

SEMINAR NASIONAL HASIL PENELITIAN

**MENINGKATKAN MUTU
PENELITIAN DAN PERINGKAT
PERGURUAN TINGGI**

PROSIDING

Diterbitkan Oleh :



**UNIT PENELITIAN SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
INDONESIA (STIMI) “HANDAYANI” DENPASAR**

TIM PROSIDING STIMI HANDAYANI DENPASAR

Pelindung Dan Penasihat :

Dr. Ida Bagus Gede Udiyana, SE, MSi, Ak. (Ketua STIMI)
Dra. Ni Ketut Karwini, MM (Wakil Ketua I)
Drs. A.A.Ngr.Gede Suindrawan, MM (Wakil Ketua II)

Narasumber :

Prof.Dr.Gede Supartha, SE,MSi,Ak. (UNUD)
Prof.Dr.Made Wardana, SE,MP (UNUD)
Prof.Dr.Ida Bagus Raka Suardana, SE,MSi,Ak. (Undiknas)
Prof.Dr.I Ketut Yadnyana, SE, MSi, Ak. (UNUD)
Prof. Dr.Drs.A.A Putu Agung, M.Si
Dr. Ida Bagus Radendra Swastama, S.H, M.H

Penyunting :

Koordinator : Drs. I Gusti Gde Oka Pradnyana, MSi
Anggota : Wayan Arya Paramarta, SE, MM
Dra. Nyoman Seri Astini,M.Hum
Ida Ayu Trisna Wijayanti, SE,MM
Ida Bagus Prima Widianta, S.kom

ISBN 978-602-204-419-2

Alamat :

Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) “Handayani” Denpasar
Jl.Tukad Banyusari No. 17 Denpasar
Telp/Fax : (0361)222291,(0361)255655,(0361)222291
<http://www.stimidenpasar.ac.id>, E-mail : info@stimidenpasar.ac.id
<http://stimidenpasar-jurnal.com>

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widi Wasa / Tuhan Yang Maha Esa atas Asung Kertha Wara NugrahaNya sehingga kegiatan penyelenggaraan Seminar Nasional Hasil Penelitian Tahun 2016 yang dilaksanakan pada hari Rabu, 18 Agustus 2016 dapat dilangsungkan dengan baik dan lancar.

Pelaksanaan Seminar Nasional Hasil Penelitian tahun 2016 ini merupakan salah satu wujud pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang mana dapat dipakai sebagai salah satu tolok ukur kinerja Perguruan Tinggi. Seminar merupakan wujud publikasi ilmiah guna menunjukkan hasil-hasil penelitian suatu Perguruan Tinggi dimana nantinya dapat diaplikasi dalam kegiatan peningkatan mutu pengajaran dan pembangunan masyarakat, disamping itu juga dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam kepada para akademisi dan professional dalam bidang ilmu tertentu. Seminar Nasional Hasil Penelitian ini mengkaji bidang Manajemen meliputi : Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia, Manajemen Perkantoran, Manajemen Keuangan, Manajemen Pemasaran, dan Manajemen Bisnis Pariwisata. Selanjutnya hasil-hasil penelitian yang diseminarkan ini dibukukan dalam bentuk Prosiding. Penerbitan Prosiding tahun ini menyajikan 15 makalah hasil penelitian yang diselenggarakan STIMI Handayani Denpasar.

Kami mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu terselenggaranya Seminar Nasional Hasil Penelitian Tahun 2016 ini. Harapan kami semoga Prosiding ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang ingin mendalami ilmu manajemen.

Denpasar, 30 September 2016

Tim Prosiding

KATA SAMBUTAN

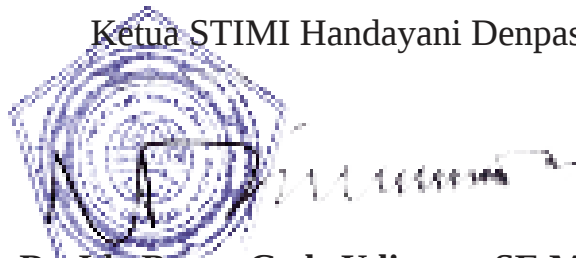
Puji syukur kami panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widi Wasa / Tuhan Yang Maha Esa, atas Asung Kertha Wara NugrahaNya, sehingga kegiatan Seminar Nasional Hasil Penelitian Tahun 2016 yang dibukukan dalam bentuk prosiding dapat berjalan lancar sesuai harapan. Sudah sepatutnya dalam kesempatan ini kami mengucapkan banyak terimakasih kepada segenap tim prosiding yang telah bekerja keras untuk mewujudkan terselenggaranya kegiatan ini.

Perguruan Tinggi sebagai Institusi Pendidikan menuntut Civitas Akademika terutama dosen dapat mendalami ilmu dengan baik serta dapat mengembangkannya melalui penelitian-penelitian yang dilakukan, sehingga nantinya diharapkan berdampak pada peningkatan mutu pendidikan Perguruan Tinggi itu sendiri. Kegiatan seminar hasil penelitian di publikasikan dalam bentuk prosiding merupakan wujud implementasi tri dharma perguruan tinggi khususnya dalam upaya meningkatkan wawasan dan kesadaran akademik mahasiswa terutama dosen dibidang penelitian.

Seminar nasional hasil penelitian hendaknya : (1) dapat meningkatkan motivasi, kepekaan dan kesadaran akademik mahasiswa dan dosen. (2) meningkatkan peran serta STIMI Handayani Denpasar dalam memberikan wadah bagi mahasiwa dan dosen untuk mempublikasikan hasil penelitiannya. (3) meningkatkan sinergi dan interaksi antara mahasiswa dan dosen perguruan tinggi dalam upaya meningkatkan kualitas, kuantitas hasil penelitian dan dipublikasikan dalam bentuk prosiding. Akumulasi dari semua kegiatan seminar hasil penelitian dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap perguruan tinggi khususnya pada STIMI Handayani Denpasar.

Denpasar, 30 September 2016

Ketua STIMI Handayani Denpasar



Dr. Ida Bagus Gede Udiyana, SE, Msi, Ak.

DAFTAR ISI

Judul	i
Tim Prosiding STIMI Handayani Denpasar	ii
Kata Pengantar	iii
Kata Sambutan	iv
Daftar Isi	v
1. Peran <i>Entrepreneurial Orientation</i> Dalam Memediasi <i>Self-Leadership</i> dan <i>Innovation Behavior</i> Pada Karyawan Tenun Endek Di Klungkung Bali Oleh : Anak Agung Dwi Widyani, Ida Ayu Widani Sugianingrat, I Wayan Gde Sarmawa.....	1
2. Pengaruh Kepemimpinan, Kompetensi Karyawan, Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Kantor Cabang Ubung Denpasar Oleh : Ni Made SatyaUtami	15
3. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Komitmen Organisasional, Dan Kinerja Karyawan Yang Dimediasi Oleh Semangat Kerja (Studi Pada Pt. Airkon Servindo Pratama) Di Bandara Ngurah Rai Bali Oleh: Ni Made Gunastri, Ni Ketut Laswitarni	36
4. Pendidikan Dan Pelatihan, Kepuasan Kerja Dan Semangat Kerja Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Administrasi Umum Dan Keuangan Pada Kampus Politeknik Negeri Bali Di Badung Oleh : Anak Agung Ngurah Gede Suindrawan, I Gusti Made Dewi Rahmayanti	53
5. Partisipasi Dan Motivasi Masyarakat Dalam Pelaksanaan Upacara <i>Ngaben Ngerit</i> Serta Dampaknya Pada Kehidupan Masyarakat Oleh : Made Mulyadi, I Nyoman Rasmen Adi.....	73
6. Tata Ruang Kantor, Kearsipan, Dan Kinerja Pegawai Kantor Suatu Analisis Dampak Pada Dinas Pendapatan Provinsi Bali Oleh : Ida Bagus Gede Udiyana, I Gusti Gde Oka Pradnyana, Ni Putu Novi Wahyuni Sari...	88

7.	Karakteristik Wisatawan <i>Backpacker</i> Mancanegara Dan Dampaknya Terhadap Perkembangan Pariwisata Di Kawasan Pariwisata Kuta Bali Oleh : Ni Nyoman Menuh, Ni Putu Cempaka Dharmadewi Atmaja	104
8.	Diskursus Pariwisata Berbasis Masyarakat Di Desa Wisata Jatiluwih Kabupaten Tabanan Oleh : Dewa Putu Oka Prasiasta	117
9.	Pengaruh <i>Fee Based Income</i> Terhadap Perubahan Laba Perusahaan Perbankan Di Bursa Efek Indonesia (Studi Pada 10 Bank Dengan Laba Terbesar Di Indonesia) Oleh : Ketut Tanti Kustina, IGA Agung Omika Dewi.....	149
10.	Pengembangan Csr Di Bidang Keagamaan Dan Dampaknya Pada Kesehatan Dan Keberhasilan Lembaga Perkreditan Desa (Lpd) Se Kota Denpasar Oleh : Gine Das Prena	166
11.	Pendekatan <i>technology Acceptance Model & Theory Of Reasoned Action</i> Dalam Niat Bisnis <i>Online</i> Oleh : Made Wahyu Adhiputra, Ni Wayan Suartini	189
12.	Pengaruh Kewajaran Harga, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Jasa Penerbangan Domestik Garuda Indonesia Di Denpasar Oleh : Ni Putu Cempaka Dharmadewi Atmaja	197
13.	Analisis Perbandingan Pelayanan Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Pada Kantin Dalam Dan Kantin Luar Gedung Stikom Bali Oleh : Ni Luh Putri Srinadi	210
14.	Analisis Kualitas Pelayanan Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Lembaga Perkreditan Desa (Lpd) Desa Adat Tibubiu Kerambitan Tabanan Oleh : Ni Ketut Karwini, I Wayan Dodi Suryanto	220
15.	Pengaruh Kinerja Keuangan Terhadap Profitabilitas Pada Pt. Bpr Saraswati Ekabumi (Periode Tahun 2013 – 2015) Oleh : Putu Kepramareni, Ni Luh Gde Novitasari, Bintang Pitaloka	247

PERAN *ENTREPRENEURIAL ORIENTATION* DALAM MEMEDIASI *SELF-LEADERSHIP* DAN *INNOVATION BEHAVIOR* PADA KARYAWAN TENUN ENDEK DI KLUNGKUNG BALI

Oleh :

Anak Agung Dwi Widyani ¹

Ida Ayu Widani Sugianingrat²

I Wayan Gde Sarmawa³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menguji (1) pengaruh *self-leadership* terhadap *innovation behavior*, (2) pengaruh *entrepreneurial orientation* terhadap *innovation behavior* (3) pengaruh *self-leadership* terhadap *entrepreneurial orientation* (4) peran *entrepreneurial orientation* dalam memediasi *self-leadership* terhadap *innovation behavior*. Adapun populasi penelitian ini adalah karyawan tenun endek di Kabupaten Klungkung yang berjumlah 1.085 orang. Penentuan sampel digunakan perhitungan Slovin dengan tingkat error 10%, maka jumlah sampel adalah 92 karyawan sebagai responden. Penentuan sampel dilakukan secara *unstratified proporsional random sampling* untuk masing-masing golongan perusahaan. Tujuan penelitian akan dianalisis menggunakan teknik analisis SEM PLS 3,0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *self-leadership* berpengaruh positif signifikan terhadap *innovation behavior*, *entrepreneurial orientation* berpengaruh positif signifikan terhadap *innovation behavior*, *self-leadership* berpengaruh positif signifikan terhadap *entrepreneurial orientation*, dan *entrepreneurial orientation* memediasi positif signifikan pengaruh *self-leadership* terhadap *innovation behavior*.

Kata kunci: *self-leadership, entrepreneurial orientation, innovation behavior, UKM*

1 Universitas Mahasaraswati Denpasar

2 Universitas Hindu Indonesia

3 Universitas Warmadewa Denpasar

ABSTRACT

This study aims to examine (1) the effect of self-leadership towards innovation behavior, (2) the effect of entrepreneurial orientation towards innovation behavior (3) the effect of self-leadership to entrepreneurial orientation (4) the role of entrepreneurial in mediating self-orientation towards innovation leadership behavior. The population of this study were employees of weaving endek in Klungkung regency totaling 1,085 people. The samples used Slovin calculation with an error rate of 10%, then the number of samples is 92 employees as respondents. The samples were performed unstratified proportional random sampling for each group company. The purpose of research will be analyzed using SEM analysis of PLS 3.0.

The results showed that self-leadership significant positive effect on behavior innovation, entrepreneurial orientation significant positive effect on innovation behavior, self-leadership significant positive effect on entrepreneurial orientation and entrepreneurial orientation mediate a significant positive influence on the self-innovation leadership behavior.

Keywords: *self-leadership, entrepreneurial orientation, innovation behavior, SMEs*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Usaha Kecil dan Menengah (UKM) memiliki peranan yang sangat penting dalam pertumbuhan ekonomi suatu negara (Effendi *et al.*, 2013; Sharma *et al.*, 2014). Kedudukan, potensi dan peranan UKM sangat strategis dalam upaya mewujudkan pembangunan nasional Indonesia pada umumnya dan tujuan pembangunan ekonomi pada khususnya (Suyati dan Lestari, 2013). Peranan UKM tersebut selain untuk penyediaan lapangan pekerjaan dan dunia usaha, juga untuk peningkatan pendapatan negara (Javalgi dan Todd, 2011). Selain itu UKM lebih mampu untuk bertahan dalam kondisi krisis ekonomi, karena memiliki karakteristik serta memanfaatkan sumber daya lokal dalam kegiatan usahanya.

Meskipun memiliki peran sentral dalam perekonomian nasional, UKM masih belum mampu memberikan nilai tambah yang signifikan dalam pengembangan ekonomi di Indonesia. Hal tersebut disebabkan oleh keterbatasan UKM dalam penguasaan teknologi, akses modal dan lemahnya aspek manajerial, serta rendahnya kualitas sumber daya manusia (Tambunan, 2009; Scarborough dan Zimmerer, 2008). Keterbatasan dan kendala yang dihadapi UKM tersebut akan dapat berdampak pada kinerja yang dihasilkan (Hitt *et al.*, 2001) dan tidak sedikit yang mengalami kegagalan usaha (Riyanti, 2003).

Kain endek, merupakan kain tenun tradisional Bali yang dibuat secara *handmade* dengan menggunakan Alat Tenun Bukan Mesin (ATBM). Berdasarkan data dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag) Provinsi Bali (2010), endek merupakan produk unggulan UKM Provinsi Bali. Peluang ekspor endek cukup besar dilihat dari masih tingginya ekspor tekstil Indonesia, yaitu menyumbang rata-rata 62 persen per tahun dari total kontribusi komoditas ekspor dan ekspor tekstil Indonesia tahun 2008 mencapai 10,83 miliar dollar AS (Kompas, 2011). Walaupun permintaan ekspor tekstil dari Amerika Serikat menurun, namun sasaran pasar ekspor tekstil Indonesia semakin luas. Timur Tengah, Afrika, dan Jepang dapat menjadi sasaran ekspor tekstil yang potensial, khususnya bagi pengrajin kain endek. Pada KTT APEC 2013, kain Endek Bali dikenakan oleh 21 kepala negara beserta istri. Hal tersebut menunjukkan bahwa kain Endek khas Bali telah dikenal di mancanegara dan mengalami perluasan pasar hingga ke pasar internasional. Hal tersebut merupakan peluang dan potensi bagi pengrajin endek yang tergolong UKM, untuk terus berupaya meningkatkan kualitas produksinya serta kreasi motifnya.

Selain potensi dan peluang, terdapat tantangan yang dihadapi oleh UKM endek Bali. Tantangan tersebut adalah adanya kain tenunan yang menyerupai endek Bali yang pengerjaannya menggunakan Alat Tenun Mesin (ATM). Kain tenunan ATM tersebut tidak membutuhkan penenun dalam pengerjaannya, sehingga harga kain tersebut menjadi lebih murah dibandingkan dengan kain tenunan ATBM. Endek Bali hampir mati suri dari lima tahun ke belakang, karena masih minimnya motif-motif endek sehingga masih relatif sulit untuk menjual endek. Para penenun dan pengusaha tenun ATBM pun kolaps karena tidak bisa menyaingi harga kain ATM yang lebih murah dan kurangnya inovasi pada kain endek ATBM yang dihasilkan.

Kabupaten Klungkung, merupakan wilayah dimana terdapat perusahaan pertenunan endek terbanyak di Bali. Berdasarkan data Disperindag tahun 2016, di Kabupaten Klungkung terdapat 55 perusahaan tenun endek dari 159 perusahaan tenun endek di Bali. Berdasarkan klasifikasi UMKM, maka 9 perusahaan tergolong usaha mikro, 45 tergolong perusahaan kecil, dan 1 tergolong usaha menengah. Tantangan dan keterbatasan yang dimiliki pengrajin tenun endek yang merupakan salah satu UKM tersebut salah satunya bisa diantisipasi dengan menumbuhkan kepemimpinan diri (*self-leadership*) anggota organisasi. *Self-leadership* adalah perpaduan dari konsep teori *self regulation*, *self control*, dan *self management* yang kemudian dibagi menjadi tiga kategori yaitu *behavior fokus strategies*, *natural reward strategies*, dan *constructive thought pattern strategies* (Manz, 1992; Neck *et al.*, 2003 dan Manz & Neck, 2004). Menurut Manz (2006) *self-leadership* merupakan proses dimana seseorang mengambil keputusan berdasarkan kapasitas dan kemampuan yang dimiliki. Meskipun individu termotivasi untuk menyelesaikan tugas-tugas, tidak semua orang mampu menampilkan perilaku inovatif, karena tidak adanya navigasi diri yang merupakan elemen kunci dalam konsep *self-leadership* (Latham dan Locke,

1991). *Self-leadership* adalah sebuah proses di mana karyawan memotivasi dan mengarahkan dirinya sendiri untuk mencapai perilaku yang diinginkan (Carmeli *et al.*, 2006). Menurut Tastan (2013) *self-leadership* dan hasil kerja memiliki hubungan yang positif. *Self-leadership* mengacu pada reflektif proses internal dimana seorang individu secara sadar, konstruktif menggerakkan pikiran dan niat menuju terciptanya perubahan yang diinginkan, perbaikan serta *innovation behavior* (Phelan & Young, 2003; Carmeli *et al.*, 2006). Akan tetapi hasil penelitian Vancouver *et al.*, (2002) menunjukkan kemampuan diri tidak memberikan pengaruh pada peningkatan hasil kerja, karena karyawan yang memiliki *self-leadership* tinggi cenderung menjadi *over confidence* dan cenderung selalu memiliki rasa puas sehingga mengabaikan *innovation behavior* pada lingkungan dinamis.

Inovasi juga dapat diwujudkan melalui peran orientasi *entrepreneur* pada setiap aktivitas pencapaian tujuan perusahaan. Hal tersebut didukung oleh Zulfadil (2010), yang menyatakan bahwa keberhasilan suatu usaha memerlukan adanya kemampuan orientasi entrepreneur (*entrepreneurial orientation*) pada setiap individu yang ada dalam perusahaan. Orientasi entrepreneur yang terdiri atas *autonomy*, *risk taking*, *proactiveness* akan berpengaruh terhadap inovasi pada suatu perusahaan (Nasution, 2010).

Kajian tentang peran inovasi pada UKM didukung oleh hasil penelitiannya Asnur (2009) yang mengemukakan bahwa UKM harus terus melakukan inovasi untuk dapat bertahan dalam lingkungan yang terus berubah. Pada lingkungan bisnis saat ini, organisasi perlu mempertimbangkan inovasi sebagai faktor kunci utama dalam produk dan proses organisasi untuk bertahan pada lingkungan dinamis dan perubahan teknologi (Elegre *et al.*, 2006, Baron dan Tang, 2011). Selain itu inovasi merupakan sumber utama untuk keunggulan kompetitif dan telah tercatat bahwa inovasi memainkan peranan penting dalam perkembangan ekonomi (Agbor, 2008; Chen dan Chen, 2009; Gumusluoglu dan Ilsev, 2009; Karkalakos, 2013). Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini akan mengkaji keterkaitan *self-leadership*, *entrepreneurial orientation* bagi peningkatan *innovation behavior* bagi UKM.

B. Rumusan Masalah

- 1). Apakah *self-leadership* berpengaruh terhadap *innovation behavior* pada UKM endek di Klungkung Bali?
- 2). Apakah *entrepreneurial orientation* berpengaruh terhadap *innovation behavior* pada UKM endek di Klungkung Bali?
- 3). Apakah *self-leadership* berpengaruh terhadap *entrepreneurial orientation* pada UKM endek di Klungkung Bali?
- 4). Apakah *entrepreneurial orientation* memediasi pengaruh *self-leadership* terhadap *innovation behavior* pada UKM endek di Klungkung Bali?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

- 1). Menjelaskan pengaruh *self-leadership* terhadap *innovation behavior* pada UKM endek di Klungkung Bali.
- 2). Menjelaskan pengaruh *entrepreneurial orientation* terhadap *innovation behavior* pada UKM endek di Klungkung Bali.
- 3). Menjelaskan pengaruh *self-leadership* terhadap *entrepreneurial orientation* pada UKM endek di Klungkung Bali.
- 4). Menjelaskan peran mediasi *entrepreneurial orientation* pada pengaruh *self-leadership* dan *innovation behavior* pada UKM endek di Klungkung Bali.

D. Manfaat Penelitian

- 1). Manfaat teoritis
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperkaya literatur mengenai konsep atau teori *self-leadership*, *entrepreneurial orientation* serta *innovation behavior*
- 2). Manfaat praktis
Memberikan kontribusi kepada pengusaha khususnya pada UKM agar mampu *sustainable* di dalam lingkungan yang dinamis dan penuh dengan ketidakpastian.

II. LANDASAN TEORI

A. *Self-leadership*

Self-leadership adalah proses individu menavigasi, memotivasi dan memimpin dirinya sendiri untuk mencapai perilaku dan hasil yang diinginkan (Manz, 1992). *Self-leadership* dapat ditelusuri berasal dari teori tentang pengaruh diri sendiri, yang menekankan pada konsep motivasi diri (Carver dan Scheier, 1981; Kanfer, 1970), *self control* (Mahoney dan Arnkoff, 1978) dan *self management* (Andrasik dan Heimberg, 1982; Luthans dan Davis, 1979; Manz dan Sims, 1980). *Self-leadership* dibangun dari tiga kognitif dan strategi perilaku yang mempengaruhi hasil, yaitu:

- (1) *behavior-focused strategies*;
- (2) *natural reward strategies*; and
- (3) *constructive thought pattern strategies*.

Phelan and Young (2003) menemukan bahwa *self-leadership* berpengaruh terhadap *innovation behavior* yang mengacu pada proses internal yang reflektif dimana seorang individu secara sadar dan konstruktif memotivasi dirinya atau pikirannya dan niat menuju terciptanya

perubahan, perbaikan dan inovasi. *Self-leadership* memberikan pengaruh terhadap *innovation behavior* didukung pula oleh hasil penelitian Carmeli *et al.*, (2006); Jong Hartog (2007) dan Tastan (2013).

