times New Roman 11, spasi tunggal, dan cetak miring).

Keywords: Maksimum 5 kata kunci dipisahkan dengan tanda koma. [Font Times New Roman 11 spasi tunggal, dan cetak miring]

1. PENDAHULUAN [Times New Roman 12 bold]

Pendahuluan mencakup latar belakang suatu permasalahan, tujuan kegiatan dan rencana pemecahan masalah disajikan dalam bagian ini. [Times New Roman, 12, normal].

2. KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS (JIKA ADA)

Bagian ini berisi kajian literatur yang dijadikan sebagai penunjang konsep penelitian. Kajian literatur tidak terbatas pada teori saja, tetapi juga bukti-bukti empiris. Hipotesis penelitian (jika ada) harus dibangun dari konsep teori dan didukung oleh kajian empiris (penelitian sebelumnya). [Times New Roman, 12, normal].

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian menjelaskan rancangan kegiatan, ruang lingkup atau objek, tempat, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel penelitian, dan teknik analisis [Times New Roman, 12, normal].

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan hasil penelitian. Hasil penelitian dapat dilengkapi dengan tabel, grafik (gambar), dan/atau bagan. Bagian pembahasan memaparkan hasil pengolahan data, menginterpretasikan penemuan secara logis, mengaitkan dengan sumber rujukan yang relevan [Times New Roman, 12, normal].

5. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan berisi rangkuman singkat atas hasil penelitian dan pembahasan serta saran-saran [*Times New Roman*, 12, normal].

6. DAFTAR PUSTAKA

Semua yang dirujuk dalam naskah harus tertera dalam daftar pustaka. **Kemutakhiran referensi sangat diutamakan** [*Times New Roman*, 12, normal].

Tata cara penulisan daftar pustaka, sebagai berikut:

A. Buku

Penulis 1, Penulis 2 dst. (Nama belakang, nama depan disingkat). Tahun publikasi. *Judul Buku cetak miring*. Edisi. Penerbit. Tempat Publikasi.

Contoh:

O'Brien, J.A. dan J.M. Marakas. 2011. *Management Information Systems*. Edisi 10. McGraw-Hill. New York-USA.

B. Artikel Jurnal

Penulis 1, Penulis 2 dan seterusnya, (Nama belakang, nama depan disingkat). Tahun publikasi. Judul artikel. *Nama Jurnal Cetak Miring*. Vol. Nomor. Rentang Halaman.

Contoh:

Cartlidge, J. 2012. Crossing boundaries: Using fact and fiction in adult learning. *The Journal of Artistic and Creative Education*. 6 (1): 94-111.

C. Prosiding Seminar/Konferensi

Penulis 1, Penulis 2 dst, (Nama belakang, nama depan disingkat). Tahun publikasi. Judul artikel. *Nama Konferensi*. Tanggal, bulan dan tahun, kota, Negara. Halaman.

Contoh:

Michael, R. 2011. Integrating innovation into enterprise architecture management. *Proceeding on Tenth International Conference on Wirt-schafts Informatik*. 16-18 February 2011, Zurich, Swis. Hal. 776-786.

D. Tesis atau Disertasi

Penulis (Nama belakang, nama depan disingkat). Tahun publikasi. Judul. *Tesis, atau Disertasi*. Universitas.

Contoh:

Soegandhi. 2009. Aplikasi Model Kebangkrutan pada Perusahaan Daerah di Jawa Timur. *Tesis*. Fakultas Ekonomi Universitas Joyonegoro, Surabaya.

E. Sumber Rujukan dari Website

Penulis. Tahun. Judul. Alamat *Uniform Resources Locator* (URL). Tanggal diakses.

Contoh:

Ahmed, S. dan A. Zlate. Capital flows to emerging market economies: A brave new world? <http://www.federalreserve.gov/pubs/ifdp/2013/1081/ifdp1081.pdf>. Diakses tanggal 18 Juni 2013.