Menurut Neck *et al.*, (1999) dan D'Intino *et al.*, (2007) bahwa konsep *self-leadership* juga memberikan pengaruh pada kesuksesan kewirausahaan (*entrepreneurship*). Hasil penelitian Brown dan Ryan (2013) juga menekankan bahwa kemampuan potensial yang dimiliki sumber daya manusia pada *small medium enterprise* (SME) akan meningkatkan iklim entrepreneur pada perusahaan. *Self-leadership* melibatkan tiga strategi yaitu :

- (1) diperbaharui konstruksi kognitif dari asumsi, keyakinan, persepsi dan cara berpikir;
- (2) citra mental kreatif yang dimanifestasikan dengan dilema yang melibatkan perilaku kreatif; dan
- (3) kreatif *self-talk* yang melibatkan dialog internal dan umpan balik yang meningkatkan pada suatu kemampuan individu untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Phelan dan Young, 2003).

B. Entrepreneurial orientation

Entrepreneurial orientation merupakan suatu proses, praktek dan aktivitas yang mengarahkan pada pengembangan dan penciptaan produk baru dan inovatif yang dapat membedakan organisasi dengan organisasi lainnya (Lumpkin *et al*, 2005). Menurut Li *et al.*, (2008), bentuk dari aplikasi atas sikap-sikap kewirausahaan dapat diindikasikan dengan *entrepreneurial orientation* dengan indikasi kemampuan kemandirian (otonomi), sikap proaktivitas, dan kemampuan mengambil resiko. *Entrepreneurial orientation* yang terdiri dari sikap kemandirian (otonomi), sikap proaktif dan keberanian mengambil resiko berpengaruh terhadap inovasi (Nasution 2010). Hasil penelitian Hassim *et al.*, (2011), yang melakukan penelitian pada UKM di Malaysia menunjukkan bahwa *entrepreneurial orientation* merupakan faktor kunci untuk menciptakan produk memiliki nilai inovasi yang tinggi.

C. Innovation Behavior

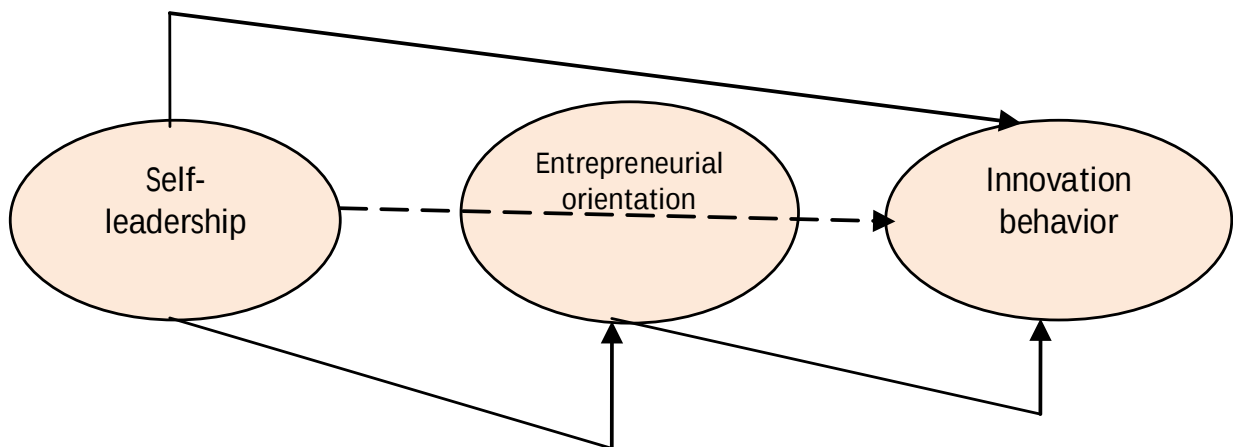
Schumpeter (1934) adalah salah satu ekonom pertama yang mendefinisikan inovasi. Ada lima jenis inovasi yaitu: 1) pengenalan produk baru atau perubahan kualitatif produk yang sudah ada (*the introduction of a new product or a qualitative change in an existing product*); 2) proses inovasi baru bagi industri (*process innovation new to an industry*); 3) pembukaan pasar baru

(*the opening of a new market*); 4) pengembangan sumber-sumber baru pasokan bahan baku atau input lainnya (*the development of new sources for supply for raw material or other inputs*); dan 5) perubahan dalam organisasi industri (*changes in industrial organization*).

Perusahaan dituntut untuk mampu menciptakan pemikiran baru, gagasan baru dan menawarkan produk yang inovatif serta peningkatan pelayanan yang memuaskan pelanggan. Menurut Crossan dan Apaydin (2010), inovasi adalah kebaharuan produksi atau adopsi, asimilasi, dan eksploitasi yang memberikan nilai tambah, pembaharuan dan perluasan produk, jasa serta pembentukan sistem baru. Penelitian Hilmi *et al.*, (2010) menggunakan pengukuran inovasi menjadi dua, yaitu inovasi produk dan inovasi proses. Istilah inovasi diartikan sebagai terobosan yang terkait dengan produk-produk baru. Jimenez dan Valle (2011) mendefinisikan inovasi sebagai konsep yang lebih luas yang membahas penerapan ide baru, penciptaan produk baru, dan inovasi proses.

D. Kerangka Konseptual

Berdasar pada latar belakang penelitian tersebut di atas, maka kerangka konsep penelitian ini adalah seperti ditunjukkan dalam Gambar 1, sebagai berikut:



Keterangan :

—————> : hubungan langsung

- - - - -> : hubungan tidak langsung

Gambar 1. Kerangka Konsep Hubungan *Self-Leadership*, *Enterpreneurial Orientation* dan *Innovation Behavior*

E. Hipotesis

Mengacu pada latar belakang dan kerangka konsep penelitian, maka rumusan hipotesis penelitian ini adalah:

- 1). *Self-leadership* berpengaruh positif signifikan terhadap *Innovation Behavior*
- 2). *Enterpreneurial Orientation* berpengaruh positif signifikan terhadap *Innovation Behavior*
- 3). *Self-leadership* berpengaruh positif signifikan terhadap *Enterpreneurship Orientation*.
- 4). *Entepreneurial Orientation* positif signifikan memediasi pengaruh *Self-leadership* terhadap *Innovation Behavior*

F. Definisi Operasional

- 1) *Self-leadership* (kepemimpinan diri) merupakan proses karyawan UKM dalam mempengaruhi dirinya sendiri sehingga terdorong untuk bekerja lebih baik. Adapun indikator dari *Self-leadership* dalam penelitian ini terdiri dari: *behavior focus strategies* (strategi perilaku fokus) pada pekerjaan, *natural reward strategies* (strategi imbalan alami) atas pekerjaan yang dikerjakan, dan *contructive thought pattern strategies* (pola pikir konstruktif) (Andrasik dan Heimberg, 1982; Luthans dan Davis, 1979; Manz dan Sims, 1980).
- 2) *Enterpreneurial Orientation* (orientasi entrepreneur) merupakan kemampuan karyawan UKM yang merupakan refleksi jiwa entrepreneur dalam setiap kegiatannya melalui indikator: otonomi (kemandirian), sikap proaktif dan keberanian mengambil resiko (Li *et al.*, 2008)
- 3) *Innovation Behavior* (perilaku inovasi) merupakan perilaku kerja karyawan UKM yang selalu menunjukkan hal-hal yang baru. Adapun indikatornya: mampu memunculkan ide-ide inovatif, menghasilkan produk dengan motif baru, dan mampu menciptakan proses baru yang lebih efisien (Jimenez dan Valle 2011)

III. METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Obyek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada industri tenun endek di Kabupaten Klungkung Bali, mengingat di wilayah ini terdapat perusahaan pertenunan endek terbanyak di Bali. Berdasarkan data Disperindag tahun 2016, di Kabupaten Klungkung terdapat 55 perusahaan tenun endek dari 159 perusahaan tenun endek di Bali. Berdasarkan klasifikasi UMKM, maka 9 perusahaan tergolong usaha mikro, 45 tergolong perusahaan kecil, dan 1 tergolong usaha menengah.

Berdasarkan data dari Disperindag tersebut, hampir sepertiga perusahaan tenun endek di Bali berada di kabupaten Klungkung. Jika ditinjau dari serapan tenaga kerja, industri tenun endek di kabupaten Klungkung mampu menyerap 1.085 tenaga kerja dari 2.268 tenaga kerja tenun endek di Bali.

B. Populasi dan Sampel Penelitian

Berdasarkan data Disperindag Bali tahun 2016, tenaga kerja tenun endek di Kabupaten Klungkung berjumlah 1.085 orang. Berdasarkan perhitungan Slovin, dengan tingkat *error* 10% maka jumlah sampel adalah sebesar 92 tenaga kerja. Penentuan sampel dilakukan secara *unstratified proporsional random sampling* untuk masing-masing golongan perusahaan.

C. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini didukung dengan data kuantitatif yang diperoleh melalui metode observasi, wawancara dan kuesioner dengan menggunakan daftar pertanyaan skala *linkert*.

D. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini mempergunakan pendekatan kuantitatif, dimana pengolahan data dilakukan melalui program *SmartPLS 3.0*.

IV. Hasil dan Pembahasan

A. Hasil Penelitian

Hasil analisa data menunjukkan bahwa seluruh indikator valid dan reliabel. Hal ini ditunjukkan oleh koefisien *outer loading* signifikan diatas 0,50, *composite reliability* dan *cronbach alpha* signifikan lebih besar dari 0,60. *Average Variance Extracted (AVE)* juga menunjukkan nilai diatas 0,50. Koefisien *path* antara variabel ditunjukkan melalui Tabel 1 dan Gambar 2, sedangkan koefisien determinasi (R^2) ditunjukkan dalam Tabel 2.

Tabel 1. Koefisien *Path* Antara Variabel *Self-Leadership*, *Entrepreneurial Orientation*, dan *Innovation Behavior*.

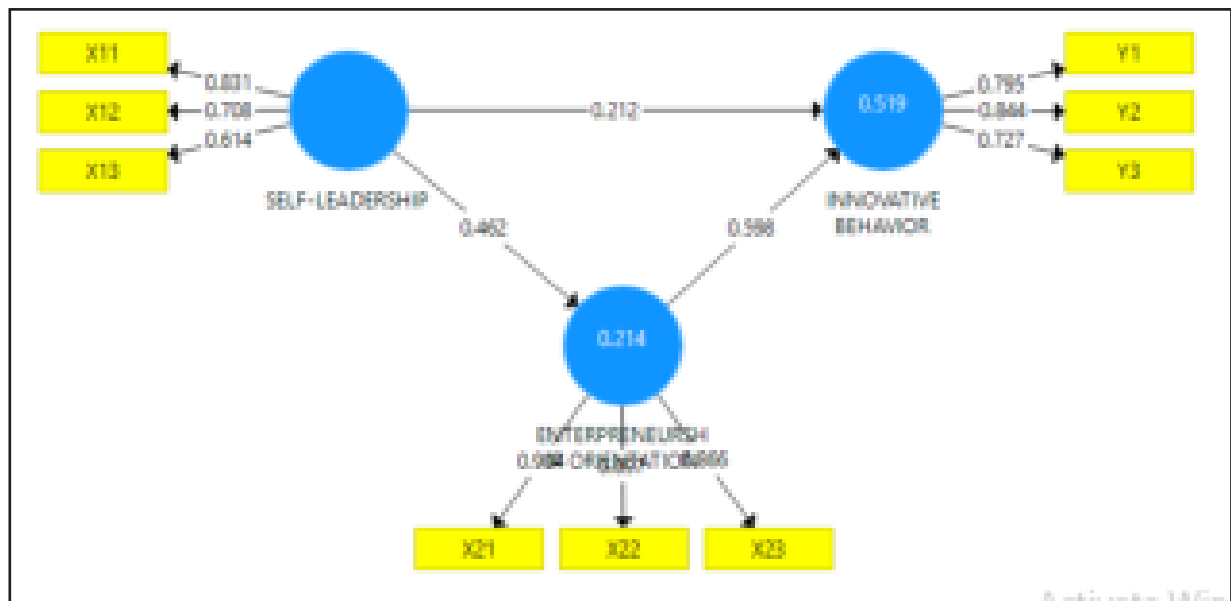
Pengaruh Antar variabel	Koefisien Jalur	Nilai t-statistics	Sig
<i>Self-Leadership</i> (X_1) $\rightarrow$ <i>Innovation Behavior</i> (Y)	0,212	2,313	0,021
<i>Entrepreneurial Orientation</i> (X_2) $\rightarrow$ <i>Innovation Behavior</i> (Y)	0,598	7,193	0,000
<i>Self-Leadership</i> (X_1) $\rightarrow$ <i>Entrepreneurial Orientation</i> (X_2)	0,462	4,672	0,000
<i>Self-Leadership</i> (X_1) $\rightarrow$ <i>Entrepreneurial Orientation</i> (X_2) $\rightarrow$ <i>Innovation Behavior</i> (Y)	0,276	4,088	0,000

Sumber: Data diolah, 2016

Tabel 2. Koefisien Determinasi Antara Variabel *Self-Leadership*, *Entrepreneurial Orientation*, dan *Innovation Behavior*.

Pengaruh Antar variabel	Koefisien Determinasi (R ²)	Nilai t-statistics	Sig
<i>Self-Leadership</i> (X ₁) →, <i>Entrepreneurial Orientation</i> (X ₂)	0,214	2,340	0,020
<i>Self-Leadership</i> (X ₁), <i>Entrepreneurial Orientation</i> (X ₂) → <i>Innovation Behavior</i> (Y)	0,519	6,075	0,000

Sumber: Data diolah, 2016



Gambar 2. Gambar Koefisien Path Variabel *Self-Leadership*, *Entrepreneurial Orientation*, dan *Innovation Behavior*.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis penelitian di atas, maka dapat dikemukakan sebagai berikut :

- 1). Pengaruh *Self-Leadership* terhadap *Innovation Behavior* menunjukkan koefisien jalur sebesar 0,212 dengan nilai t statistik sebesar 2,313 (sign 0,021<0,05). Hal ini berarti bahwa *Self-Leadership* berpengaruh positif signifikan terhadap *Innovation Behavior*. Hasil analisis ini mendukung hasil penelitian Carmeli *et al.*, (2006); Jong Hartog (2007) dan Tastan (2013).
- 2). Pengaruh *Entrepreneurial Orientation* terhadap *Innovation Behavior* menunjukkan koefisien jalur sebesar 0,598 dengan nilai t statistik sebesar 7,193 (sign 0,000<0,05). Hal

ini berarti bahwa *Enterpreneurial Orientation* berpengaruh positif signifikan terhadap *Innovation Behavior*. Hasil analisis sejalan dengan hasil penelitian Nasution (2010), bahwa *entrepreneurial orientation* yang terdiri dari sikap kemandirian (otonomi), sikap proaktif dan keberanian mengambil resiko berpengaruh terhadap inovasi. Hasil penelitian Hassim *et al.*, (2011), yang melakukan penelitian pada UKM di Malaysia menunjukkan bahwa *entrepreneurial orientation* merupakan faktor kunci untuk menciptakan produk memiliki nilai inovasi yang tinggi.

- 3). Pengaruh *Self-Leadership* terhadap *Enterpreneurial Orientation* menunjukkan koefisien jalur sebesar 0,462 dengan nilai t statistik sebesar 4,672 (sign 0,000<0,05). Hal ini berarti bahwa *Self-Leadership* berpengaruh positif signifikan terhadap *Enterpreneurial Orientation*. Menurut Neck *et al.*, (1999) dan D'Intino *et al.*, (2007) bahwa konsep *self-leadership* juga memberikan pengaruh pada kesuksesan kewirausahaan (*entrepreneurship*). Hasil penelitian Brown dan Ryan (2013) juga menekankan bahwa kemampuan potensial yang dimiliki sumber daya manusia pada *small medium enterprise* (SME) akan meningkatkan jiwa entrepreneur pada individu pada perusahaan.
- 4). Pengaruh *Self-Leadership* terhadap *Innovation Behavior* melalui *Enterpreneurial Orientation* menunjukkan koefisien jalur sebesar 0,276 dengan nilai t statistik sebesar 4,088 (sign 0,000<0,05). Hal ini berarti bahwa *Enterpreneurial Orientation* secara positif signifikan berperan sebagai pemediasi *Self-Leadership* terhadap *Enterpreneurial Orientation*. Oleh karena pengaruh *Self-Leadership* terhadap *Innovation Behavior*, pengaruh *Enterpreneurial Orientation* terhadap *Innovation Behavior*, pengaruh *Self-Leadership* terhadap *Enterpreneurial Orientation* signifikan maka sifat mediasi *Enterpreneurial Orientation* adalah parsial (*partial mediation*).
- 5). Hasil evaluasi dari model struktural berdasarkan koefisien R-Square (R^2) seperti ditunjukkan dalam tabel 2. Determinasi *Self-Leadership* terhadap *Enterpreneurship Orientation* sebesar 0,214, ini berarti bahwa *Enterpreneurial Orientation* dipengaruhi oleh *Self-Leadership* sebesar 21,4%. Determinasi dari *Self-Leadership* dan *Enterpreneurial Orientation* terhadap *Innovation Behavior* sebesar 51,9%, yang berarti bahwa *Innovation Behavior* dipengaruhi oleh *Self-Leadership* dan *Enterpreneurial Orientation* sebesar 51,9%, sisanya sebesar 49,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya.

V. Kesimpulan dan Saran

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1). *Self-Leadership* secara positif signifikan berpengaruh terhadap *Innovation Behavior* pada karyawan tenun endek di Kabupaten Klungkung.

- 2). *Enterpreneurial Orientation* secara positif signifikan berpengaruh terhadap *Innovation Behavior* pada karyawan tenun endek di Kabupaten Klungkung.
- 3). *Self-Leadership* secara positif signifikan berpengaruh terhadap *Enterpreneurial Orientation* pada karyawan tenun endek di Kabupaten Klungkung.
- 4). *Enterpreneurial Orientation* secara positif signifikan berperan sebagai pemediasi pengaruh dari *Self-Leadership* terhadap *Innovation Behavior* pada karyawan tenun endek di Kabupaten Klungkung.

B. Implikasi dan Keterbatasan Penelitian

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan tenun endek di Kabupaten Klungkung dipengaruhi oleh kemampuan memimpin diri (*Self-Leadership*) dan orientasi entrepreneur (*Enterpreneurial Orientation*). Sehingga dengan meningkatnya *Innovation Behavior* karyawan, diharapkan akan dapat meningkatkan kemampuan bersaing dalam kondisi yang penuh dengan ketidakpastian.

Keterbatasan dalam penelitian ini, dimana hanya memodelkan pengaruh *Self-Leadership* dan *Enterpreneurial Orientation* terhadap *Innovation Behavior*, padahal *Innovation Behavior* juga dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor-faktor lainnya, seperti : iklim organisasi, kompetensi, budaya organisasi, serta faktor-faktor lainnya. Selain itu, penelitian ini hanya dilakukan di Kabupaten Klungkung saja sehingga belum memungkinkan untuk digeneralisasi pada karyawan tenun di kabupaten yang lainnya.

C. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan fenomena yang terjadi pada UKM industri tenun endek maka dapat disarankan hendaknya pengusaha atau pemilik UKM memperhatikan kontinuitas perilaku inovasi karyawannya, dengan memperhatikan kepemimpinan diri serta nilai-nilai entrepreneur

Daftar Pustaka

- Carmeli,A., Weisberg.J and Meiter.R., 2006. "Self-leadership skills and innovative behavior at work". *International Journal of Manpower*, Vol. 27 No. 1, 2006 pp. 75-90 q.
- Chen, F.W., 2009, "Relationship Between Enterpreneurial Leadership And Innovative Behavior : The Mediating Effect Of Enterpreneurial Self-Efficacy And The Moderating Effect Of Openness To Experience And Extraversion". *Information Tecnology Journal* 13 (6): 1035-1044. Issn: 1812-5638.

- Christopher P. Neck, Heidi M. Neck, Charles C. Manz, Jeffrey Godwin., 1999. "I think I can; I think I can: A self-leadership perspective toward enhancing entrepreneur thought patterns, self-efficacy, and performance". *Journal of Managerial Psychology*. Vol. 14 Issn: 6, pp.477 – 501.
- Effendi, S., Hadiwidjojo D., Solimun, Noermujati., 2013. "The Effect of Entrepreneurial Orientation On The Small Business Performance With Governance Role As The Moderator Variabel And Managerial Competence As The Mediating Variabel On The Small Business Of Apparel Industry In Cipulir Market, South Jakarta". *Journal Of Business And Management*. Vol.8, Issue 1, pp. 49-55.
- Jiménez-Jiménez, D. And Sanz-Valle, R., 2005. "Innovation And Human Resource Management Fit: An Empirical Study". *International Journal Of Manpower*. Vol. 26 No. 4, pp. 364-381.
- Jimenez,Daniel Jimenez and Raquel Sanz-Valle., 2011. " Innovation, Organizational Learning and Performance". *Journal of Business Research*, 408-417.
- Li, Yong-Hui, Jing-Wen Huang and Mey-Tien Tsai., 2008. "Entrepreneurial Orientation and Firm Performance : The Role of Knowledge Creation Process". *Industrial Marketing Management*.
- Lumpkin, G.T Andreas Rauch, Johan Wiklund and Michael Frese., 2005. "Entrepreneurial Orientation and Business Performance : An Assesment of Past Research and Suggestion for the Future". *Entrepreneurial Theory and Practice*.
- Manz.C.C., 1986. "Self-Leadership: Toward An Expanded Theory of Self Influence Processes in Organization". *Academy of Management Review*, 11, pp.585-600.
- Manz.C.C., Neck C.P., 2004. "Mastering Self Leadership : Empowering Yourself For Personal Exellecent". 3rd, *Pearson, Prentice Hall, Upper Saddle River,NJ*.
- Mthanti.T.S and Urban.B., 2014. "Effectuation And Entrepreneurial Orientation In High-Technology Firms". *Technology Analysis and Strategic Management* 2014. Vol. 26, No. 2, 121–133.
- Muchiri.M., McMurray.A., 2015. "Entrepreneurial Orientation Within Small Firms: A Critical Review Of Why Leadership And Contextual Factors Matter". *Small Enterprise Research*. 2015. Vol. 22, No. 1, 17–31.
- Oke, A., Burke, G. and Myers, A., 2007. "Innovation Types And Performance In Growing Uk Smes". *International Journal Of Operations and Production Management*. Vol. 27, No. 7, P. 735-53.
- Scarborough and Zimmerer T.W., 2005. "*Effective Small Business Management*". Mcmillan. New York.
- Scumpeter, J., 1934. "*The Theory of Economics Development*". Harvard University Press.

- Setyanti, S., Wahyu, L., H., Troena, E.,A., and Nimran U., 2013, “Innovation Role In Mediating The Effect Of Entrepreneurial Orientation, Management Capabilities And Knowledge Sharing Toward Business Performance: Study At Batik Smes In East Java”. *Iosr Journal Of Business And Management (Iosr-Jbm)*. E-Issn: 2278-487x. Volume 8, Issue 4 (Mar. - Apr. 2013), Pp 16-27.
- Sharma, M., Panthey,R., Kumar,R., Kour G., 2014. “Role of SMES In India Economy And TQM”. *International Journal Of Business Management*. Vol. (1),pp. 119-128.
- Suyati dan Lestari., 2013. “Peningkatan Kinerja melalui Orientasi Kewirausahaan, kemampuan Manajemen dan Strategi Bisnis (Studi pada Industri Kecil dan Menengah Bordir di Jawa Timur”. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Universitas Petra. Surabaya. Hal 46-58.
- Tambunan, T.H., 2000. “*Perekonomian Indonesia-beberapa Isu Penting*”. Ghalia Indonesia.
- Wang, S., and Noe,R. A., 2010. “Knowledge Sharing: A Review And Directions For Future Research”. *Human Resource Management Review*. 20 (2010) 115–131.
- Wiklund, J., and Shepherd, D., 2005. “Entrepreneurial orientation and small business performance: A configurational approach”. *Journal of Business Venturing*. 20: 71-91.
- Zimmerer.T.W., 2005. “*Essential of Entrepreneurial and Small Business Management.4th Edition*. Pearson Education”.inc.Upper Saddle River, New Jersey.

PENGARUH KEPEMIMPINAN, KOMPETENSI KARYAWAN, KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN ASURANSI JIWA BERSAMA BUMI PUTERA 1912 KANTOR CABANG UBUNG DENPASAR

Oleh :

Ni Made SatyaUtami¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kepemimpinan, Kompetensi Karyawan, Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Ubung Denpasar. Populasi penelitian karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Ubung Denpasar, berjumlah 66 orang yang diambil secara sensus. Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis regresi Linear berganda.

Kepemimpinan memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini mencerminkan semakin baik pemimpin, yang dilihat dari pemimpin sebagai inovator, komunikator, motivator, dan kontroler; maka dapat meningkatkan kinerja karyawan. Kompetensi karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini mencerminkan semakin baik kompetensi karyawan yang dilihat dari pengetahuan, skill, ketrampilan, maka dapat meningkatkan kinerja karyawan. Komitmen organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Semakin baik komitmen organisasi yang dilihat dari komitmen afektif, komitmen kontinuan, komitmen normatif, akan menyebabkan peningkatan kinerja karyawan. Kompetensi karyawan memberikan pengaruh yang dominan dibandingkan dengan kepemimpinan dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Ubung Denpasar.

Sehingga Sumber daya manusia adalah Salah satu faktor yang mempunyai peranan penting dalam kegiatan suatu organisasi, dan untuk menggerakkan karyawan agar dapat bekerja secara maksimal diperlukan tindakan dari suatu organisasi terhadap karyawan yang dimilikinya

Kata Kunci : Kepemimpinan, kompetensi karyawan, komitmen organisasi dan kinerja karyawan.

¹ Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar

ABSTRACT

The research aims to analyze the leadership influence, staff competence, organization commitment toward working performance of staff Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 branch office Ubung Denpasar. The research population are the staff Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 branch office Ubung Denpasar. The total amount of population which consist of 66 staff are determined by census. The analysis technique used is multiple linear regression analysis.

The research find that the leadership has a positive and signifycant effect towards the staff working performance. It reflects that the better leadership is seen from the leader as an innovator, communicator, motivator, and controller;thus can improve staff. The staff` competence has positive and significant influence towards the staff working performance. It reflect that the better staff competenceis seen from knowledge, skills, abilities, thus can improve working performance of staff .Organization commitment has positive and significant influence towards the working performance of staff, it reflects that the better Organization commitment is seen from affective commitment, continual commitment, normative commitment willcause improvement on working performance of staff. Staff competence gives dominant influence compared to the leadership and organization commitment towards working performance of staff Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 branch office Ubung Denpasar.

There fore human resources is one factor which has an important role in theactivities of an organization; and in order to move the staf`f to work optimally itrequires an action from organization to its staff.

Keywords : *Leadership, Staff Competence, Organization commitment, and Working Performance*

I. PENDAHULUAN

D. Latar Belakang Permasalahan

Perusahaan yang siap berkompetisi harus memiliki manajemen yang efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan, dalam manajemen yang efektif memerlukan dukungan karyawan yang cakap dan kompeten di bidangnya. Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912, merupakan salah satu asuransi jiwa nasional milik bangsa Indonesia yang pertama dan tertua. Didirikan pada tanggal 12 Februari 1912 di Magelang Jawa Tengah dengan nama “Onderlingen Levensverzekering Maatschappij Persatoean Goeroe-goeroe Hindia Belanda” atau disingkat O.L.Mij.PGHB. Salah satu kekuatan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 adalah pada kepemilikan dan bentuk perusahaannya yang unik, dimana Bumiputera 1912 adalah satu-

satunya perusahaan di Indonesia yang berbentuk “mutual” atau “usaha bersama”, artinya pemilik perusahaan adalah para pemegang polis, bukan pemegang saham. Para pendiri perusahaan asuransi jiwa nasional yang pertama, yang dimulai tanpa modal, dan semata-mata mengandalkan kepada semangat perjuangan, solidaritas yang kuat, serta pengabdian bersama demi mencapai cita-cita bangsa Indonesia untuk mewujudkan masyarakat Indonesia yang merdeka, adil dan makmur, sehingga perusahaan tidak berbentuk PT atau Koperasi. Didalam menjalankan bisnis asuransi jiwa terdapat istilah teknik yang khas yaitu *Reserversionary Bonus*, yang dibayarkan bersama uang pertanggungan sebagai tambahan yang diperoleh Bumiputera 1912 dari hasil investasinya. Salah satu keunggulan asuransi jiwa, selain memberikan proteksi atas risiko kematian, juga ada *unsure tabungan* dan keuntungan investasi yang dapat diterima oleh tertanggung/ pemegang polis maupun mereka yang ditunjuk untuk menerimanya khususnya perusahaan yang berbentuk usaha bersama (mutual). Berkenaan akan diberlakukan undang-undang tentang asuransi oleh pemerintah yang mendorong pihak lain atau kompetitor melaksanakan usaha yang sejenis, sehingga diperlukan kinerja yang baik dalam diri setiap anggota organisasi agar asuransi berjalan dan berkembang dengan baik. Maka diperlukan adanya pembinaan, penyadaran, dan kemauan kerja yang tinggi untuk mencapai kinerja yang diharapkan. Apabila karyawan penuh kesadaran bekerja optimal maka tujuan organisasi akan lebih mudah tercapai. Peningkatan sikap, perjuangan, pengabdian, disiplin kerja, dan kemampuan profesional dapat dilakukan melalui serangkaian pembinaan dan tindakan nyata agar upaya peningkatan prestasi kerja dan komitmen karyawan dapat menjadi kenyataan.

Untuk mendukung program pengembangan sumber daya manusia perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 memanfaatkan semua sumber yang dapat diperoleh, baik dari manca Negara, dan terutama sumber dari dalam negeri yang memiliki kualifikasi profesional seperti universitas-universitas, lembaga-lembaga profesional, antara lain LPPM (Lembaga Pendidikan dan Pengembangan Manajemen). Pengiriman tenaga-tenaga staf keluar negeri / manca Negara, khususnya ke Jepang, dan Negara-negara ASEAN, berjalan secara berencana dengan frekuensi yang makin teratur, sehingga peningkatan pengetahuan dan ketrampilan mereka memperoleh forum dan cakrawala yang lebih luas. Menurut (Alimuddin, 2002) Suatu organisasi membutuhkan pemimpin yang efektif yang mempunyai kemampuan mempengaruhi perilaku anggotanya atau anak buahnya. Jadi, seorang pemimpin atau kepala suatu organisasi akan diakui sebagai seorang pemimpin yang baik apabila ia dapat memberikan pengaruh dan mampu mengarahkan bawahannya ke arah tujuan organisasi. Peran kepemimpinan yang sangat strategis dan penting bagi pencapaian misi, visi dan tujuan suatu organisasi, merupakan salah satu motif yang mendorong manusia untuk selalu menyelidiki seluk-beluk yang terkait dengan kepemimpinan. Kualitas dari pemimpin seringkali dianggap sebagai faktor terpenting

dalam keberhasilan atau kegagalan organisasi (Menon, 2002) demikian juga keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi baik yang berorientasi bisnis maupun publik, biasanya dipersepsikan sebagai keberhasilan atau kegagalan pemimpin. Pemimpin memegang peran kunci dalam memformulasikan dan mengimplementasikan strategi organisasi (Su'ud, 2000). Pimpinan perlu melakukan pembinaan yang sungguh-sungguh terhadap karyawan dilingkungannya agar dapat meningkatkan kompetensi karyawan serta menimbulkan komitmen organisasi sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja yang tinggi. Agar tercapai secara optimal dan membangun kesadaran karyawan maka diberikan wewenang dan tanggung jawab sehingga menimbulkan motivasi dan komitmen karyawan terhadap organisasi, karena komitmen merupakan serangkaian proses yang dilakukan oleh karyawan dalam organisasi. Menurut Preffer (2003 : 12) Kinerja adalah kemampuan kerja atau suatu prestasi yang dicapai serta yang diperlukan untuk sebagian besar karyawan, kepastian karir merupakan hal yang sangat penting karena mereka akan tahu posisi tertinggi yang akan mereka capai. Dengan demikian mereka akan termotivasi untuk menunjukkan kinerja terbaiknya dan berusaha terus meningkatkan kemampuannya serta loyal terhadap perusahaan. Pimpinan perlu melakukan pembinaan yang sungguh-sungguh terhadap karyawan dilingkungannya agar dapat meningkatkan kompetensi karyawan serta menimbulkan komitmen organisasi sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja yang tinggi.

Berdasarkan latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian adalah :

- 1). Apakah Kepemimpinan, Kompetensi Karyawan, Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputer 1912 Kantor Cabang Ubung Denpasar?
- 2). Apakah Kompetensi karyawan dominan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Ubung Denpasar ?

Berdasarkan perumusan masalah maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1). Untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh Kepemimpinan, Kompetensi Karyawan, Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Ubung Denpasar.
- 2). Untuk mengkaji dan menganalisis variable yang dominan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Ubung Denpasar.

E. Manfaat Penelitian adalah :

1. Manfaat Teoritis.

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam bentuk bukti empiris dibidang Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya mengenai Kepemimpinan, Kompetensi Karyawan, Komitmen Organisasi yang dapat mempengaruhi Kinerja Karyawan dan refrensi bagi pihak yang ingin melakukan penelitian lebih jauh.

2. Manfaat Praktisi.

Diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pimpinan instansi dalam menentukan kebijakan yang berhubungan dengan Kepemimpinan, Kompetensi karyawan yang baik serta komitmen organisasi terhadap karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan sehingga dapat dipakai sebagai pedoman dalam merancang program kerja. Di mana peran serta seorang pimpinan membantu karyawan memperbaiki kinerja, merencanakan pekerjaan, mengembangkan kemampuan dan ketrampilan untuk perkembangan karier dan memperkuat kualitas hubungan antar manajer dengan karyawan, dan mengevaluasi secara objektif terhadap kinerja karyawan pada masa lalu untuk membuat keputusan Sumber Daya Manusia di masa datang.

II. TELAAH PUSTAKA

A. Landasan Teori

Menurut Geoerge R. Terry yang dikutip, oleh Thoha (2001:5), “Kepemimpinan itu adalah aktivitas untuk mempengaruhi orang-orang supaya diarahkan mencapai tujuan organisasi”. Menurut Gorda, I Gusti Ngurah (2006:161) Peran kepemimpinan dalam kaitannya dengan peningkatan aktivitas dan efisiensi perusahaan sebagai pembaharuan (innovator), mensosialisasikan berbagai ide, gagasan rencana dan program kerja perusahaan (communicator), mendorong karyawan untuk melaksanakan suatu aktivitas tertentu untuk mencapai tujuan perusahaan (motivator) dan mengawasi berbagai aktivitas perusahaan kearah efisiensi dan efektivitas (controller). Kepemimpinan (Leadership) adalah sifat atau karakter, seseorang didalam upaya membina dan menggerakkan seseorang atau kelompok orang agar mereka bersedia untuk mewujudkan tujuan perusahaan/ organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Fungsi kepemimpinan menurut Bhushan (2001:31) menyatakan bahwa Seorang pemimpin harus mencapai tugasnya (misi, tujuan dangoal). Untuk mencapai tujuannya itu, ia harus membuat sebuah team sebagai suatu kelompok yang bersatu padu dan membangun setiap anggota team agar memberikan yang terbaik, menyelaraskan dan mengintegrasikan kebutuhan-kebutuhan yang berkaitan dengan penyelesaian tugas kebutuhan kelompok dan individu-individu dalam kelompok tersebut. Fungsi kepemimpinan menurut Nimran, Umar (2004 : 57,58) bahwa Seorang pemimpin memiliki dua fungsi yaitu; 1). Fungsi tugas berkenaan dengan sesuatu yang harus dilaksanakan untuk memilih dan mencapai tujuan-tujuan secara rasional yang terdiri dari : menciptakan kegiatan, mencari informasi, memberikan pendapat, menjelaskan, mengkoordinasikan, meringkaskan, menguji kelayakan, mengevaluasi dan mendiagnosis. 2). Fungsi pemeliharaan berhubungan dengan kepuasan emosi yang diperlukan untuk mengembangkan dan memelihara kelompok, masyarakat atau untuk keberadaan organisasi yang terdiri dari mendorong semangat, menetapkan standar, mengikuti

mengekspresikan perasaan, mengambil consensus, menciptakan keharmonisan dan mengurangi tensi/ketegangan,

Dessler (2000) menyatakan bahwa dalam organisasi modern, sumber daya manusia mempunyai peran baru, diantaranya adalah (1) pendorong produktivitas; (2) Membuat perusahaan menjadi lebih tanggap terhadap inovasi produk dan perubahan teknologi; (3) Menghasilkan jasa pelanggan yang unggul; (4) Membangun komitmen karyawan; dan (5) Semakin pentingnya SDM dalam mengembangkan dan mengimplementasikan strategi. kompetensi karyawan adalah kemampuan individual/seseorang yang memiliki suatu pengetahuan, dan skill tertentu dalam bidang pekerjaan yang dapat menghasilkan sesuatu barang/jasa.

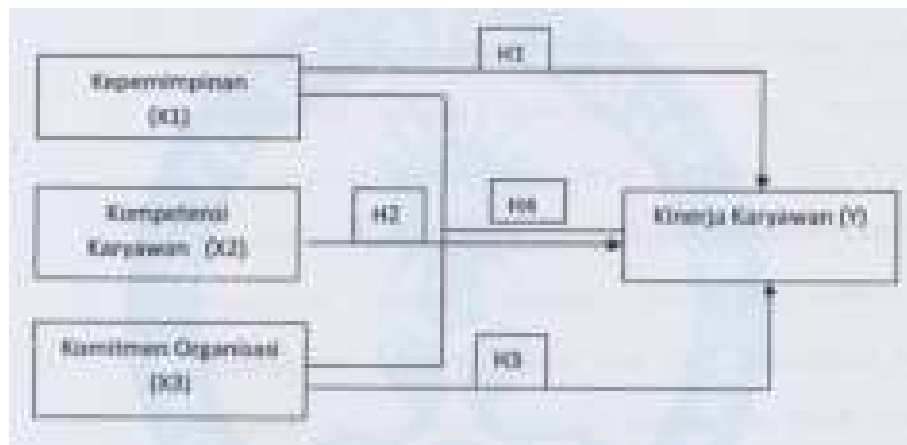
Allen dan Meyer (1990) membagi komitmen organisasi menjadi tiga komponen yaitu: 1) Komitmen afektif yang menjelaskan bahwa seseorang memiliki keterkaitan secara emosional untuk mengidentifikasi diri dan merasakan keterlibatan secara langsung dalam suatu organisasi. 2) Komitmen kontinuan ini mengacu pada biaya-biaya yang timbul sehubungan dengan persepsi pegawai tentang kerugian yang akan dihadapinya jika pegawai tersebut meninggalkan organisasinya. 3) Komitmen normative ini mengacu pada kewajiban moral yang dirasakan pegawai untuk tetap berada dalam suatu organisasi dengan kata lain karyawan bertahan menjadi anggota suatu organisasi karena memiliki kesadaran bahwa komitmen terhadap organisasi memang seharusnya dilakukan. Oleh karena itu komitmen organisasi akan menimbulkan rasa ikut memiliki (*sense of belonging*) bagi pekerja terhadap organisasi (Abdullah, 2005). Luthans (1998: 121) menyebutkan jika seorang individu memiliki komitmen organisasi yang tinggi, maka pencapaian tujuan organisasi menjadi hal penting bagi organisasi tersebut, sebaliknya individu dengan komitmen organisasi yang rendah akan memiliki perhatian yang rendah pula dan cenderung untuk memenuhi kepentingan pribadi.

Robert dan John (2002:82) “Kinerja atau produktivitas adalah ukuran dari kuantitas dan kualitas dari pekerjaan yang telah dikerjakan, dengan mempertimbangkan biaya sumber daya yang digunakan untuk mengerjakan pekerjaan tersebut”.

B. Kerangka Konseptual

Didalam perusahaan tentu kepemimpinan dan kompetensi karyawan sangat diperlukan karena akan menentukan keberhasilan dari majunya suatu perusahaan, maka disusun Kerangka konseptual sebagai gambaran umum dari mekanisme penelitian, sehingga dalam memahami alur berpikir dalam penelitian tentang variabel kepemimpinan, kompetensi karyawan dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Ubung Denpasar dapat terarah menuju hasil penelitian yang direncanakan dan yang berdasarkan dengan referensi teori sumber daya manusia yang ada.

Gambar1 :Model kerangka konseptual penelitian



C. Hipotesis

1. **Hubungan Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan.** Joko (2002), meneliti tentang “Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten Jepara” Hasil penelitian diperoleh bahwa dari ketiga variabel kepemimpinan, motivasi dan lingkungan, hanya kepemimpinan yang berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten Jepara. Menurut Penelitian yang dilakukan oleh Carol S. Borrill *et al.* (2005), yang berjudul “*The relationship between Leadership and Trust Performance*”. Penelitian ini mengkaji pengaruh hubungan antara kepemimpinan dan kinerja trust (badan usaha). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keterkaitan hubungan antara kepemimpinan dan kinerja organisasi di bidang perawatan kesehatan (Rumah Sakit). Hasil penelitian menghasilkan adanya hubungan positif dan signifikan antara kepemimpinan tim manajemen puncak dan kinerja trust. Temuan penting lain adalah hubungan yang positif dan signifikan antara kepemimpinan tim manajemen puncak semakin efektif akan semakin signifikan hubungannya dengan kinerja trust yang berperingkat lebih tinggi. Menurut Teori kepemimpinan dari Kreitner dan Kinicki (2000) bahwa kepemimpinan seorang manajer dapat dikembangkan dan diperbaiki secara sistematis. Sehingga Hipotesisnya adalah: **H1: Kepemimpinan berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan.**
2. **Hubungan Kompetensi Karyawan terhadap Kinerja Karyawan.** Amirullah (2009) melakukan penelitian tentang pengaruh motivasi, pelatihan dan kompetensi terhadap kinerja pegawai di dinas perindustrian dan perdagangan kabupaten Probolinggo. Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kompetensi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan Adnya (2009) menyatakan bahwa

kompetensi memberikan kontribusi yang lebih dominan dibandingkan variabel pendidikan, pelatihan, dan lingkungan kerja terhadap prestasi kerja, dengan variabel kompetensi koefisien regresi sebesar 0,436. Menurut Andersen (Martoyo;2003:15) kompetensi didefinisikan sebagai karakteristik dasar yang terdiri dari kemampuan, pengetahuan, serta atribut personal lain yang membedakan seseorang yang perform dan tidak perform, “ini berarti inti utama dari system atau model kompetensi ini sebenarnya alat pembentuk untuk memprediksikan keberhasilan kerja seseorang pada suatu posisi. Pengaruh kompetensi sumber daya manusia pada kinerja dapat dilihat dari tingkat kompetensinya yang mempunyai implikasi praktis dalam perencanaan sumber daya manusia, hal ini dapat dilihat dari gambaran bahwa kompetensi pengetahuan dan keahlian cenderung lebih nyata dan relatif berada di permukaan salah satu karakteristik yang dimiliki karyawan. Peranan kompetensi dalam meningkatkan kinerja karyawan mempunyai pengaruh yang kuat akan peningkatan kinerja tergantung dengan kompetensi yang dimiliki satu individu. Menurut penelitian yang dilakukan Setiawan (Rivai;2005:14) menyatakan strategis sumber daya manusia juga menyangkut masalah kompetensi sumber daya manusia dalam kemampuan teknis, konsektual, dan hubungan manusiawi. Pengelolaan kompetensi tenaga kerja meliputi beberapa kompetensi sumber daya manusia seperti kompetensi berbasis input, kompetensi transformasioal, kompetensi output. Kompetensi Sumber Daya Manusia seperti pengetahuan dan kemampuan modal utama bagi karyawan untuk mencapai tujuan dan harapan yang dikehendaki tujuan karyawan pada umumnya jenjang karier yang dapat mempengaruhi kompensasi. Organisasi akan dapat membantu merealisasikan tujuan tersebut jika karyawan tersebut memiliki kualitas yang baik. Maka hipotesisnya adalah :**H2 : Kompetensi karyawan berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan.**

3. **Hubungan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan.** Penelitian Abdulah & Arisanti (2010) membahas terdapat pengaruh yang positif antara komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan Menurut Meyer dan Allen (1997) menemukan hubungan signifikan positif antara komitmen afektif dan kinerja. (Mowday, Steers, Porter, 1979 dalam Desianty, 2005) Komitmen organisasi menunjuk pada pengidentifikasian tujuan karyawan dengan tujuan organisasi, kemauan mengerahkan segala daya untuk kepentingan organisasi dan keterikatan untuk tetap menjadi bagian dari organisasi serta mempertahankan nilai-nilai serta munculnya kesamaan nilai dari organisasi tersebut. Peneliti Brown (2003), menemukan hubungan signifikan positif pada komitmen normative, serta didukung oleh penelitian Johnston dan Snizek (1991), Meyer *et al* (1989), Preston dan Brown (2004), Menurut McNeese-Smith (1996) dan Sulaiman (2002) dalam penelitiannya menyatakan komitmen organisasi berhubungan positif dengan kinerja karyawan. Oleh karena itu hipotesisnya adalah **H3 : Komitmen Organisasi berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan**

4. **Variabel yang dominan (Kompetensi karyawan) berpengaruh terhadap kinerja karyawan.** Penelitian Wiwin Agustian (2010) yang menyebutkan kompetensi sumber daya manusia merupakan pengaruh yang dominan terhadap kinerja dibandingkan dengan variabel lainnya yaitu sebesar 0,618. Kompetensi karyawan pada hakekatnya merupakan suatu konsep yang digunakan untuk melakukan pekerjaan yang dapat menghasilkan barang/jasa dengan standar yang telah ditentukan, untuk melaksanakan pekerjaan tertentu dengan kesalahan yang dilakukan sekecil mungkin, dan dalam unjuk kerja secara profesional dengan hasil maksimal dengan limit waktu minimal. Penelitian Adnya (2009) Hasil penelitian yang ditemukan bahwa kompetensi berpengaruh positif terhadap prestasi kerja, dengan tingkat signifikan $t = 0.000$ ($p < 0,05$) ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_a ini menunjukkan bahwa kompetensi karyawan memberikan kontribusi yang dominan dibandingkan pendidikan, pelatihan serta lingkungan kerja sebesar koefisien regresi sebesar 0,043. Hipotesis yang dilakukan adalah **H4: Kompetensi karyawan dominan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.**

D. Definisi Operasional

1. Kepemimpinan merupakan persepsi karyawan yang menilai norma perilaku seseorang pada saat mempengaruhi perilaku orang lain. Sehingga karyawan dapat mempercayakan pimpinan untuk memberikan arahan dan bimbingan kepada karyawannya. Menurut Gorda, (2006: 161) Adapun indikator kepemimpinan antara lain innovator, communicator, motivator dan controller. Skor kepemimpinan diperoleh dalam bentuk angka dari angka 1 sampai 5 yang diperoleh dari kuesioner persepsi karyawan terhadap pimpinan.
2. Kompetensi karyawan adalah suatu kemampuan dan pengetahuan teknis psikomotorik yang dimiliki oleh individu dalam melaksanakan tugas pekerjaannya dengan mempunyai standar yang telah ditentukan untuk pencapaian produktivitas kerja yang maksimal. (Milton Fogg 2004:27) Association K.U.Leuven, instrument yang digunakan untuk mengukur variabel kompetensi yaitu pengetahuan, sikap dan ketrampilan. Skor kompetensi diperoleh dalam bentuk angka dari 1 sampai 5, yang diperoleh dari kuesioner persepsi karyawan terhadap kompetensi.
3. Komitmen organisasi adalah suatu kekutan yang dapat menstabilkan arah perilaku (pilihan) para pegawai di Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 dimana diharapkan seluruh karyawan dapat bekerjasama untuk peningkatan perusahaan dan komitmen organisasi Instrumen komitmen organisasi menurut Allen dan Meyer (1990) yaitu komitmen afektif; kontinuan, normative. Skor komitmen organisasi diperoleh dalam bentuk angka 1 sampai 5 yang diperoleh dari kuesioner persepsi karyawan terhadap komitmen organisasi.

4. Kinerja Karyawan adalah kesediaan dari karyawan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya berdasarkan standar-standar yang telah ditentukan (Mangkunegara 2006:67). Pengukuran kinerja menggunakan indikator yang telah dikembangkan oleh Rivai&Basli. Adapun indikatornya untuk menilai kinerja karyawan adalah kuantitas, kualitas, ketaatan dan inisiatif. Skor kinerja karyawan diperoleh dalam bentuk angka dari angka 1 sampai 5 yang diperoleh dari kuesioner persepsi karyawan terhadap kinerja.

III. METODE PENELITIAN

A. Populasi, Jenis, dan Metode Pengumpulan data

Peneliti menggunakan seluruh populasi atau karyawan yang ada pada perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Ubung Denpasar dimana karyawan yang diteliti adalah sebanyak 66 orang karyawan. Hal ini sesuai dengan pendapat Suharsimi (2002) yang menyatakan apabila jumlah populasi kurang dari 100, lebih baik diambil semua karyawan. Dalam hal ini kepala Cabang, kepala KUAK, kepala KUO tidak dipakai sebagai koresponden. Jumlah anggota populasi terdiri dari : 1 orang kepala Cabang, 1 orang kepala unit administrasi dan keuangan (KUAK), 1 orang kepala unit operasional (KUO), 7 orang Supervisor, 1 orang bagian klaim, 1 orang administrasi, 1 orang kasir, 1 orang bagian kwitansi, dan jumlah karyawan dinas luar adalah 55 orang.

TABEL 1
POPULASI DAN SAMPEL KARYAWAN

NO	BAGIAN	POPULASI			SAMPEL SENSUS 100 %		
		PRIA	WANITA	TOTAL	PRIA	WANITA	TOTAL
1	Kepala Cabang	1	0	1	1	0	1
2	Kepala Kuak	0	1	1	0	1	1
3	Kepala KUO	0	1	1	0	1	1
4	Supervisor	4	3	7	4	3	7
5	Staf Dinas Dalam	2	2	4	2	2	4
6	Staf Dinas Luar	10	45	55	10	45	55
	JUMLAH	17	52	69	17	52	69

Sumber. Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912, per Desember 2012

Data yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan data kuantitatif yaitu data yang berupa angka-angka yang menjelaskan situasi atau keadaan perusahaan antara lain jumlah pegawai, skor jawaban kuisisioner dari responden tentang kepemimpinan, kompetensi karyawan, komitmen organisasi dan kinerja karyawan dan data kualitatif yaitu data yang berupa keterangan yang

memberikan gambaran terhadap permasalahan yang dibahas seperti sejarah berdirinya Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912, peraturan- peraturan yang berlaku serta job description, untuk memperjelas hasil penelitian.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah (a). Wawancara yaitu teknik pengumpulan data secara langsung kepada pihak-pihak yang ada hubungannya dengan penelitian ini. (b). Kuesioner yaitu suatu cara pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan tertulis yang disebarakan kepada responden untuk memberikan keterangan terhadap sesuatu yang berhubungan dengan obyek dan masalah yang dibahas. Tipe skala pengukuran yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah skala likert dengan ukuran sebagai berikut : 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = setuju, 4 = sangat setuju, 5 = sangat setuju sekali. (c). Studi dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data yang bersumber dari dokumen-dokumen yang ada di perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Ubung Denpasar.

B. Variabel Penelitian

1. Variable bebas (independent variable) adalah variable yang besarnya tidak dipengaruhi oleh variable lain yang dalam penelitian ini adalah kepemimpinan (X1), kompetensi karyawan (X2), komitmen organisasi (X3)
2. Variabel terikat (dependent variable) adalah variable yang besarnya dipengaruhi oleh variable bebas yang dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan (Y)

IV. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik koresponden

Berdasarkan hasil penelitian karakteristik koresponden berdasarkan jenis kelamin bahwa sebagian besar responden di perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Ubung adalah berjenis kelamin perempuan sebesar 49 orang (74,2%), terdapat 17 orang (25,8%) responden berjenis kelamin laki-laki, karakteristik koresponden berdasarkan tingkat jenjang pendidikan sebagian besar mengenyam tingkat pendidikan SMA/SMK sebanyak 38 orang (57,6%), responden yang lulusan Diploma tidak ada, responden lulusan S1 sebanyak 27 orang (40,9%) responden yang memiliki tingkat pendidikan S2 hanya 1 orang (1,5%). Karakteristik koresponden berdasarkan tingkat usia sebanyak 6 orang (9,1%) memiliki usia 20-29 tahun, sebanyak 18 orang (27,3%) memiliki usia 30-39 tahun sebanyak 31 orang (47,0%) memiliki usia 40-49 tahun, sebanyak 11 orang (16,7%) memiliki usia 50 tahun atau lebih ini berarti karyawan sudah tergolong memiliki pengalaman yang banyak dalam bidang pekerjaannya serta cakap dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan serta kewajibannya yang dibebankan kepadanya. Karakteristik koresponden berdasarkan masa kerja 1-5 tahun sebanyak 6 orang (9,1%), masa kerja 6-10 tahun sebanyak 15 orang (22,7%), masa kerja 11-15 tahun sebanyak 21 orang (31,8%) masa kerja lebih 15 tahun sebanyak 24 orang (36,4%), sehingga dapat dikatakan bahwa karyawan

sudah memiliki kompetensi, mempunyai pengalaman dan mampu bekerja dibidangnya secara professional serta mempunyai komitmen organisasi terhadap perusahaan.

B. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui penafsiran responden, apabila penafsiran responden tersebut sama, maka instrument penelitian tersebut dapat dikatakan valid, namun apabila tidak sama maka instrument tersebut dapat dikatakan tidak valid, sehingga perlu diganti. Uji validitas dilakukan kepada 66 responden dengan menggunakan analisis korelasi product moment. Bila nilai korelasi product moment tiap instrument tersebut positif dan besarnya 0,3 keatas maka variabel tersebut dapat dikatakan valid. Rekapitulasi uji validitas merupakan hasil perhitungan nilai korelasi product moment dari tiap-tiap butir pernyataan dalam kuesioner, yang diperoleh dengan bantuan SPSS). Hasil analisis uji validitas instrumen dalam penelitian ini, dapat dilihat pada Tabel 2

TABEL 2
HASIL VALIDITAS INSTRUMEN PENELITIAN

No	Variabel	Item Pertanyaan	Koefisien Korelasi	Keterangan
1	Kepemimpinan	Item 1	0,651	Semua item valid
		Item 2	0,498	
		Item 3	0,330	
		Item 4	0,535	
		Item 5	0,685	
2	Kompetensi karyawan	Item 1	0,406	Semua item valid
		Item 2	0,589	
		Item 3	0,442	
		Item 4	0,566	
		Item 5	0,726	
3	Komitmen organisasi	Item 1	0,680	Semua item valid
		Item 2	0,681	
		Item 3	0,762	
		Item 4	0,734	
		Item 5	0,623	
4	Kinerja karyawan	Item 1	0,531	Semua item valid
		Item 2	0,506	
		Item 3	0,670	
		Item 4	0,580	
		Item 5	0,313	

Sumber : data diolah, (2012). Berdasarkan rekapitulasi hasil perhitungan nilai korelasi product moment dari tiap pernyataan pada tabel 2 diperoleh hasil yang rata - rata nilai koefesien korelasi instrumen di atas 0,3 sehingga analisis dapat dilanjutkan untuk menguji tingkat reliabilitasnya.

Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian bertujuan untuk menguji penafsiran responden mengenai butir-butir pernyataan yang terdapat dalam instrument penelitian yang menunjukkan konsistensi akan jawaban yang diberikan. Reliabilitas merupakan ukuran mengenai konsistensi internal dari indikator yang menunjukkan derajat sampai dimana masing-masing indikator tersebut mengindikasikan sebuah konstruk laten yang umum. Nilai batas yang dipergunakan untuk menilai sebuah tingkat reliabilitas yang dapat diterima adalah sebesar 0,60 (Arikunto,2002:129). Tingkat reliabilitas sebesar 0,6 mengidentifikasikan reliabelnya sebuah konstruk dari indikator yang terdapat dalam instrument penelitian. Hasil analisis uji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini,dapat dilihat pada tabel berikut ini :

TABEL 3
HASIL RELIABILITAS INSTRUMEN PENELITIAN

NO	Variabel	Alfa Cronbach
1	Kepemimpinan	0,767
2	Kompetensi karyawan	0,771
3	Komitmen Organisasi	0,867
4	Kinerja karyawan	0,750

Sumber: data diolah (2012). Berdasarkan rekapitulasi hasil perhitungan nilai koefisien alpha dari masing-masing variabel pada tabel 3 diatas bahwa semua instrumen penelitian sudah reliabel karena semua nilai koefisien reliabilitas instrumen di atas 0,6 sehingga analisis dapat dilanjutkan.

C. Hasil Analisis

Analisis inferensial dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda yaitu metode statistik yang digunakan untuk menguji adanya pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen dalam sebuah persamaan garis lini dengan menggunakan data parametric (skala interval dan rasio). Analisis regresi pada penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepemimpinan (X1), kompetensi karyawan (X2) dan komitmen organisasi (X3) baik secara simultan atau bersama-sama maupun secara parsial terhadap kinerja karyawan (Y) serta mengetahui variabel mana diantara ketiga variabel bebas tersebut yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kinerja, yang diolah dengan paket program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) for Windows.

D. Analisis Regresi Linier Berganda

Setelah dipastikan bahwa model regresi memenuhi keempat persyaratan asumsi klasik, maka model dapat dikatakan ideal atau baik untuk menguji hipotesis penelitian. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS diperoleh analisis seperti Tabel 4 yaitu:

TABEL 4
HASIL ANALISIS STATISTIK

Varabel Terikat	Varabel Bebas	R Parsial	R Berganda	B	β (Beta)	T Hitung	Sig. T
Kinerja karyawan (Y)	Kepemimpinan (X1)	0,273		0,259	0,218	2,250	0,029
	Kompetensi karyawan (X2)	0,618	0,649	0,598	0,579	6,193	0,000
	Komitmen organisasi (X3)	0,233		0,169	0,170	1,077	0,042
R = 0,819 Adjusted R² = 0,654 R square = 0,670 Konstanta = -0,639 Persamaan Regresi : $Y = -0,639 + 0,259X_1 + 0,598X_2 + 0,169X_3$ $T_{tabel}(0,05; 42) = 1,6808$ $F_{hitung} = 41,438$ $Sig F = 0,000$ $F_{tabel} = (0,05; 2; 42) = 1,9111$							

Sumber : data diolah tahun 2012. Berdasarkan perhitungan dalam tabel 4 diatas, maka persamaan regresi diperoleh adalah sebagai berikut :

$$\text{Persamaan Regresi : } Y = -0,639 + 0,259X_1 + 0,598X_2 + 0,169X_3$$

Dengan persamaan tersebut, dapat dijelaskan bahwa pengaruh kepemimpinan(X1), kompetensi karyawan (H), komitmen organisasi (X3) dengan kinerja karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Ubung Denpasar adalah searah dan positif. Pengaruh tersebut menunjukkan bahwa apabila ketiga variabel tersebut mengalami pembahsan (misalnya meningkat)maka kinerja karyawanpun juga akan berubah secara positif(meningkat pula).Setiap kenaikan variable-varibel bebas akan juga meningkatkan variabel terikatnya, sebesar koefesien regresi masing-masing variabel bebasnya.Sebaliknya, apabila variabel-variabel bebas tersebut mengalami penurunan, maka kinerja karyawan juga akan makin menurun, sebesar koefesien

regresi variabel bebasnya. Koefisien determinasi (Adjusted R^2) yang dihasilkan adalah sebesar 0,654 menunjukkan bahwa model regresi berganda ini mempunyai variabel bebas yaitu kepemimpinan, kompetensi karyawan, komitmen organisasi secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi perubahan kinerja karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Ubung Denpasar yaitu sebesar 65,4% (diatas 50%), sedangkan sisanya 34,6%(=100-65,4%) adalah eror, menunjukan adanya variabel lain yang tidak diamati dalam penelitian ini, yang bisa menjelaskan variasi perubahan kinerja karyawan tersebut.

E. Pengujian Hipotesis

Setelah asumsi klasik dari model penelitian ini terpenuhi secara ekonometrika melalui pengujian keempat persyaratan uji asumsi klasik diatas, sehingga model regresi yang dihasilkan dinyatakan baik selanjutnya model dapat digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan :

1) Pengujian hipotesis I

- a) Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan. Berdasarkan pengujian hipotesis pertama dengan rumusan H_0 = tidak terdapat pengaruh positif antara kepemimpinan dengan kinerja karyawan, serta H_a = terdapat pengaruh positif antara kepemimpinan dengan kinerja karyawan, yang menunjukkan hasil bahwa koefisien regresi yang menunjukkan hasil bahwa koefisien regresi X_2 (b_2) : $t_{Hitung} = 2,230 > t_{Tabel} (0,05 \ 1 \ 62) = 1,6698$ dengan sig. $t = 0,029$ ($p < 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa dengan adanya perubahan peningkatan kepemimpinan yang baik maka kinerja karyawanpun semakin meningkat dan semakin baik.
- b) Pengaruh Kompetensi Karyawan terhadap Kinerja karyawan. Berdasarkan pengujian hipotesis dengan rumusan H_0 = tidak terdapat pengaruh positif antara kompetensi karyawan dengan kinerja karyawan, serta H_a = terdapat pengaruh positif antara kompetensi karyawan dengan kinerja karyawan yang menunjukkan hasil bahwa koefisien regresi X_2 yang menunjukkan hasil bahwa koefisien regresi X_2 (b_2) : $t_{Hitung} = 6,193 > t_{Tabel} (0,05 \ 2 \ 62) = 1,6698$ dengan sig. $t = 0,000$ ($p < 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa apabila adanya peningkatan terhadap kompetensi karyawan melalui pelatihan-pelatihan dan ketrampilan yang diberikan kepada karyawan maka kinerja karyawan pun akan semakin baik.
- c) Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. Berdasarkan pengujian hipotesis dengan rumusan H_0 = tidak terdapat pengaruh positif antara komitmen organisasi dengan kinerja karyawan, serta H_a = terdapat pengaruh positif komitmen organisasi dengan kinerja karyawan yang menunjukkan hasil bahwa koefisien regresi X_2 yang menunjukkan hasil bahwa koefisien regresi X_2 (b_2) : $t_{Hitung} = 2,077 > t_{Tabel} (0,05 : 62) = 1,6698$ dengan sig $t = 0,042$ ($p < 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa adanya komitmen organisasi yang tinggi terhadap karyawan maka kinerja karyawanpun akan meningkat.

2) **Pengujian hipotesis II**

Untuk menganalisis dan menguji dari ketiga variabel bebas yaitu kepemimpinan, kompetensi karyawan, komitmen organisasi, yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan maka hasil analisis diperoleh bahwa kompetensi karyawan lebih dominan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, dibandingkan dengan kepemimpinan dan komitmen organisasi dalam mempengaruhi kinerja karyawan di Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Ubung Denpasar, hal ini dapat dilihat dari hasil koefisien beta (β) $X_2 = 0,579 >$ koefisien (β) $X_1 = 0,0218$ dan koefisien (β) $X_3 = 0,170$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari ketiga variabel bebas yang digunakan dalam model, maka kompetensi karyawan mempunyai pengaruh dominan terhadap kinerja karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Ubung Denpasar.

F. **Pembahasan**

1. **Pengaruh Kepemimpinan terhadap kinerja karyawan**

Penelitian ini menemukan bahwa Kepemimpinan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Hal ini berarti bahwa kepemimpinan yang semakin baik dapat meningkatkan kinerja karyawan. Kepemimpinan yang diukur dari pemimpin sebagai inovator, komunikator, motivator dan kontroler yang semakin baik dapat meningkatkan kinerja karyawan yang dilihat dari kuantitas, kualitas, ketaatan dan inisiatif Karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Ubung Denpasar. Penelitian ini mendukung temuan penelitian yang telah dilakukan oleh Joko (2002), yang menemukan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten Jepara; Carol S. Bonill et al. (2005), yang menemukan bahwa adanya hubungan positif dan signifikan antara kepemimpinan dengan kinerja organisasi di bidang perawatan kesehatan (Rumah Sakit). Penelitian ini mendukung temuan penelitian yang telah dilakukan Vera (2007) yang menemukan bahwa semakin tinggi kepemimpinan seseorang untuk memenuhi kebutuhannya maka semakin tinggi pula kinerjanya. Kepemimpinan merupakan suatu cara yang dimiliki oleh seseorang dalam mempengaruhi sekelompok orang atau bawahannya untuk bekerja sama dan berdaya upaya dengan penuh semangat dan keyakinan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Keberhasilan suatu organisasi sangat tergantung pada efektivitas kepemimpinan yang terdapat dalam perusahaan yang bersangkutan. Apabila seorang pemimpin memainkan peranannya dan dikatakan memiliki mutu yang bagus maka keberhasilan organisasi tersebut dalam menyelenggarakan berbagai kegiatan tentu akan terlihat dari kinerja karyawannya (Siagian, 2003). Seorang Pimpinan didalam organisasi harus memiliki kelebihan-kelebihan dibandingkan bawahannya, sehingga dapat menunjukkan kepada bawahannya untuk bergerak, bekerja

giat, berdaya upaya yang tinggi untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan Apabila adanya perhatian dari seorang pimpinan kepada bawahannya maka kinerja karyawanpun semakin tinggi.

2. Pengaruh kompetensi karyawan terhadap kinerja karyawan

Penelitian ini menemukan bahwa Kompetensi karyawan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Hal ini berarti bahwa kompetensi karyawan yang semakin baik dapat meningkatkan kinerja karyawan. Kompetensi karyawan yang diukur dari indikator pengetahuan, skill dan ketrampilan yang semakin baik dapat meningkatkan kinerja karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Ubung Denpasar. Penelitian ini mendukung temuan penelitian yang telah dilakukan Larnirulah (2009) yang menemukan bahwa kompetensi karyawan semakin tinggi kompetensi karyawan maka kinerja pegawai akan semakin meningkat di dinas perindustrian dan perdagangan kabupaten Probolinggo. Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kompetensi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kompetensi merupakan kemampuan untuk melaksanakan satu tugas, peran atau tugas, kemampuan mengintegrasikan pengetahuan, ketrampilan-ketrampilan, sikap-sikap dan nilai-nilai pribadi, dan kemampuan untuk membangun pengetahuan dan ketrampilan yang didasarkan pada pengalaman dan pembelajaran yang dilakukan Artinya apabila kompetensi karyawan yang dilakukan berubah meningkat, maka kinerja karyawan tersebut juga berubah meningkat. Demikian juga sebaliknya apabila karyawan tidak memiliki kompetensi maka kinerja karyawanpun semakin menurun dan tidak sesuai dengan harapan perusahaan.

3. Pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan

Penelitian ini menemukan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja Hal ini berarti bahwa komitmen organisasi yang semakin baik dapat meningkatkan kinerja karyawan. Komitmen organisasi yang diukur dari indikator komitmen afektif komitmen kontinuan, komitmen normative, yang semakin baik dapat meningkatkan kinerja karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Ubung Denpasar. Penelitian ini mendukung temuan penelitian yang telah dilakukan oleh Pasek Sukerman (2009) yang menemukan komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Komitmen organisasi merupakan serangkaian proses yang dilakukan karyawan dalam organisasi. Jika seorang individu memiliki komitmen organisasi yang tinggi maka pencapaian tujuan organisasi menjadi hal yang penting bagi organisasi. Sehingga dapat dikatakan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan, artinya apabila komitmen organisasi dilalukan perubahan meningkat, maka kinerja karyawanpun juga berubah meningkat.

4. **Kompetensi karyawan dominan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.**

Kompetensi karyawan dominan berpengaruh terhadap kinerja karyawan perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Ubung Denpasar. Kompetensi karyawan pada hakekatnya merupakan suatu konsep yang digunakan untuk melakukan pekerjaan yang dapat menghasilkan barang atau jasa dengan standar yang telah ditentukan, untuk melaksanakan pekerjaan tertentu dengan kesalahan yang dilakukan sekecil mungkin, dan dalam unjuk kerja secara professional dengan hasil maksimal dengan limit waktu minimal. Penelitian ini mendukung temuan penelitian yang telah dilakukan oleh Wiwin Agustian (2010) yang menyebutkan kompetensi sumber daya manusia merupakan pengaruh yang dominan terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan Adnya (2009) menyatakan bahwa kompetensi memberikan kontribusi yang dominan dibandingkan pendidikan, pelatihan, dan lingkungan kerja terhadap prestasi kerja. Spencer (Hasibuan, 2003;87) kompetensi merupakan landasan dasar karakteristik orang dan mengindikasikan cara berperilaku atau berpikir, menyamakan situasi dan mendukung perusahaan dalam periode waktu cukup lama. Dalam organisasi modern peran sumber daya manusia dalam kompetensinya diharapkan mampu sebagai pendorong aktivitas, membuat perusahaan menjadi lebih baik, dan tanggap terhadap inovasi produk dan pembaharuan teknologi, menghasilkan jasa pelanggan yang unggul, membangun komitmen karyawan, serta semakin pentingnya kompetensi sumberdaya manusia didalam melakukan pengembangan dan mengimplementasikan strategi. Dari definisi- definisi tersebut bahwa kompetensi merupakan kemampuan individual/seseorang yang memiliki suatu pengetahuan, dan skill tertentu dalam bidang pekerjaan yang dapat menghasilkan sesuatu barang/jasa guna untuk dapat menunjang kelangsungan perusahaan. Dalam penelitian ini kompetensi karyawan ditunjukan dengan indikasi yang menonjol untuk menjadi perhatian pimpinan Asuransi JiwaBersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Ubung Denpasar. Indikasi yang menonjol berkaitan dengan kompetensi karyawan antara lain dengan melihat hasil tanggapan responden yang lebih banyak (diatas 50%) mendapat respon yang positif. Sebagaimana hasil tanggapan responden diantaranya tampak bahwa karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Ubung Denpasar mempunyai kemampuan untuk mengambil keputusan dan keberanian mengambil resiko yang dihadapi sehubungan dengan pelaksanaan kerja. Hal ini dapat dilihat dari 66 responden 45,5% atau 30 responden menyatakan bahwa kompetensi yang dimiliki karyawan mempunyai pengaruh terhadap penyelesaian tugas, dengan nilai rata-rata sebesar 3,96 yang artinya karyawan mempunyai keinginan untuk melakukan pekerjaan yang berarti dan menyelesaikannya dengan hasil yang memuaskan. Dengan demikian beberapa indikasi kompetensi tersebut perlu mendapatkan perhatian sekaligus ketegasan pimpinan agar memiliki dampak yang nyata terhadap kinerja karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputra 1912 Kanator Cabang Ubung Denpasar.

V. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis dan pembahasan terhadap hasil-hasil penelitian sebagai output dan pengumpulan dan pengolahan data serta pengujian hipotesis sebagaimana telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Kepemimpinan memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini mencerminkan bahwa semakin baik kepemimpinan yang dilihat dari pemimpin sebagai inovator, komunikator, motivator, dan kontroler; maka dapat meningkatkan kinerja karyawan.
- 2) Kompetensi karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini mencerminkan bahwa semakin baik kompetensi karyawan yang dilihat dari pengetahuan, skill, ketrampilan, maka dapat meningkatkan kinerja karyawan.
- 3) Komitmen organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, bahwa semakin baik komitmen organisasi yang dilihat dari komitmen afektif, komitmen kontinuan, komitmen normative, akan menyebabkan peningkatan kinerja karyawan.
- 4) Kompetensi karyawan memberikan pengaruh yang dominan dibandingkan dengan kepemimpinan dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan, hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien beta (β) X_2 sebesar 0,579 > nilai koefisien beta (β) X_1 sebesar 0,218 dan nilai koefisien beta (β) X_3 sebesar 0,170.

B. Implikasi Penelitian

Sesuai dengan kajian ilmiah ini maka diharapkan perhatian manajemen terhadap kompetensi karyawan lebih difokuskan lagi. Dengan memprioritaskan perhatian kompetensi karyawan, diharapkan akan terdapat perbaikan kinerja karyawan. Faktor-faktor lain diantaranya kepemimpinan yang baik dan komitmen organisasi tetap harus menjadi perhatian manajemen, karena faktor-faktor tersebut terbukti mampu secara nyata meningkatkan kinerja karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Ubung Denpasar. Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang telah diuraikan, terdapat beberapa implikasi kebijakan yang dapat direkomendasikan untuk kepentingan pengambilan kebijakan pada obyek penelitian dan pengembangan penelitian berikutnya, antara lain :

- 1) Penelitian ini relevan dan bermanfaat untuk memprediksi upaya peningkatan kinerja karyawan secara optimal melalui pendekatan kepemimpinan, kompetensi karyawan, dan komitmen organisasi khususnya di Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Ubung Denpasar. Keberhasilan suatu organisasi baik sebagai keseluruhan maupun berbagai

kelompok dalam suatu organisasi tertentu, sangat tergantung pada efektifitas kepemimpinan yang terdapat dalam organisasi yang bersangkutan.

- 2) Kompetensi karyawan yang terdiri dari pengetahuan (knowledge), kemampuan atau ketrampilan (skill), sikap (attitude) disesuaikan dengan bidang pekerjaan yang dibutuhkan oleh organisasi, sehingga dapat menghasilkan kinerja karyawan yang baik.
- 3) Komitmen organisasi akan tercipta jika adanya tanggung jawab yang besar dari personil organisasi terhadap pekerjaan yang diberikan padanya. Oleh karena itu komitmen organisasi akan menimbulkan rasa ikut memiliki (sense of belonging) bagi pekerja terhadap organisasinya. Oleh karena itu penting bagi perusahaan untuk memperhatikan kompetensi dan komitmen organisasi untuk peningkatan kinerja yang diharapkan akan mudah tercapai.

C. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini variabel yang diteliti masih terbatas hanya pada kepemimpinan, kompetensi karyawan, komitmen organisasi saja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Masih ada variabel lain yang mempengaruhi kinerja yang diteliti dalam kajian ilmiah ini. Hal ini di buktikan bahwa $R^2(\text{Adjusted})$ mencapai 0,654, sehingga variabel lain masih dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar 34,6 %.

D. Saran

- 1) Disarankan untuk peneliti berikutnya agar melakukan kajian/penelitian dengan memperluas variabel - variabel untuk mendapatkan hasil kajian penelitian yang lebih akurat.
- 2) Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan perlu mendapatkan perhatian pada tingkat kompetensi karyawan, dimana dengan adanya kompetensi karyawan yang maksimal maka dapat memacu karyawan agar semakin optimal dalam melaksanakan pekerjaan sehingga dapat melakukan peningkatan kinerja. Oleh Karena itu perusahaan agar lebih memperhatikan tingkat kompetensi karyawan dengan peningkatan kompetensi karyawan maka kinerja karyawan yang diharapkan mudah tercapai.

Daftar Pustaka

Abdulah dan Herlin Arisanti, 2010. Pengaruh Budaya organisasi, Komitmen Organisasi dan Akuntabilitas Publik Terhadap kinerja Organisasi dalam kantor Wilayah Direktorat Jendral Perbendaharaan Provinsi Bengkulu Indonesia.

- Adnya, 2009. Pengaruh Pendidikan, Pelatihan, Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Tabanan. Tesis Program Studi Magister Manajemen, Program Pasca Sarjana STIE Triatma Mulya Badung.
- Amirulah, 2009, Pengaruh Motivasi, Pelatihan dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Porbolingo.
- Algifari, 2000, Analisis Regresi, Edisi Kedua, BPFE, Yogyakarta
- Barry Cushman, 2002. Human Resource Management, Perencanaan-Analisis Kinerja-Penghargaan, PT. Elex Media komputindo, Jakarta.
- Casio, Wayne F. 1995. Managing Human Resources: Productivity, Quality of Worklife, profit. Fourth Edition, Singapore: Mc Graw Hill Inc.
- Gorda, I Gusti Ngurah, 1994. Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan I: Widya Kriya Gematama, Denpasar.
- Mangkunegara, Prabu, 2007. *Evaluasi kinerja SDM*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Pasek Sukerman, I Nyoman, 2009. Pengaruh Kepuasan Kompensasi, Komitmen Organisasional dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Di RSUD Kabupaten Buleleng. Tesis Program Studi Magister Manajemen, Program Pasca Sarjana STIE Triatma Mulya Badung
- Rivai, Veithzal. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Organisasi*. Jakarta : Raja Grafindo.
- Robbins, Stephen P. 2003. *Perilaku Organisasi*, Jakarta: PT. Indeks Gramedia.
- Rivai, V. 2005. *Performance Appraisal. Sistem yang Tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Suharsimi, Arikunto. 2002. *Manajemen Penelitian. Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Simanjuntak, Payaman J. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta lembaga penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Sahid Sandoko, 2006. Pengaruh Kepuasan Penghasilan adalah komitmen organisasi para pegawai untuk meningkatkan kinerja
- Umar, Husein. 2003. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wiwin Agustian, 2010. Analisis Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada Universitas Bina Darma
- Yukl, Gary, 2005, Kepemimpinan Dalam Organisasi, cetakan III 2009, penerbit Indeks, Jakarta

PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP KOMITMEN ORGANISASIONAL, DAN KINERJA KARYAWAN YANG DIMEDIASI OLEH SEMANGAT KERJA (STUDI PADA PT. AIRKON SERVINDO PRATAMA) DI BANDARA NGURAH RAI BALI

Oleh:

Ni Made Gunastri¹

Ni Ketut Laswitarni²

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah menguji pengaruh motivasi kerja terhadap komitmen organisasional, pengaruh motivasi kerja terhadap semangat kerja karyawan, pengaruh tidak langsung motivasi kerja terhadap kinerja yang dimediasi oleh semangat kerja karyawan. Penelitian ini menggunakan desain survey dengan responden adalah karyawan PT. Airkon Servindo Pratama di Bandara Ngurah Rai Bali sebanyak 63 orang dengan metode sensus. Dalam studi ini metode analisis yang digunakan, analisis PLS. Analisis Smart PLS digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat melalui variabel mediasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis pertama motivasi berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasional, hipotesis kedua motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap semangat kerja dan pengaruh tidak langsung motivasi kerja terhadap kinerja dengan mediasi semangat kerja diperoleh nilai sebesar 0,2149. Ini berarti bahwa 21, 49% motivasi kerja berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja melalui semangat kerja. Berdasarkan hasil perhitungan nilai Sobel diperoleh nilai sebesar $2,1597 > 1,96$ menunjukkan bahwa variabel semangat kerja secara signifikan memediasi motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci: Motivasi Kerja, Komitmen Organisasional, Semangat Kerja dan Kinerja Karyawan

¹ STIMI Handayani Denpasar

² STIMI Handayani Denpasar

ABSTRACT

This research is aimed at testing the influence of work motivation upon organizational commitment, the work motivation upon working spirit of employees, and both direct – indirect influence of work motivation upon performance through those working spirit of the employees. This research is using a survey design by taking 65 respondents of employees in PT Airkon Servindo Pratama from Ngurah Rai Airport and using a survey method. The Smart PLS analysis method used in this study was purposed to find out the influence between independent and dependent variables through mediation variables. The results of this research had shown that the first hypothesis of motivation remarked significantly a positive motivation upon organizational commitment, and the second hypothesis of motivation had also positively and significantly influenced over working spirits and also indirect influence of work motivation upon performance through the mediation of working spirits, in which later this ended up in a total value of 0,2149. This meant 21,49% of work motivation has influenced indirectly upon the performance through working spirits. According to the calculation of value by Sobel, there has been found a value over $2,1597 > 1,96$, that showed off the working spirit variable has significantly mediated work motivation upon the performance of employees.

Key words: work motivation, organizational commitment, work spirit and employees' performance

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia memiliki peran penting sebagai potensi penggerak seluruh aktifitas perusahaan. Setiap perusahaan harus bisa menjaga, memelihara dan meningkatkan kualitas kinerja SDM yang dimiliki. Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan dalam meningkatkan kualitas kinerja adalah dengan memberikan perhatian berupa motivasi kerja kepada karyawannya. Disamping itu yang tidak kalah pentingnya dan harus dilakukan perusahaan adalah bagaimana karyawan dapat menikmati pekerjaannya sehingga karyawan dapat mengerjakan pekerjaannya tanpa ada tekanan.

Agar semua tujuan terpenuhi tentunya perusahaan meningkatkan motivasi kerja pada setiap karyawan, dimana motivasi seseorang sangat ditentukan oleh intensitas motifnya yang berupa kebutuhan dan keinginan. Intensitas motif seseorang atau karyawan tentunya sangat ditentukan oleh kekuatan kebutuhan atau keinginan itu sendiri. Motivasi secara sederhana dapat dirumuskan sebagai kondisi atau tindakan yang mendorong seseorang untuk melakukan sebuah pekerjaan atau

kegiatan semaksimal mungkin untuk berbuat dan memproduksi. Seorang yang memiliki motivasi yang rendah mereka cenderung untuk menampilkan perasaan tidak nyaman dan tidak senang terhadap pekerjaannya, sehingga semakin besar motivasi yang dimiliki oleh individu sebagai karyawan dapat meningkatkan kinerja karyawan itu sendiri. Pernyataan ini sesuai dengan hasil penelitian Murti dan Veronika (2013) yang menyatakan bahwa motivasi kerja secara signifikan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Ada banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan seperti yang dikemukakan Mathis dan Jackson (2009:122) adalah kepuasan atau ketidakpuasan kerja selain individu itu sendiri, pekerjaan dan komitmen organisasi.

Tingkat komitmen baik komitmen perusahaan terhadap karyawan, maupun antara karyawan terhadap perusahaan sangat diperlukan karena melalui komitmen-komitmen tersebut akan tercipta iklim kerja yang profesional. Dalam dunia kerja komitmen karyawan terhadap organisasi sangatlah penting, karena jika para tenaga kerja berkomitmen pada organisasi, mereka mungkin akan lebih produktif, sehingga sampai-sampai beberapa organisasi berani memasukkan unsur komitmen sebagai salah satu syarat untuk memegang jabatan/posisi yang ditawarkan dalam iklan lowongan pekerjaan.

Pada pengetahuan perilaku keorganisasian, komitmen menjadi pengikat antara karyawan dengan perusahaan. Komitmen karyawan itu sendiri didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak pada organisasi dan tujuan organisasi serta bersedia untuk menjaga keanggotaan dalam organisasi yang bersangkutan. Mathis dan Jackson dalam Sopiah (2008 : 155) mendefinisikan komitmen organisasional sebagai derajat dimana karyawan percaya dan mau menerima tujuan-tujuan organisasi dan akan tetap tinggal atau tidak akan meninggalkan organisasinya. Motivasi dan komitmen mempunyai pengaruh yang sangat erat dengan kinerja, motivasi dan komitmen merupakan faktor yang ada di dalam diri seseorang yang menggerakkan perilakunya untuk memenuhi tujuan tertentu, sedangkan kinerja merupakan penggabungan dari motivasi, komitmen dan kemampuan dalam diri sendiri.

Individu yang memiliki komitmen organisasional rendah cenderung untuk melakukan cara yang dapat mengganggu kinerja organisasi seperti *turnover* yang tinggi, kelambanan dalam bekerja, keluhan dan bahkan mogok kerja. Keadaan ini mengindikasikan semangat kerja pegawai/karyawan menurun. Semangat kerja adalah melakukan pekerjaan secara lebih giat sehingga pekerjaan dapat diharapkan lebih cepat diselesaikan dan lebih baik (Nitisemito, 2009). Pada prinsipnya turunnya semangat kerja disebabkan karena ketidakpuasan karyawan akan kebutuhan baik yang bersifat material maupun nonmaterial. Namun bila karyawan tersebut terpuaskan dengan pekerjaannya cenderung untuk memenuhi komitmen terhadap organisasi, sehingga muncul semangat kerja, *loyalitas* terhadap organisasi/perusahaan, yang akhirnya menyebabkan kinerjanya semakin meningkat. Sebagaimana dengan hasil penelitian Rivai (2005) menunjukkan bahwa komitmen berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berkaitan dengan motivasi, komitmen organisasional dan semangat kerja yang harus diperhatikan suatu perusahaan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawannya juga merupakan tuntutan bagi pengelola sumber daya manusia dari perusahaan PT. Airkon Servindo Pratama sebagai perusahaan yang bergerak di bidang *maintenance building* dan *chiller service* yang mempunyai *project* menangani mesin pendingin di Bandara Ngurah Rai, dimana mesin tersebut memiliki kapasitas mesin terbesar di Indonesia dan sudah tentu memerlukan sumber daya manusia yang handal dan memiliki kinerja kerja yang tinggi agar dapat menangani dan merawat seluruh mesin-mesin pendingin tersebut dengan sebaik mungkin.

Berdasarkan pengamatan nampaknya pihak perusahaan PT. Airkon Servindo Pratama kurang memberikan dukungan kepada karyawan dari segi pemberian motivasi sehingga banyak karyawan yang kurang inisiatif dalam memecahkan masalah dalam pekerjaan dan banyak pekerjaan yang belum terselesaikan, bahkan hampir setiap bulan terdapat karyawan yang *resign* atau mengundurkan diri dari perusahaan.. Hal tersebut dikarenakan rendahnya motivasi kerja dan semangat kerja serta rendahnya ikatan emosional antara karyawan dengan pimpinan perusahaan, sehingga sangat sedikit karyawan yang memberikan kontribusi positif dan bekerja sesuai kehendak organisasi atau perusahaan. Dengan adanya permasalahan ini maka sikap karyawan yang tidak bisa bertahan sebagai anggota organisasi berpengaruh terhadap komitmen organisasinya dan kinerjanya.

Berpijak dari kenyataan dalam uraian di atas maka perlu kiranya dikaji lebih dalam tentang motivasi kerja, komitmen organisasional, dan kinerja karyawan yang di mediasi oleh semangat kerja karyawan pada PT. Airkon Servindo Pratama di Bandara Ngurah Rai Bali.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah pengaruh motivasi kerja terhadap komitmen organisasional karyawan?
2. Bagaimanakah pengaruh motivasi kerja terhadap semangat kerja karyawan?
3. Apakah motivasi kerja berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja yang dimediasi oleh semangat kerja karyawan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap komitmen organisasional karyawan PT. Airkon Servindo Pratama
2. Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap semangat kerja karyawan PT. Airkon Servindo Pratama
3. Untuk menganalisis pengaruh tidak langsung motivasi kerja terhadap kinerja yang dimediasi oleh semangat kerja karyawan PT. Airkon Servindo Pratama

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Motivasi Kerja

Motivasi merupakan suatu rangsangan dan dorongan bersumber dari keinginan dan kebutuhan fisiologis atau psikologis dari setiap karyawan diwujudkan dalam bentuk perilaku dalam pencapaian suatu tujuan. Motivasi berasal dari kata *motive* atau dengan bahasa latinnya yaitu *movere*, yang berarti bergerak atau menggerakkan (Hasibuan, 2007). Robins (1996: 155) mendefinisikan motivasi sebagai kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya tinggi kearah tujuan organisasi, dikondisikan oleh kemampuan dan upaya itu untuk memenuhi sesuatu kebutuhan individual. Sementara Suwatno dkk (2011) mengatakan motivasi adalah “dorongan yang terdapat dalam diri seseorang untuk berusaha mengadakan perubahan tingkah laku yang lebih baik dalam memenuhi keinginannya”.

Dari pengertian di atas dapat dikatakan bahwa motivasi adalah dorongan dan kesediaan yang berasal dari dalam diri seseorang untuk berusaha mencapai tujuan organisasi sepanjang menurutnya tujuan tersebut realistis dan dapat dicapai. Indikator yang dipergunakan untuk mengukur motivasi kerja karyawan dalam penelitian ini dari teori hierarki kebutuhan Maslow yakni: kebutuhan fisiologis, jaminan keamanan, penghargaan dan pengembangan karier.

B. Pengertian Komitmen Organisasional.

Menurut Gibson et al dalam Rivai (2005) komitmen organisasional diartikan sebagai “identifikasi,loyalitas, dan keterlibatan yang dinyatakan oleh karyawan,atau unit dari organisasi”. Selanjutnya Mathis dan Jackson dalam Sopiah (2008 : 155) mendefinisikan komitmen organisasional sebagai derajat dimana karyawan percaya dan mau menerima tujuan-tujuan organisasi dan akan tetap tinggal atau tidak akan meninggalkan organisasinya. Dari uraian pendapat di atas dapat dikatakan komitmen organisasional adalah keterlibatan, loyalitas yang ditampakkan oleh karyawan terhadap organisasinya. Indikator yang dipetgunakan untuk mengukur komitmen organisasional dari pendapat Meyer dan Allen dalam Arfan Ikhsan (2010: 55) yakni: Ikatan emosional, memberikan kontribusi positif, bertahan sebagai anggota organisasi, bekerja sesuai kehendak organisasi dan menerima dan melaksanakan tujuan-tujuan organisasi.

C. Pengertian Semangat kerja

Menurut pendapat Alex.S. Nitisemito, (2003) : “Semangat kerja adalah usaha dalam melakukan pekerjaan secara lebih giat dengan jalan memperkecil kekeliruan-kekeliruan dalam pekerjaan, mempertebal rasa tanggung jawab, serta dapat menyelesaikan tugas tepat pada waktunya sesuai dengan rencana yang ditetapkan. Sementara Hasibuan (2003), mengatakan

bahwa semangat kerja adalah keinginan dan kesungguhan seseorang mengerjakan pekerjaannya dengan baik serta berdisiplin untuk mencapai prestasi kerja yang maksimal. Berdasarkan pengertian di atas dapat dinyatakan semangat kerja adalah kesungguhan seseorang dalam melakukan pekerjaan dengan lebih giat dan baik serta dapat menyelesaikan tugas tepat waktu. Indikator yang dipergunakan

D. Pengertian Kinerja

Menurut Amstrong dan Baron dalam Wibowo (2010:7) kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Sedangkan Mangkunegara (2010) kinerja adalah “hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya” Berdasarkan uraian pendapat para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan standard an kinerja yang ditetapkan untuk pekerjaan itu. Adapun indikator kinerja dalam penelitian ini mempergunakan pendapat dari Mangkunegara (2010) yakni: kualitas kerja, kuantitas kerja, kreatif, kerjasama dan inisiatif.

E. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Komitmen Organisasional

Motivasi adalah kondisi mendorong atau menggerakkan karyawan agar mampu mencapai tujuan. Setiap karyawan mempunyai motivasi atau dorongan berbeda-beda agar mau bekerja dengan baik, dan umumnya karyawan bekerja karena didorong untuk memenuhi kebutuhannya sebagaimana dikemukakan oleh Maslow dalam teori hirarki kebutuhan. Lebih lanjut dalam teori Herzberg menekankan kepuasan kerja yang memicu orang untuk bekerja dengan baik dan bergairah. Jadi seseorang yang memiliki motivasi kerja tinggi berarti kebutuhannya telah terpuaskan dan kepuasan tinggi ini merupakan pendorong bagi karyawan untuk meningkatkan komitmen terhadap organisasi (Robbins, 1996: 152). Ditegaskan pula bahwa komitmen karyawan akan sangat bergantung pada ganjaran yang pantas, pekerjaan secara mental menantang, suasana kerja dan lingkungan kerja yang mendukung. Hersey dalam Musparni (2011:25) mengungkapkan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi komitmen organisasi seorang adalah motivasi kerja. Ini berarti motivasi kerja karyawan berpengaruh terhadap komitmen organisasi.

F. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Semangat Kerja

Teori motivasi McClelland menyatakan bahwa karyawan yang memiliki motivasi kerja berprestasi tinggi adalah mereka yang berusaha untuk melakukan sesuatu pekerjaan dengan lebih baik dan berusaha untuk dapat menyelesaikan tugas menantang dengan baik, serta berusaha

agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Gorda (2006) mengemukakan bahwa motivasi timbul dari individu karyawan bersangkutan untuk melakukan tindakan guna mencapai tujuan yang diinginkan. Untuk menumbuh kembangkan motivasi kerja karyawan tergantung dari kemampuan pihak manajemen untuk melihat kebutuhan karyawannya dengan jalan memperjelas, mengurangi hambatan-hambatan dan ketidakadilan dalam memenuhi kebutuhan karyawan. Semakin tinggi motivasi seseorang dalam bekerja maka akan semakin meningkat semangat dan kegairahan kerja. Penelitian Ika Pramita (2013) melalui bukti empirisnya mendukung bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap semangat kerja karyawan.

G. Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Semangat Kerja

Komitmen organisasi pada dasarnya merupakan keterlibatan dan loyalitas yang ditunjukkan oleh pekerja terhadap organisasinya atau unit organisasi. Berkaitan dengan loyalitas maka seorang pekerja atau karyawan akan rela untuk bekerja melebihi apa seharusnya ia kerjakan. Ini berarti apabila seorang karyawan memiliki komitmen organisasi tinggi, maka secara tidak langsung akan meningkatkan semangat kerja, lebih termotivasi untuk berprestasi dan bertanggung jawab untuk memajukan perusahaannya.

H. Pengaruh Semangat kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Seorang karyawan dituntut untuk selalu bekerja dengan semangat yang tinggi sehingga dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan tidak terkesan lamban dan malas, disamping itu dituntut untuk selalu meningkatkan kuitas dan kuantitas kerja. Seorang karyawan yang memiliki semangat kerja yang baik tentunya akan memberikan sikap yang positif terhadap pekerjaan yang dilakukan serta mereka dapat menunjukkan kualitas dan kuantitas kerja yang baik. Ini berarti semangat kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sejalan dengan hasil penelitian empiris Stevent Rian V Harefa (2010)

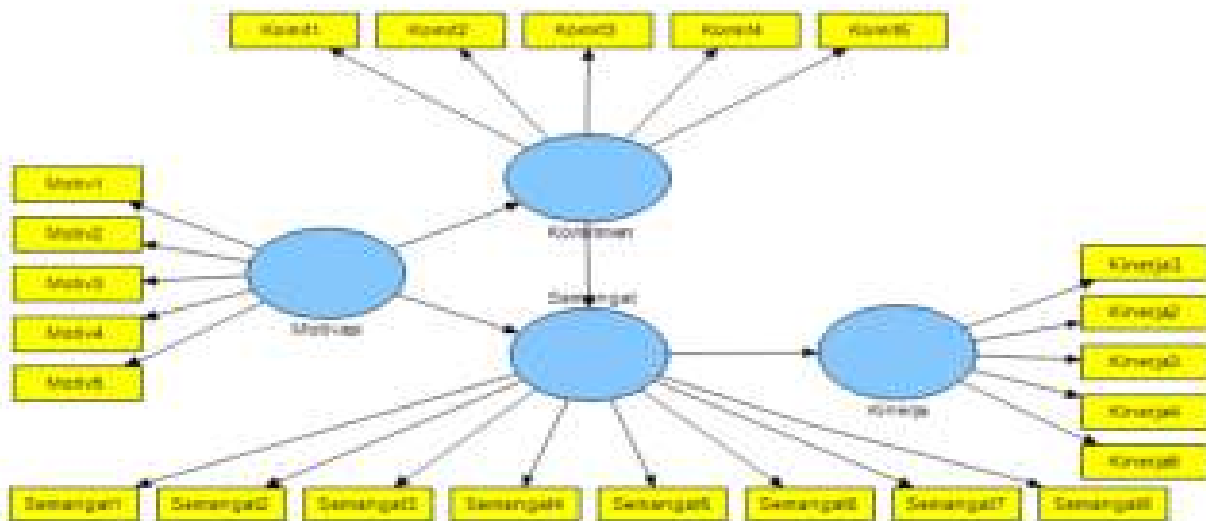
I. Hipotesis

Dalam penelitian ini dapat dirumuskan beberapa hipotesis sebagai berikut:

1. Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional karyawan PT. Airkon Servindo Pratama
2. Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap semangat kerja karyawan PT. Airkon Servindo Pratama
3. Motivasi kerja berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja melalui semangat kerja karyawan PT. Airkon Servindo Pratama

J. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan telaah pustaka dan temuan-temuan sebelumnya dapat dibuat sebuah model kerangka pemikiran seperti yang disajikan dalam gambar berikut:



Gambar: 1

Kerangka Pemikiran Penelitian

III. METODE PENELITIAN

A. Subyek Dan Obyek Penelitian

Subyek penelitian ini PT. Airkon Servindo Pratama yang berlokasi di Central Refrigerant Building 3 (CRB 3) Bandara Ngurah Rai Bali dan obyek dalam penelitian ini adalah motivasi kerja, komitmen organisasional, semangat kerja dan kinerja karyawan.

B. Definisi Operasional Dan Indikator Variabel

Berdasarkan gambar 1 model kerangka pemikiran penelitian di atas terdapat 4 (empat) variabel yang diteliti yaitu:

1. Motivasi Kerja (X) adalah dorongan dan kemauan yang berasal dari dalam diri seseorang ataupun atas pengaruh orang lain untuk berusaha mencapai tujuan organisasi sepanjang menurutnya tujuan tersebut realistis dan dapat dicapai. Adapun indikator –indikator motivasi kerja dari teori hirarki kebutuhan Abraham Maslow menurut Sofyandi dan Garniwa (2007) adalah: a). Kebutuhan psikologis, b). Jaminan Keamanan, c). Penghargaan, d). Pengembangan karier

2. Komitmen organisasional (Y1) adalah keterlibatan, loyalitas yang ditampakkan oleh karyawan terhadap PT. Airkon Servindo Pratama. Adapun indikator-indikator menurut Meyer dan Allen dalam Arfan Ikhsan (2010:55) adalah 1). Adanya ikatan emosional, 2). Memberikan kontribusi positif, 3). Bertahan sebagai anggota organisasi, 4). Bekerja sesuai kehendak organisasi, 5), Menerima dan melaksanakan tujuan-tujuan organisasi
 3. Semangat Kerja (Y2) adalah kesungguhan karyawan PT. Airkon Servindo Pratama dalam melakukan pekerjaan dengan lebih giat dan baik serta dapat menyelesaikan tugas tepat waktu. Adapun indikator menurut Wursanto (2003) adalah: a). Disiplin kerja, b). Kerjasama, c). Kepuasan.
 4. Kinerja karyawan (Y3) adalah merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan PT. Airkon Servindo Pratama dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan standard an kinerja yang ditetapkan untuk pekerjaan. Adapun indikator-indikator kinerja karyawan menurut Mangkunegara (2010) adalah a). Kualitas kerja, b). Kuantitas kerja, c). Kreatif, d), Kerjasama dan c), inisiatif.
- C. Sumber Dan Jenis Data

Sumber data mempergunakan data primer dan jenis data kuantitatif berupa jumlah karyawan perusahaan, skor jawaban responden dan jenis data kualitatif seperti sejarah dan perkembangan perusahaan serta informasi struktur organisasi perusahaan.

D. Populasi Dan Teknik Sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah semua karyawan keseluruhan yang berjumlah sebanyak 63 orang. Mengacu pada pendapat Arikunto (2004) “apabila subyek kurang dari 100 maka lebih baik diambil semua”. Mengingat jumlah populasi kurang dari 100 maka dilakukan sensus, sehingga keseluruhan jumlah populasi dijadikan responden penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu:

1. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan menggunakan pertanyaan yang disebarkan kepada responden untuk dimintai keterangan sesuai dpertanyaan yang diajukan. Pertanyaan yang akan dijawab oleh responden mengenai motivasi kerja, komitmen organisasional, semangat kerja dan kinerja karyawan. Masing-masing variabel akan diukur dengan menggunakan item-item pernyataan, menggunakan skala interval dengan

teknik *agree-disagree scale*. Skala ini merupakan penyempurnaan dari *semantic scale* yang mengembangkan pernyataan yang menghasilkan jawaban setuju-tidak setuju dalam berbagai rentang nilai (Ferdinand: 2006). Pernyataan tersusun dalam satu garis kontinum yang jawaban sangat positifnya terletak di bagian kiri garis dan terdapat 5 alternatif pilihan jawaban. Kelima alternatif jawaban tersebut kemudian diskor dan ditransformasikan menjadi data yang bersekala interval (Sugiyono, 2008). Kelima alternatif pilihan jawaban tersebut adalah STS = Sangat Tidak Setuju, TS = Tidak Setuju, CS = Cukup Setuju, S = Setuju dan SS = Sangat Setuju. Untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliabel maka instrument atau kuesioner mutlak diuji dengan uji validitas dan uji reliabilitas diharapkan agar mampu mengukur apa yang ingin diukur dan dapat mengungkapkan data dari variabel-variabel yang diteliti secara tepat. Uji validitas dan uji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini diolah dengan bantuan program SPSS versi 16.0 for Windows

2. Dokumentasi

Suatu teknik pengumpulan data yang bersumber dari dokumen-dokumen perusahaan yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti bersumber dari dokumen atau catatan yang ada pada PT. Airkon Servindo Pratama.

F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini untuk menganalisis data yang telah diperoleh melalui kuesioner akan dipergunakan teknik analisis PLS. Analisis PLS dalam penelitian ini digunakan analisis persamaan struktural (SEM) dengan alternative Partial Least Squares PLS (*component based SEM*). Penggunaan teknik PLS akan menspesifikasikan hubungan antar variabel, antara lain: a). *Outer model*, b), *Inner model* dan c). pengaruh tidak langsung.

Evaluasi model pengukuran atau *outer model* dilakukan dengan beberapa cara yaitu: 1). *Convergent Validity* (CV) pada indikator reflektif yaitu dengan melihat korelasi atau *loading* antara variabel terukur dengan variabel latennya. Nilai yang ditoleransi minimal 0,50 dianggap cukup (Chin, 1998 dalam Ghazali, 2005). 2). *Discriminant Validity* (DV) pada indikator reflektif yaitu dengan melihat *crossloading* terhadap konstruk atau latennya. Metode lain untuk melihat DV adalah dengan melihat *square root of average extracted* (AVE) setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk lainnya dalam model. Jika nilai akar kuadrat AVE setiap konstruk dengan korelasi bersangkutan dikatakan memiliki *discriminant validity* (DV) yang baik. Direkomendasi bahwa nilai AVE yang lebih besar dari 0,50 3). Composite Reliability umumnya digunakan untuk indikator refleksi yang bertujuan untuk mengukur konsistensi internal suatu konstruk, disamping Alpha Cronbach yang sering digunakan. Data yang memiliki composite reliability > 0,7 dapat dikatakan mempunyai reliabilitas yang tinggi.

Selanjutnya evaluasi terhadap *inner* model dilakukan dengan melihat besarnya koefisien jalur strukturalnya, dan juga nilai uji – t statistiknya yang diperoleh dengan metode *bootstrapping*. Disamping dengan memperhatikan nilai R^2 untuk variabel laten dependen. Nilai R^2 sekitar 0,67 dikatakan baik, 0,33 dikatakan moderat, sedangkan 0,19 dikatakan lemah. Selain R^2 model PLS juga dapat dievaluasi kemampuan prediksinya atau *predictive prevelance* melalui *Stone- Geiser Q Square Test* (Ghozali, 2011). Nilai Q^2 yang memiliki nilai di atas nol memberikan makna bahwa model yang dibuat memiliki *predictive prevelance*,, sebaliknya nilai Q^2 dibawah nol memberikan makna bahwa model yang dibuat memiliki *predictive prevelance*

Menguji peran variabel mediasi atas pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen pada model persamaan structural (SEM) seperti dalam PLS digunakan pendekatan McKinnon yang merupakan modifikasi dari teknik Sobel (dalam Hilbert, 2003). Untuk menguji peran variabel mediasi, McKinnon mengalikan koefisien jalur yang dilalui dan dibagi dengan standar errornya masing-masing. Untuk mediasi yang sederhana angka itu sama dengan Z^2 setara dengan χ^2 pada derajat bebas 1. Oleh karena itu untuk menguji peran variabel semangat kerja (Y2) atas pengaruh motivasi terhadap kinerja dihitung Chi Kuadrat (χ^2). Jika nilai Chi Kuadrat > 3,81 yang setara dengan 1,96 kuadrat, berarti variabel semangat kerja berperan sebagai variabel mediasi atas motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.

IV.HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Menilai outer model

Penggunaan teknik analisis data dengan *Smart* PLS, outer model dinilai dengan melihat *convergent validity* (besarnya *loading factor* untuk masing-masing konstruk). Penelitian ini menggunakan batas minimal *loading factor* yaitu sebesar 0,5. Hasil pengolahan data *Smart* PLS memperlihatkan bahwa nilai outer model telah memenuhi kriteria *convergent validity* dimana semua indikator memiliki *loading factor* di atas 0,50. Hal ini dapat disimpulkan bahwa konstruk mempunyai *convergent validity* yang baik. Dilihat dari *discriminant validity* (besarnya *crossloading* untuk masing-masing konstruk). Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar dari pada ukuran konstruk lainnya, maka hal ini menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi ukuran pada blok mereka lebih baik dari pada ukuran pada blok lainnya.

Berdasarkan hasil pengolahan data *Smart* PLS diperoleh nilai *cross loading* yang menunjukkan adanya *discriminant validity* yang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai korelasi indikator terhadap konstruknya (*loading factor*) lebih tinggi dibandingkan nilai korelasi indikator

tersebut dengan konstruk lainnya. Konstruk motivasi kerja memiliki *crossloading* minimal 0,756 sedangkan pada konstruk lainnya indikatornya memiliki *crossloading* lebih kecil dari nilai itu, yaitu paling besar sebesar 0,9154. Konstruk komitmen organisasional memiliki *crossloading* minimal 0,752 sedangkan pada konstruk lainnya indikatornya memiliki *crossloading* lebih kecil dari nilai itu yakni paling besar sebesar 0,627. Konstruk semangat kerja memiliki *crossloading* minimal 0,850 sedangkan pada konstruk lainnya indikatornya memiliki *crossloading* lebih kecil dari itu yaitu paling besar sebesar 0,583 dan konstruk kinerja karyawan memiliki *crossloading* minimal 0,791 sedangkan konstruk lainnya indikatornya memiliki *crossloading* lebih kecil dari itu yaitu paling besar sebesar 0,583

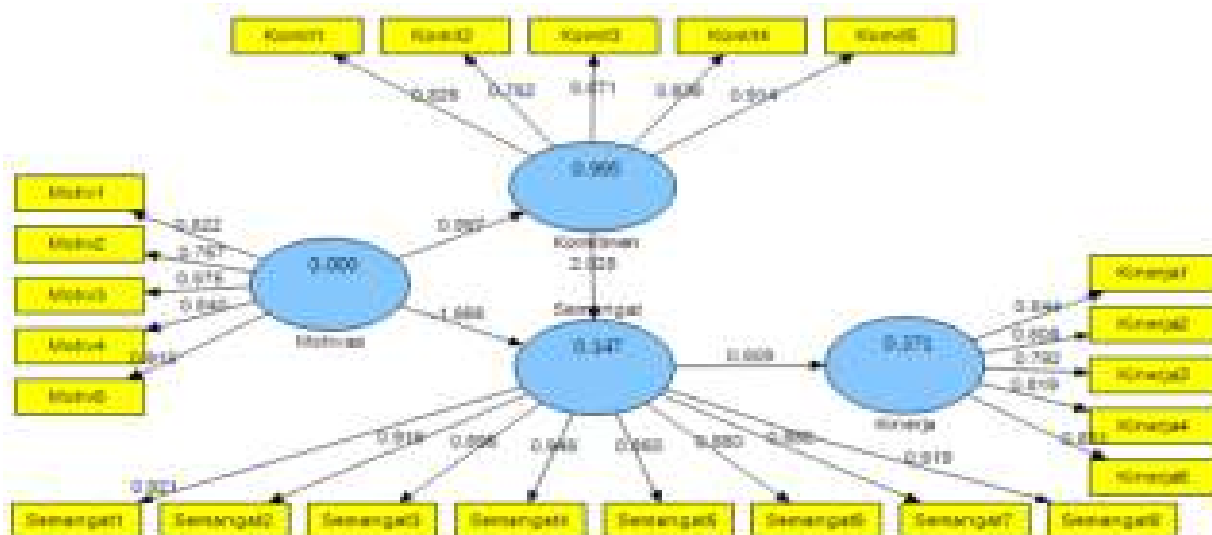
Mengevaluasi *reliability* dari composite reliability yang berfungsi untuk mengukur *internal consistency* yang nilainya harus di atas 0,60 dan membandingkan akar AVE dengan korelasi antar konstruk dengan nilai harus di atas 0,50. Berdasarkan hasil pengolahan data Smart PLS menunjukkan bahwa nilai *composite reliability* dari semua konstruk yaitu di atas 0,60 dan nilai yang paling kecil diantara ke empat konstruk adalah sebesar 0,912, maka semua konstruk sudah memenuhi kriteria reliabel.

2. Menilai Inner model

Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat *R-squares* untuk setiap variabel laten dependen. Hasil pengujian inner model dapat melihat hubungan antar konstruk dengan cara membandingkan nilai signifikansi dan *R-squares* dari model penelitian (Ghozali,2005). Nilai *R-square* variabel komitmen organisasional sebesar 0,9945 dapat diinterpretasikan bahwa 99,45 persen variabilitas konstruk komitmen organisasional dijelaskan oleh variabel motivasi kerja sedangkan sisanya 0,55 persen dijelaskan oleh variabel lain. Nilai *R-square* variabel semangat kerja sebesar 0,1470 mengandung arti bahwa 14,70 persen variabilitas semangat kerja disebabkan oleh motivasi kerja, sedangkan 85,30 persen disebabkan oleh variabel di luar model. Selanjutnya nilai *R-square* variabel kinerja karyawan sebesar 0,3711 mengandung arti bahwa 37,11 persen variabilitas kinerja karyawan disebabkan oleh motivasi kerja sedangkan sisanya 62,89 persen disebabkan oleh variabel di luar model.

3. Pengujian Hipotesis

Sesuai dengan kerangka pemikiran yang telah diuraikan di muka, analisis data dilakukan dengan menggunakan Smart PLS model struktural dimana hasil simultan hubungan antar variabel seperti yang ditunjukkan pada gambar 2 berikut:



Gambar: 2
Diagram Jalur Hasil Uji Hipotesis

Pengujian terhadap hipotesis dalam metode PLS dilakukan dengan menggunakan simulasi terhadap setiap hubungan yang dihipotesiskan, dalam hal ini dilakukan dengan metode *bootstrap* terhadap sampel. Pada penelitian ini telah ditentukan sebelumnya nilai t-tabel dengan signifikansi 5 persen (0,05) adalah sebesar 1,96. Dari Hasil pengolahan data Smart PLS diperoleh Result for Inner Loading seperti diperlihatkan pada tabel berikut:

Inner Loading /Total Effects (Mean, STDEV, T-Values)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)
Komitmen -> Kinerja	1,233788	1,237864	0,197429	0,197429	6,24927
Komitmen -> Semangat	2,025263	2,011949	0,216231	0,216231	9,366206
Motivasi -> Kinerja	0,215245	0,211652	0,054762	0,054762	3,930537
Motivasi -> Komitmen	0,997285	0,997208	0,001032	0,001032	966,710213
Motivasi -> Semangat	0,353325	0,342562	0,076326	0,076326	4,629143
Semangat -> Kinerja	0,609199	0,612137	0,04484	0,04484	13,586174

a. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Komitmen Organisasional

Hasil pengujian **hipotesis pertama** menunjukkan bahwa pengaruh variabel motivasi kerja terhadap komitmen organisasional menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,997 dengan nilai t- statistik sebesar $966,710 > \text{nilai } t\text{-tabel } 1,96$. Ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara motivasi kerja terhadap komitmen organisasional, artinya bahwa semakin tinggi motivasi kerja karyawan, maka komitmen organisasional karyawan juga semakin tinggi. Variabel motivasi kerja dengan indikator pengembangan karier karyawan yaitu pimpinan perusahaan melakukan promosi jabatan secara berkala bagi karyawan yang berkinerja baik (X_5) diperoleh nilai *loading* tertinggi sebesar 0,918. Ini artinya indikator promosi jabatan secara berkala bagi karyawan yang berkinerja baik (X_5) menjadi faktor dominan yang mempengaruhi variasi dari variabel motivasi kerja (X). Ini berarti semakin baik pelaksanaan promosi jabatan yang dilakukan maka semakin termotivasi karyawan dalam bekerja.

b. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Semangat kerja

Hasil pengujian **hipotesis kedua** menunjukkan bahwa pengaruh variabel motivasi kerja terhadap semangat kerja menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,353 dengan nilai t- statistik sebesar $4,629 > \text{nilai } t\text{-tabel } 1,96$. Ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara motivasi kerja terhadap semangat kerja, artinya bahwa semakin tinggi motivasi kerja karyawan, maka semangat kerja juga semakin tinggi.

c. Pengaruh Tidak Langsung Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Dengan Mediasi Semangat Kerja

Berdasarkan koefisien jalur pada gambar 2, maka besarnya koefisien jalur tidak langsung pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja melalui mediasi semangat kerja dapat dihitung dengan cara mengalikan koefisien jalur diperoleh nilai sebesar 0,2149. Ini berarti bahwa 21,49% motivasi kerja berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja melalui semangat kerja. Untuk mengetahui peran pengaruh tidak langsung motivasi kerja terhadap kinerja dengan mediasi semangat kerja dengan menggunakan rumus Sobel diperoleh nilai sobel sebesar $2,1597 > 1,96$ menunjukkan bahwa variabel semangat kerja secara signifikan memediasi motivasi kerja terhadap kinerja.

B. Pembahasan

1. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Komitmen Organisasional

Berdasarkan hasil penelitian terdapat pengaruh positif signifikan antara motivasi kerja terhadap komitmen organisasional, hal ini terlihat dari nilai koefisien jalur bertanda positif

sebesar 0,997 dengan nilai t- statistik sebesar $966,710 > \text{nilai } t\text{-tabel } 1,96$ Ini berarti semakin tinggi motivasi kerja karyawan maka semakin tinggi pula komitmen organisasional karyawan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Udiyana (2010)

2. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Semangat Kerja

Berdasarkan hasil penelitian terdapat pengaruh positif dan signifikan antara motivasi kerja terhadap semangat kerja, hal ini terlihat dari nilai koefisien jalur bertanda positif sebesar 0,353 dengan nilai t- statistik sebesar $4,629 > \text{nilai } t\text{-tabel } 1,96$. Ini berarti semakin tinggi motivasi kerja karyawan, maka semangat kerja juga semakin tinggi. Hasil penelitian mendukung penelitian yang dilakukan oleh Ika Pramita (2013)

3. Pengaruh Tidak Langsung Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Dengan Mediasi Semangat Kerja

Hubungan ini menunjukkan bahwa variabel semangat kerja secara signifikan memediasi motivasi kerja terhadap kinerja. Dari hasil penelitian diperoleh besarnya koefisien jalur tidak langsung pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja dengan mediasi semangat kerja diperoleh nilai sebesar 0,2149. Ini berarti bahwa 21, 49% motivasi kerja berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja melalui semangat kerja. Berdasarkan hasil perhitungan nilai Sobel diperoleh nilai sebesar $2,1597 > 1,96$ menunjukkan bahwa variabel semangat kerja secara signifikan memediasi motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.

V. PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan tujuan penelitian dan pembahasan hasil penelitian maka dapat disimpulkan

1. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional karyawan pada PT. Airkon Servindo Pratama di Bandara Ngurah Rai Bali
2. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap semangat kerja karyawan PT. Airkon Servindo Pratama di Bandara Ngurah Rai Bali
3. Motivasi kerja secara tidak langsung melalui semangat kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan simpulan di atas maka dapat diberikan saran terkait dengan hasil penelitian ini: Dalam meningkatkan kinerja karyawan pihak manajemen perlu melakukan

evaluasi terhadap pemberian upah/gaji dan insentif yang sesuai dengan beban kerja sehingga karyawan termotivasi dan bersifat energik serta memiliki komitmen tinggi dan bersemangat dalam bekerja

DAFTAR PUSTAKA

- Arfan Ikhsan Lubis, 2010, *Akuntansi Keperilakuan*, Edisi dua, Salemba empat, Jakarta
- Gorda, I Gusti Ngurah, 2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Penerbit Asta Brata Bali, Denpasar.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*.
Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam dan Fuad, 2005 "Structural Equation Modelling, Teori, Konsep dan Aplikasi" Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hasibuan, M. 2007. *Organisasi dan Motivasi. Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara
- _____, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, PT. Bumi Aksara
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Remaja Rosdakarya, Bandung
- Musparni, 2011, Pengaruh Supervisi Pimpinan, Iklim Kerja, dan Motivasi Kerja Terhadap Komitmen Kerja Karyawan Pangeran's Beach Hotel Padang, *Tesis Padang UNP*
- McClelland, D C, 1987, *Human Motivation*, Cambridge university Press
- Maslow, A, 1987, *Human Motivation*, Cambridge university Press
- Mathis, Robert L dan Jackson John H 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia* Edisi Sepuluh, Salemba empat, Jakarta
- Nitisemito Alex, S, 2003, *Pelatihan dan Pengembangan Tenaga Kerja*, Penerbit PT. Binaman Persindo, Jakarta.
- Pramita, 2012, Analisis Pengaruh Motivasi Terhadap Semangat Kerja Karyawan Pada PT. Pharmindo Rimpang Kokoh Jember. Skripsi Fakultas Ekonomi, Universitas Jember
Diakses dari website <http://Repository.unej.ac.id/bitstream/handle/download/pdf/>. Diunduh 10 September 2016
- Rivai, Harif, 2005 Pengaruh Kompensasi, komitmen Organisasional, dan Kompetensi Terhadap Kinerja Individual: *Kajian Bisnis* Vol.3, September-Desember 2005-272-286
- Robbins, Stephens P, 1996, *Perilaku Organisasi*, Jilid 1 dan 2, Prehallindo, Jakarta
- Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung

Sopiah, 2008, *Perilaku Organisasional*, Andi Offset Yogyakarta

Suwatno dan Donni Juni Priansa, 2011, *Manajemen SDM dalam Organisasi Public dan Bisnis*, CV. Alfabeta, Bandung

Udiyana, Ida Bagus Gede, (2011), *Perilaku Organizational Citizenship: “Strategi Membangun Daya Saing SDM Perhotelan”*, Paramita Surabaya.

Wibowo, 2010, *Manajemen Kinerja*, Edisi ketiga, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta

Wursanto, 2003, *Dasar-dasar Ilmu Organisasi*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

PENDIDIKAN DAN PELATIHAN, KEPUASAN KERJA DAN SEMANGAT KERJA DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA PEGAWAI ADMINISTRASI UMUM DAN KEUANGAN PADA KAMPUS POLITEKNIK NEGERI BALI DI BADUNG

Oleh :

Anak Agung Ngurah Gede Suindrawan¹

I Gusti Made Dewi Rahmayanti²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak dari pendidikan dan pelatihan, moral dan kinerja kepuasan kerja karyawan Politeknik Negeri Bali. Dengan menggunakan data primer yang diperoleh melalui kuesioner dan wawancara langsung kepada 30 responden. teknik analisis telah diterapkan adalah analisis regresi linier berganda, analisis korelasi, analisis determinasi, dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pelatihan (X1), kepuasan kerja (X2) dan moral (X3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Sehingga diharapkan untuk terus memberikan pelatihan rutin kepada karyawan dan meningkatkan moral dengan memberikan upeti kepada prestasi.

ABSTRACT

This research aims to analyze the impact of education and training, morale and job satisfaction performance the employee of Politeknik Negeri Bali. By using primary data obtained through questionnaires and interviews directly to the 30 respondents. Analysis techniques has been applied is multiple linear regression analysis, correlation analysis, determination analysis, and t test. The result showed that the training variables (X1), job satisfaction (X2) and morale (X3) partially significant effect on performance. So expect to continue to provide regular training to employees and increase morale by giving tribute to the achievements.

Keywords: *Education and training, Job Satisfaction, Morale, Performance*

1 STIMI Handayani Denpasar

2 STIMI Handayani Denpasar

I. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset terpenting bagi kelancaran pelaksanaan segala aktivitas institusi, sebagai pelaksana dari segala kebijakan dan kegiatan operasional institusi. Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah salah satu bidang dari manajemen umum meliputi segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian. Seperti menurut Husain Umar (dikutip Sunyoto, 2012) bahwa “manajemen sumber daya manusia adalah suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan secara terpadu”. Pegawai baru, baik yang baru direkrut ataupun yang baru dipindahkan dari departemen atau bagian lain, perlu diberikan pelatihan terlebih dahulu, sehingga bisa beradaptasi dengan baik, terampil, untuk tercapainya standar kerja institusi. Faktor penunjang keberhasilan kerja adalah kemampuan kerja. Agar pegawai dapat mengatasi permasalahan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diemban.

Pemberian pendidikan dan pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dan moral pegawai agar mampu mencapai hasil kerja yang optimal untuk menambah bersemangat bekerja. Pada umumnya setiap institusi sering terjadi suatu kesenjangan antara kebutuhan akan tenaga kerja dengan kemampuan tenaga kerja dalam merespon kebutuhan, pengetahuan, keahlian dan keterbatasan pegawai dalam menjalankan tugas-tugasnya, sehingga menurunkan kinerja. Begitu juga dengan munculnya tantangan-tantangan dan inovasi baru. Sehingga pentingnya diberikan pendidikan dan pelatihan. Pelatihan adalah suatu kegiatan yang dapat membantu pegawai dalam mengerjakan tugasnya yang ada sekarang, ataupun kinerja yang akan datang. diharapkan mereka akan lebih mengenali pekerjaan dan tanggung jawab yang diembannya sehingga mereka akan menjadi lebih menyenangkan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, seperti pendapat Sutrisno (2011) yang menyatakan bahwa “pelatihan merupakan sebuah proses untuk meningkatkan kompetensi pegawai. Pelatihan terkait dengan keterampilan dan kemampuan yang diperlukan untuk pekerjaan yang sekarang dilakukan. Penempatan seorang pegawai dengan kemampuan diatas rata-rata pada suatu bidang, belum menjamin secara otomatis mereka akan sukses dalam bidang pekerjaannya. Jadi mereka perlu diberikan pelatihan dan pengembangan lebih lanjut sehingga pegawai bisa mengetahui beban kerjanya secara pasti dalam mengambil pekerjaannya sesuai kewajiban dan tanggung jawab. hal ini didukung oleh hasil pelatihan yang dilakukan oleh Arnita, Yuliana Dewi (2012) dalam penelitiannya yang berjudul “*pengaruh pelatihan dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan divisi kredit bank pundi cabang basuki rahmat surabaya*” hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa variabel pelatihan berpengaruh

signifikan terhadap kinerja karyawan dan variabel kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Bank Pundi cabang basuki Rachmad Surabaya.

Kepuasan kerja terjadi jika ada kesesuaian antara karakteristik pekerjaan dan keinginan pegawai. Menurut Udiyana (2011) yang mengutip pendapat Handoko menyebutkan kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaan mereka, biasanya Nampak dalam sikap positif para pegawai terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Kepuasan kerja dapat ditinjau dari sisi pegawai, yang akan memunculkan perasaan menyenangkan dalam bekerja, sedangkan dari sisi Institusi, kepuasan kerja tidak hanya dipengaruhi oleh pekerjaan semata, melainkan juga faktor faktor sosial dan diri individu pegawai itu sendiri. kepuasan kerja sangat diperlukan untuk meningkatkan produktivitas. Sehingga berpengaruh ke kinerja yang lebih baik. Sehingga tidak ada ganjalan dalam pekerjaan, untuk menghasilkan output yang memuaskan. pendapat ini didukung oleh hasil penelitian Wahyuni, Sri (2012) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Motivasi Kerja dan Pelatihan Kerja terhadap Kinerja melalui Kepuasan Kerja (Studi Kasus pada Karyawan PT. BRI Tbk Kantor Cabang Blitar)”. Diketahui bahwa terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara motivasi kerja dan pelatihan kerja terdapat kepuasan kerja, terdapat pengaruh langsung yang signifikan motivasi kerja dan pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan, terdapat pengaruh langsung yang signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, terdapat pengaruh tidak langsung motivasi kerja dan pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja.

Semangat kerja adalah suatu kesungguhan sikap kemauan dan gambaran perasaan dari setiap individu atau kelompok untuk saling bekerja sama dengan giat, disiplin, dan penuh rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tujuan yang telah ditetapkan yang mempengaruhi kedisiplinan dan kesediaan individu dalam kegiatan organisasi untuk mengerjakan tugas dengan lebih baik dan lebih cepat. Dengan terpenuhinya kepuasan dalam bekerja, maka akan menimbulkan semangat kerja yang tinggi. semangat kerja yang tinggi maka kinerja pegawai akan meningkat. sehingga pekerjaan lebih cepat, dan memperkecil masalah yang timbul dalam pekerjaan. Menurut Nitisemito (2002), “definisi dari semangat kerja adalah kondisi seseorang yang menunjang dirinya untuk melakukan pekerjaan lebih cepat dan lebih baik di dalam sebuah Suatu institusi”, yang diperkuat oleh hasil penelitian dari Dwi Kusumawardani, (2007) yang berjudul “Pengaruh Semangat Dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kudus”.. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa semangat kerja dan disiplin kerja di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kabupaten Kudus merupakan faktor yang sangat penting bagi peningkatan produktivitas kerja secara maksimal. baik kualitas

dan kuantitasnya. Perlu membina hubungan kerja sama antar pegawai dalam pelaksanaan tugas sehingga tidak ada rasa iri dan rasa individual.

Suatu institusi, hendaknya memiliki indikasi penilaian kinerja antar pegawai agar membangun kemampuan bersaing antar sumber daya manusia dan memiliki faktor pembeda antara yang berprestasi sehingga pantas untuk mendapatkan insentif. Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dalam merealisasikan tujuan suatu institusi membutuhkan prestasi dari hal yang terkait di dalamnya, terutama dalam kinerja dari para pegawainya. Dengan dilaksanakannya pendidikan dan pelatihan terhadap pegawai, juga pegawai yang bekerja dengan rasa puas dan bersemangat, akan menimbulkan kinerja yang baik. dimana “kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya”(Mangkunegara (2011). Dengan adanya keseimbangan antara fungsi jasmani dan rohani, maka individu tersebut memiliki kontrol diri (emosi) dan konsentrasi yang baik. untuk diaplikasikan dalam pekerjaan. Pendapat ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Edi Saputra Pakpahan, Siswidiyanto, Sukanto (2013) dengan judul “ Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang)”. Dimana Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas sumber daya aparatur ialah melalui pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan secara terencana dan sistematis. Penelitian ini menghasilkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja pegawai.

Demikian juga halnya di Kampus Politeknik Negeri Bali, yang berupaya untuk meningkatkan kemampuan, keahlian, pengetahuan dan keterampilan pegawai dengan mengadakan pendidikan dan pelatihan , untuk menimbulkan rasa kepuasan dalam bekerja dan semangat kerja yang tinggi sehingga menghasilkan kinerja yang diharapkan. Dimana perilaku yang dimiliki pegawai seperti pengetahuan, keterampilan, sikap atau semangat kerja yang ada saat ini belum sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan. Perbedaan ini menimbulkan kesenjangan kompetensi yang jika tidak segera diatasi akan menurunkan kemampuan bersaing, kegairahan kerja dan berdampak kepada kinerja yang tidak sesuai dengan harapan. Diharapkan dengan dilaksanakannya Pendidikan dan Pelatihan akan meningkatkan keterampilan kerja dan motivasi kerja sebagai faktor yang mempengaruhi kinerja. disamping juga untuk memenuhi kewajiban sebagai Pegawai Negeri Sipil dalam urusan kepangkatan. Dalam tabel di bawah, terdapat jumlah pegawai yang semuanya sudah pernah mengikuti pendidikan dan pelatihan yang diadakan di internal maupun eksternal.

**Tabel 1 Jenis Diklat yang diikuti oleh Pegawai Administrasi Umum dan Keuangan
Politeknik Negeri Bali 2011-2014**

No	Jenis Diklat	Pelaksana	Jumlah Peserta
1	Peningkatan kinerja Fungsional	Pusbangtendik, Jakarta	2 orang
2	Peningkatan kinerja Kearsipan	Pusdiklat ANRI Bogor	2 orang
3	Diklat CPNS	Diktendik	3 orang
4	Diklat analis kepegawaian tingkat terampil	Pusbangtendik, Jakarta	2 orang
5	Diklat administrasi kepegawaian	Pusbangtendik, Jakarta	2 orang
6	Diklat teknis analisis jabatan	Pusbangtendik, Jakarta	2 orang
7	Diklat kemampuan manajerial kepegawaian tingkat dasar	Biro kepegawaian, Jakarta	2 orang
8	Diklat bendahara pengeluaran angkatan I	Dikti, Jakarta	2 orang
9	Diklat TOT	Dikti, Jakarta	1 orang
10	Diklat penilaian sasaran kerja PNS	Politeknik Negeri Bali	20 orang
11	Diklat manajemen PNS (sosialisasi beban kerja)	Politeknik Negeri Bali	15 orang
12	Diklat disiplin PNS	Politeknik Negeri Bali	3 orang
13	Diklat penyusunan uraian jabatan dan peta jabatan	Politeknik Negeri Bali	4 orang
14	Diklat validasi uraian jabatan dan peta jabatan	Politeknik Negeri Bali	3 orang
15	Diklat penyusunan standar kompetensi jabatan	Politeknik Negeri Bali	2 orang
16	Diklat aplikasi CAT	Politeknik Negeri Bali	5 orang
17	Diklat aplikasi SIM	Politeknik Negeri Bali	5 orang
18	Diklat aplikasi SKP	Politeknik Negeri Bali	5 orang
19	Diklat pengelolaan arsip inaktif	Pusdiklat ANRI Bogor	2 orang
20	Pengelolaan Arsip Dinamis	Pusdiklat ANRI Bogor	2 orang
21	Pengelolaan Arsip Aktif	Pusdiklat ANRI Bogor	2 orang
22	Pengelolaan Arsip Statis	Pusdiklat ANRI Bogor	2 orang
23	Penyusutan Arsip	Pusdiklat ANRI Bogor	2 orang
24	Akuisisi dan pengolahan arsip statis	Pusdiklat ANRI Bogor	2 orang
jumlah			92

Sumber : Politeknik Negeri Bali, Data diolah

Berdasarkan tabel diatas, jika dirata-ratakan dalam setahun pegawai bagian administrasi umum dan Keuangan di Politeknik Negeri Bali mengikuti 6 kegiatan diklat yang dilaksanakan di eksternal maupun internal. Dengan peserta per tahun ada 23 orang.

A. Tujuan Penelitian

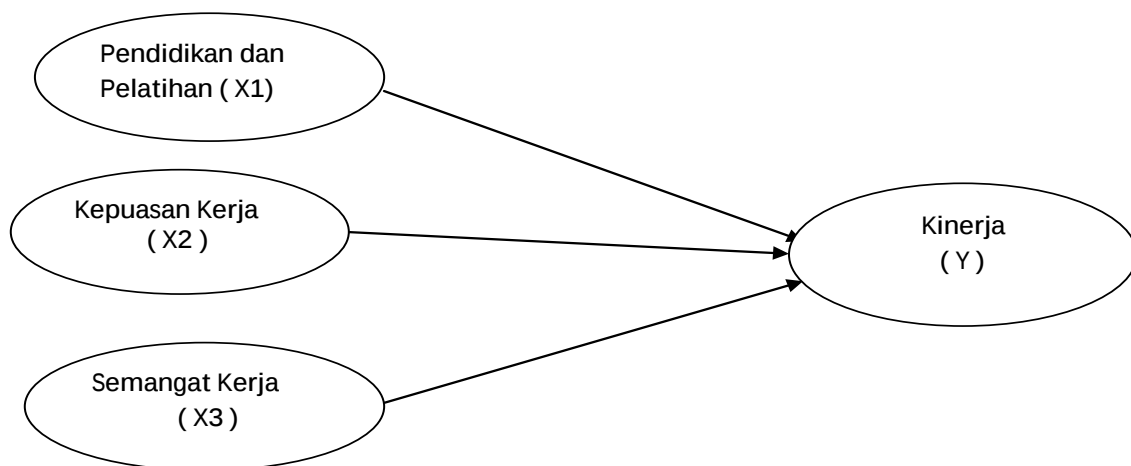
4. Untuk menjelaskan pengaruh pelatihan kerja terhadap kinerja pegawai administrasi umum dan keuangan kampus Politeknik Negeri Bali
5. Untuk menjelaskan pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai administrasi umum dan keuangan kampus Politeknik Negeri Bali.
6. Untuk menjelaskan pengaruh semangat kerja terhadap kinerja pegawai administrasi umum dan keuangan kampus Politeknik Negeri Bali.
7. Untuk mengetahui Variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kinerja pegawai administrasi umum dan keuangan kampus Politeknik Negeri Bali?

B. Hipotesis

1. Ada pengaruh signifikan pelatihan kerja terhadap kinerja pegawai administrasi umum dan keuangan kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Ada pengaruh signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai administrasi umum dan keuangan kampus Politeknik Negeri Bali.
3. Ada pengaruh signifikan semangat kerja terhadap kinerja pegawai administrasi umum dan keuangan kampus Politeknik Negeri Bali.

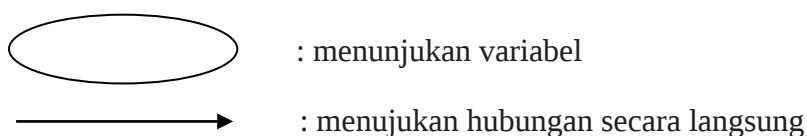
C. Kerangka Pemikiran

Adapun yang menjadi kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah :



Gambar 1 Kerangka Penelitian

Keterangan :



Dari Kerangka pemikiran tersebut di atas, devinisi opersional variabel dalam penelitian ini :

1. Pelatihan (X1) ; adalah suatu proses mengajar keterampilan untuk meningkatkan kinerja pegawai dan memperbaiki performansi pekerjaan pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggung jawabnya.
2. Kepuasan Kerja (X2) ; adalah perasaan atau sikap seseorang terhadap pekerjaan yang dilakukannya, dimana tingkat kepuasan masing-masing pegawaiberbeda-beda. Tergantung tingkat kesulitan pekerjaan.merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya.
3. Semangat Kerja (X3) ; adalah suatu kesungguhan sikap kemauan dan gambaran perasaan dari setiap individu atau kelompok untuk saling bekerja sama dengan giat, disiplin, dan penuh rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tujuan yang telah ditetapkan. untuk mengerjakan tugas dengan lebih baik dan lebih cepat.
4. Kinerja (Y) ; adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas, merupakan perilaku nyata yang ditampilkan pegawai sebagai prestasi dan upaya untuk pencapaian tujuan dalam pekerjaannya.

II. METODE PENELITIAN

A. Obyek dan Tempat Penelitian

Obyek yang diteliti adalah pendidikan dan pelatihan , kepuasan kerja, semangat kerja dan kinerja pegawai Administrasi Umum dan Keuangan pada kampus Politeknik Negeri Bali di Badung. terletak di Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Badung, Bali.

B. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini data kualitatif dan data kuantitatif Sedangkan sumber data didapat secara langsung dari objek penelitian berupa informasi-informasi yang berhubungan dengan penelitian ini, yang memerlukan proses lebih lanjut, seperti hasil jawaban kuesioner.

C. Populasi, Teknik Sensus

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2011). Disini penelitian menggunakan metode sensus, dimana sensus adalah cara pengumpulan data dengan mengambil elemen atau anggota populasi secara keseluruhan untuk diselidiki.

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang diperlukan dilakukan dengan cara wawancara dan dengan menyebarkan Kuesioner kepada responden.

E. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

- a. Uji validitas adalah suatu instrument penelitian dapat dikatakan valid apabila mampu dan dapat mengungkapkan data dari variabel-variabel yang diteliti secara tetap. Validitas dilakukan pada 30 orang responden sebagai uji coba. (Waciko, 2014)
- b. Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dihandalkan. Hasil uji reliabilitas variabel diklat, kepuasan kerja, semangat kerja dan kinerja (Waciko, 2014)

a. Uji Asumsi Klasik

- a. Uji Normalitas Data ; bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak dapat dilakukan dengan analisis grafik. Cara mendeteksi terjadinya normalitas adalah dengan melihat histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Metode yang lebih handal adalah dengan melihat normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dan data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dan distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan floting data akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data adalah normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya (Ghozali,2013).
- b. Uji Multikolinearitas ; bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol. Multikolonialitas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya, *variance inflation factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel bebas yang dipilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1 / tolerance$) dan menunjukkan adanya kolonieritas yang tinggi. Nilai cutoff yang umum dipakai adalah nilai *tolerance* 0.10 atau sama dengan VIF diatas 10. (Ghozali,2013).

- c. Uji Heteroskedastisitas ; Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. jika variance dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat dari Grafik Flot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID DAN ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah di-studentized. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. (Ghozali,2013).
- d. Uji Autokorelasi ; adalah suatu keadaan bertujuan untuk mengetahui apakah ada korelasi antar variabel itu sendiri pada pengamatan yang berbeda waktu atau individu. Dapat dilihat dari nilai Durbin-Watson (D-W) pada output pengujian. Bila angka D-W mendekati 2 maka tidak terjadi gejala autokorelasi. (Waciko, 2014)

3. Analisis regresi linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh pelatihan dan semangat kerjaterhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai administrasi umum dan keuangan kampus Politeknik Negeri Bali. Analisis ini digunakan dengan menggunakan komputer program SPSS 21. Uji linieritas dilakukan dengan menggunakan curve estimation yaitu gambaran hubungan linier antara variabel dengan variabel Y. jika nilai sig.f <0.05 maka variabel X tersebut memiliki hubungan linier dengan Y. (Waciko, 2014)

4. Analisis korelasi Multiple

Teknik korelasi ini digunakan untuk mencari hubungan dan membuktikan apakah ada hubungan antara dua variabel dimana dua variabel yang terlibat kedudukannya sama tidak ada variabel bebas dan terikat. Koefisien korelasi berdasarkan nilai r hasil antara -1 sampai dengan +1.jika nilai dekat 1 berarti hubungan linier antara variabel sangat tinggi jika nilai dekat 0 maka hubungan antara variabel sangat rendah. (Waciko, 2014).

Rumus korelasi *product moment pearson* yaitu :

$$R_{xy} = \frac{N \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{(N \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2)(N \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2)}}$$

Dimana : R_{xy} = koefisien korelasi *product moment pearson*

N = banyaknya pasangan data (sampel)

X_i = (Nilai pengamatan) variabel bebas yang ke- i

Y_i = (Nilai pengamatan) variabel terikat yang ke- i

5. Analisis Determinasi

Analisis determinasi ini untuk mengetahui persentase pengaruh yang sudah di uji memakai uji korelasi (sugiyono, 2011), Nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan presentase pengaruh semua variable independen terhadap variable dependen. Menjelaskan besarnya kontribusi yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen. Rumus koefisien determinasi dapat ditunjukkan sebagai berikut :

$$KP = r^2 \times 100\%$$

Dimana : KP = Koefisien penentu atau koefisien determinasi

r^2 = Koefisien Korelasi.

6. Uji Hipotesis

Pengujian yang digunakan untuk membuktikan hipotesis dalam penelitian ini apakah variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat, dimana dalam pengujiannya menggunakan t-test. yang dilakukan dengan membandingkan t-tabel dan t-hitung. dengan menguji apakah masing masing variable bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara parsial dengan $\alpha = 0,05$ dan juga penerimaan atau penolakan hipotesa. Dimana :

1. Apabila nilai t hitung < t tabel, maka H_0 diterima.

2. Apabila nilai t hitung > t tabel, maka H_0 ditolak. (Sunyoto Danang, 2012)

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji validitas

Hasil uji validitas variabel diklat, kepuasan kerja, semangat kerja dan kinerja :

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Item Kuisioner Variabel *Diklat, Kepuasan kerja, Semangat* *kerjadan Kinerja*

No. Item	Variabel	r_{xy}	$r_{\text{tabel}} (0,05;30)$	Keterangan
X1.1	X1 Diklat	0,618	0,361	Valid
X1.2		0,715	0,361	Valid
X1.3		0,632	0,361	Valid
X1.4		0,761	0,361	Valid
X1.5		0,781	0,361	Valid
X1.6		0,773	0,361	Valid
X1.7		0,764	0,361	Valid
X1.7		0,763	0,361	Valid
X2.1	X2 Kepuasan kerja	0,592	0,361	Valid
X2.2		0,688	0,361	Valid
X2.3		0,858	0,361	Valid
X2.4		0,592	0,361	Valid
X2.5		0,626	0,361	Valid
X2.6		0,619	0,361	Valid
X2.7		0,661	0,361	Valid
X2.8		0,627	0,361	Valid
X3.1	X3 Semangat kerja	0,609	0,361	Valid
X3.2		0,656	0,361	Valid
X3.3		0,591	0,361	Valid
X3.4		0,540	0,361	Valid
X3.5		0,768	0,361	Valid
X3.6		0,466	0,361	Valid
X3.7		0,488	0,361	Valid
X3.8		0,717	0,361	Valid
Y1	Y Kinerja	0,851	0,361	Valid
Y2		0,915	0,361	Valid
Y3		0,839	0,361	Valid
Y4		0,728	0,361	Valid
Y5		0,664	0,361	Valid
Y6		0,839	0,361	Valid
Y7		0,864	0,361	Valid
Y8		0,890	0,361	Valid

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan hasil uji validitas kuisioner seluruh butir kuisioner dinyatakan valid dan layak untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data penelitian.

b. Uji Reliabilitas.

Hasil uji reliabilitas variabel diklat, kepuasan kerja, semangat kerjadan kinerja :

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Diklat, Kepuasan kerja dan Semangat kerjadan Kinerja

No	Variabel	Alpha Cronbach	Keterangan
1	Diklat	0,867	Reliabel
2	Kepuasan kerja	0,812	Reliabel
3	Semangat kerja	0,749	Reliabel
4	Kinerja	0,932	Reliabel

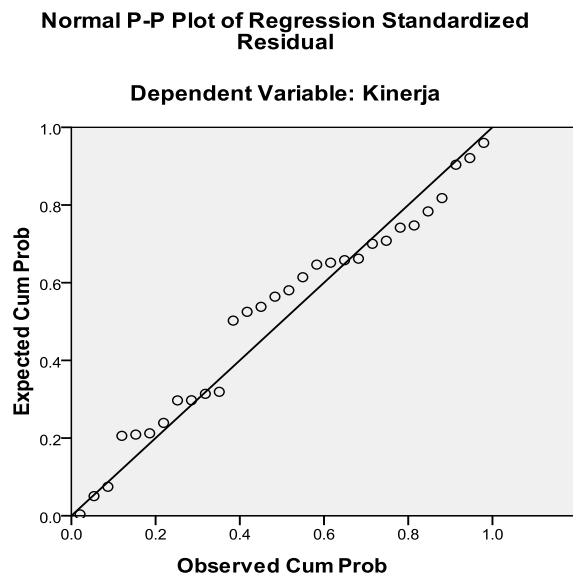
Sumber : Data Diolah

Berdasarkan tabel 3 di atas menunjukkan semua variabel dinyatakan reliabel untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data penelitian.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas Data

Hasil uji normalitas data ditunjukkan dengan gambar sebagai berikut :



Sumber : Data Diolah

Gambar 2 Hasil Uji Normalitas Sebaran

Berdasarkan Gambar 2 di atas menunjukkan distribusi data adalah normal, dimana garis yang menggambarkan data sesungguhnya mengikuti garis diagonalnya, dengan demikian analisis regresi layak digunakan.

b. Uji Multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas sesuai dengan hasil analisis seperti terlihat pada table berikut :

Tabel 4 Hasil Uji Multikolinearitas

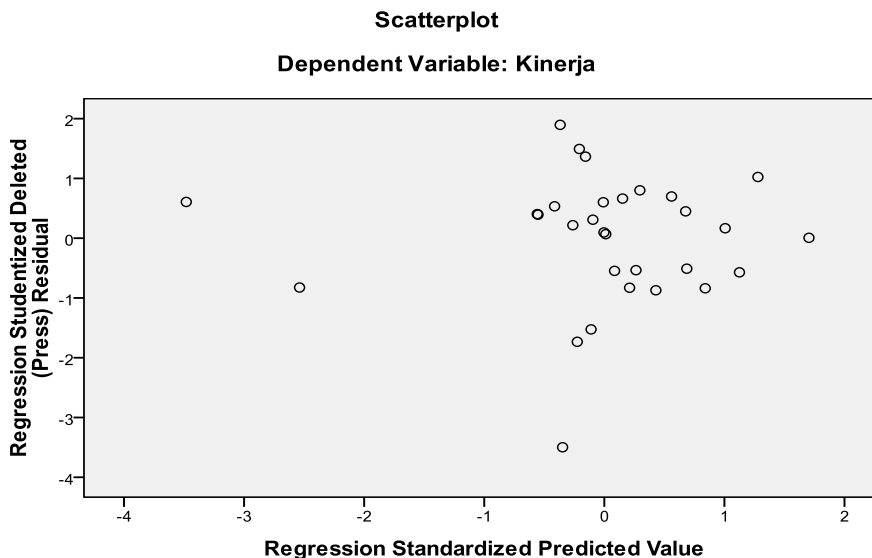
No.	Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF
1.	Diklat	0,555	1,801
2.	Kepuasan kerja	0,396	2,522
3.	Semangat kerja	0,612	1,634

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan tabel model uji tidak terdeteksi kasus multikolinearitas atau dapat dikatakan tidak ada multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas sesuai dengan hasil analisis spss seperti terlihat pada gambar berikut :



Sumber : Data Diolah

Gambar 3 Grafik Scater Plot

Berdasarkan Gambar pada model regresi tidak terdapat heteroskedastisitas.

- d. Uji Autokorelasi Autokorelasi adalah suatu keadaan bertujuan untuk mengetahui apakah ada korelasi antar variabel itu sendiri pada pengamatan yang berbeda waktu atau individu. Dapat dilihat dari nilai Durbin-Watson (D-W) pada output pengujian. Bila angka D-W mendekati 2 maka tidak terjadi gejala autokorelasi. (Waciko, 2014)

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil analisis Analisis Regresi Linier Berganda yang bertujuan untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh pelatihan dan semangat kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai administrasi umum dan keuangan kampus Politeknik Negeri Bali. diperoleh seperti tabel berikut :

Tabel 5 Hasil Analisis Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-2.182	2.977		-.733	.470		
Diklat	.246	.111	.239	2.224	.035	.555	1.801
Kepuasan Kerja	.469	.134	.446	3.508	.002	.396	2.522
Semangat Kerja	.522	.137	.389	3.806	.001	.612	1.634

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber : Data Diolah

Dari hasil analisis tabel tersebut di atas, persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = -2,182 + 0,246 X_1 + 0,469 X_2 + 0,522 X_3$$

Y= -2,182, apabila variabel bebas Diklat, Kepuasan kerja dan semangat kerja masing ditingkatkan satu satuan, maka persamaan linier berganda tersebut akan menjadi Y = -0,945 secara umum dapat dinyatakan bahwa Diklat, Kepuasan kerja dan semangat kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja (Y) pada Pegawai administrasi umum dan keuangan Politeknik Negeri Bali.

Sebaliknya apabila Diklat, Kepuasan kerja dan semangat kerja secara bersama-sama dikurangi, maka akan terjadi penurunan kinerja (Y).

4. Analisis korelasi Multiple

Hasil analisis diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 6 Hasil Analisis Korelasi Multiple

Model Summar

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,904 ^a	,817	,796	1,67713	2,240

a. Predictors: (Constant), Semangat Kerja, Diklat, Kepuasan Kerja

b. Dependent Variable: Kinerja

Sumber : Data Diolah

Nilai R yang diperoleh berdasarkan hasil uji korelasi berganda pada kolom R sebesar 0,904 berada pada kategori kuat. Artinya terdapat hubungan yang kuat antara Diklat, Kepuasan kerja dan semangat kerjaterhadap kinerja dengan arah yang positif dimana peningkatan pada diklat dan kepuasan kerja dapat mempengaruhi kinerja yang positif.

5. Analisis Determinasi

Hasil analisis determinasi ditunjukkan pada table berikut :

Tabel 7 Hasil Analisis DeterminasiANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	326,235	3	108,745	38,661	,000 ^b
Residual	73,132	26	2,813		
Total	399,367	29			

Berdasarkan nilai Determinasi sebesar 83,4% mengindikasikan bahwa kontribusi variabel Diklat, Kepuasan kerja da semangat kerjamemberikan kontribusi kepada variabel kinerja sebesar 83,4% sedangkan sisanya sebesar 16,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti

6. Uji Hipotesis

Pengujian yang digunakan untuk membuktikan hipotesis dalam penelitian ini apakah variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat, dimana dalam pengujiannya menggunakan t-test. yang dilakukan dengan membandingkan t-tabel dan t-hitung. dengan menguji apakah masing masing variable bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel

Tabel 8. Hasil Analisis Uji t-test**Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				B
1 (Constant)	-2.182	2.977		-.733	.470	(Constant)	-2.182
Diklat	.246	.111	.239	2.224	.035	Diklat	.246
Kepuasan Kerja	.469	.134	.446	3.508	.002	Kepuasan Kerja	.469
Semangat Kerja	.522	.137	.389	3.806	.001	Semangat Kerja	.522

a. Dependent Variable: Kinerja

Berdasarkan hasil dalam tabel di atas, penelitian ini yaitu Diklat menghasilkan signifikansi sebesar $0,035 < 0,05$, Kepuasan kerja menghasilkan signifikansi sebesar $0,02 < 0,05$ dan semangat kerja menghasilkan signifikansi sebesar $0,01 < 0,05$ yang berarti masing-masing variabel mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja Pegawai administrasi umum dan keuangan Politeknik Negeri Bali.

Pada kolom Standardized Coefficients Beta Kepuasan kerja dengan nilai paling besar yakni sebesar 0,446, ini berarti Kepuasan kerja berpengaruh paling dominan terhadap kinerja Pegawai administrasi umum dan keuangan Politeknik Negeri Bali.

Berdasarkan tabulasi jawaban kuisener variabel-variabel yang berpengaruh terhadap kinerja Pegawai administrasi umum dan keuangan Politeknik Negeri Bali, menunjukkan bahwa variabel Kepuasan kerja dengan total nilai sebesar 979. Dengan rincian nilai tertinggi yakni sebesar 139, dengan pernyataan “saya menyelesaikan saya tepat waktu”. Yang disusul dengan pernyataan “saya merasa senang dan mampu bekerja sama dalam tim” dengan nilai 136, selanjutnya pernyataan “saya mampu beradaptasi dan bersosialisasi dengan sesama pegawai” dengan nilai 131, pernyataan “Bekerja sama dengan pegawai dalam melakukan tugas membuat saya lebih puas dan mampu menyelesaikan pekerjaan lebih cepat” dengan nilai 126, pernyataan “saya merasa puas dan nyaman dengan beban pekerjaan saat ini” dengan nilai 122, pernyataan saya merasa puas dengan hasil pelatihan yang saya ikuti” dengan nilai 117, pernyataan “saya sudah melakukan pekerjaan dan beban kerja saya sesuai ketentuan” dengan nilai 108, dan pernyataan “saya merasa nyaman dengan ruangan kerja saya saat ini” dengan nilai 100.

Pernyataan dengan nilai tertinggi kedua adalah pada variabel diklat yakni pernyataan “materi pada kegiatan pendidikan dan pelatihan mudah dimengerti dan meningkatkan kemampuan” dengan nilai 137, selanjutnya pernyataan “Materi yang diajarkan dalam pendidikan dan pelatihan yang diberikan dapat menunjang pekerjaan saya” dengan nilai 135, pernyataan “Sarana dan prasarana yang digunakan saat pendidikan dan pelatihan dapat mendukung kelancaran kegiatan” dengan nilai 124, pernyataan “Pendidikan dan Pelatihan dapat membangkitkan rasa ingin tahu dan kemampuan pegawai terhadap masalah yang berhubungan dengan pekerjaan” dengan nilai 121, pernyataan “Pelatihan dapat meningkatkan partisipasi, bakat dan kemampuan pegawai dalam menjalankan pekerjaannya” dengan nilai 115, pernyataan “Pelatih atau instruktur menggunakan media yang tersedia dengan baik” dengan nilai 111, pernyataan “Materi pendidikan dan pelatihan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan saya” dengan nilai 88, dan pernyataan “Pegawai perlu dibekali pendidikan dan pelatihan agar dapat menjalankan tugas sesuai dengan tupoksinya” juga dengan nilai 88.

Nilai tertinggi pada variabel Semangat kerja yakni sebesar 135 dengan pernyataan “saya merasa puas dengan imbalan yang saya terima karena sudah sesuai dengan beban kerja saya”. Selanjutnya dengan nilai sebesar 127 dengan pernyataan “saya bersemangat dalam bekerja sehingga saya tidak pernah kena sanksi disiplin”, hal ini ditunjang dengan pernyataan “saya selalu mentaati dan mengikuti peraturan dan tata tertib yang berlaku di tempat kerja” dengan nilai 123, pernyataan “Saya bersemangat dalam bekerja sehingga saya selalu datang tepat waktu” dengan nilai Saya bersemangat dalam bekerja sehingga saya selalu datang tepat waktu” dengan nilai 119, pernyataan “Dengan semangat kerja yang tinggi, saya mampu berkreasi dalam menyelesaikan pekerjaan dengan baik” dengan nilai 118, pernyataan “Saya merasa bangga dengan pekerjaan saya saat ini” dengan nilai 114, pernyataan “Saya merasa bersemangat dalam bekerja karena didukung oleh tunjangan kesehatan dan tunjangan lainnya” dengan nilai 110, dan pernyataan “Fasilitas kerja saya sudah sesuai dengan harapan dan mampu meningkatkan semangat kerja” dengan nilai 101.

Nilai tertinggi dengan nilai 139 pada variabel kinerja adalah pernyataan “Keterampilan yang saya miliki membantu mempercepat waktu penyelesaian pekerjaan” dan pernyataan “Saya dapat berkinerja dengan maksimal sesuai tupoksi saya”, nilai berikutnya adalah 126 dengan pernyataan “Pengetahuan yang saya miliki membantu mempercepat waktu penyelesaian pekerjaan” dan pernyataan “Capaian kerja saya sudah sesuai dengan target kerja”, selanjutnya dengan nilai 113 adalah pernyataan “Saya terpacu untuk meningkatkan kinerja dengan adanya penilaian kinerja” dan pernyataan “Saya selalu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu”, pernyataan “Kinerja tim sangat mendukung dalam meningkatkan produktifitas kerja” dengan nilai 83, dan pernyataan “Saya sudah hadir tepat waktu” dengan nilai 78

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh persamaan regresi sebesar $Y = -2,182 + 0,246 X_1 + 0,469 X_2 + 0,522 X_3$ ini berarti apabila variabel bebas Diklat, Kepuasan kerja dan Semangat kerja ditingkatkan satu satuan maka besarnya kinerja (Y) menjadi -0,945 satuan. Berdasarkan penjelasan di atas, secara umum dapat dinyatakan bahwa variabel bebas Diklat, Kepuasan kerja dan Semangat kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja (Y) pada Pegawai administrasi umum dan keuangan Politeknik Negeri Bali. Ini menunjukkan bahwa apabila Diklat, Kepuasan kerja dan Semangat kerja secara bersama-sama ditingkatkan, maka kinerja (Y) juga akan meningkat. Sebaliknya Diklat, Kepuasan kerja dan Semangat kerja secara bersama-sama dikurangi, maka akan terjadi penurunan kinerja (Y).

Nilai R yang diperoleh berdasarkan hasil uji korelasi berganda sebesar 0,904 berada pada kategori kuat. Artinya terdapat hubungan yang kuat antara Diklat, Kepuasan kerja dan Semangat kerja terhadap kinerja dengan arah yang positif dimana peningkatan pada diklat dan kepuasan kerja dapat mempengaruhi kinerja yang positif.

Berdasarkan nilai Determinasi sebesar 83,4% mengindikasikan bahwa kontribusi variabel Diklat, Kepuasan kerja dan semangat kerja memberikan kontribusi kepada variabel kinerja sebesar 83,4% sedangkan sisanya sebesar 16,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Berdasarkan hasil uji t terhadap variabel diklat (X_1) menunjukkan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu 0,035 maka dapat disimpulkan bahwa, diklat secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja Pegawai administrasi umum dan keuangan Politeknik Negeri Bali. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh : Arik Ekawati (2012), dalam penelitiannya yang berjudul “ Peranan pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan prestasi kerja karyawan bagian operator studi kasus pada tiga SPBU pasti pas PT Pertamina (persero) wilayah pemasaran Denpasar timur”, ternyata secara signifikan dari hasil pelatihan dan pengembangan mampu menciptakan meningkatkan prestasi kerja. Variasi hubungan antara pelatihan dan pengembangan kerja berperan dalam meningkatkan prestasi kerja.

Berdasarkan hasil uji t terhadap variabel kepuasan kerja (X_2) menunjukkan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu 0,002 maka dapat disimpulkan bahwa, kepuasan kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja Pegawai administrasi umum dan keuangan Politeknik Negeri Bali.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh : Arnita, Yuliana Dewi (2012) dalam penelitiannya yang berjudul “*pengaruh pelatihan dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan divisi kredit bank pundi cabang basuki rahmat surabaya*” dimana Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan variabel kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Bank Pundi cabang basuki Rachmad Surabaya.

Berdasarkan hasil uji t terhadap variabel semangat kerja (X_3) menunjukkan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu 0,001 maka dapat disimpulkan bahwa, kepuasan kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh : Dwi Kusumawarni, (2007) yang berjudul “Pengaruh Semangat Dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kudus”. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa semangat kerja dan disiplin kerja di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kabupaten Kudus merupakan faktor yang sangat penting bagi peningkatan produktivitas

IV. PENUTUP

C. Kesimpulan

4. Pendidikan dan Latihan, Kepuasan kerja dan Semangat kerja masing-masing berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja kerja Pegawai administrasi umum dan keuangan Politeknik Negeri Bali.
5. Variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap Kinerja kerja Pegawai administrasi umum dan keuangan Politeknik Negeri Bali.

D. Saran

Untuk meningkatkan Kinerja sebagai dampak dari Kepuasan kerja dan semangat kerjanya meningkat sesuai dengan harapan institusi, disarankan agar pegawai administrasi umum dan keuangan Politeknik Negeri Bali diberikan pelatihan secara berkala dengan materi yang sesuai dengan tupoksinya.

Daftar Pustaka

- Arnita, Yuliana Dewi (2012) dalam penelitiannya yang berjudul “*pengaruh pelatihan dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan divisi kredit bank pundi cabang Basuki Rahmat Surabaya*”
- Dwi Kusumawarni, (2007) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Semangat Dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kudus”
- Edi Saputra Pakpahan, Siswidiyanto, Sukanto (2013) dengan judul “Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang)”

Jemmy Waciko, Kadek S.Pd., M.Sc, 2014. *Statistik Bisnis* Politeknik Negeri Bali

Mangkunegara A.P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung : PT.Remaja Rosdakarya

Sutrisno. 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Prenada Group

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung : cv. Alfabeta.

Udiyana, Ida Bagus Gede, 2011, *Perilaku Organizational Citizenship*, Paramita

Wahyuni, Sri (2012) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Motivasi Kerja dan Pelatihan Kerja terhadap Kinerja melalui Kepuasan Kerja (Studi Kasus pada Karyawan PT. BRI Tbk Kantor Cabang Blitar)

http://www.academia.edu/4484430/Teori_Kepuasan_Kerjadiunduh tgl 24 Pebruari 2015. 15.15 WITA

http://repository.upi.edu/1282/4/s_e0351_046081_chapter3.pdf/ diunduh 27 Pebruari 2015. 13.30 WITA

http://eprints.undip.ac.id/44604/1/06_PUTRI.pdf diunduh 27 Pebruari 2015. 13.40 WITA

<http://irwan.ndaru.staff.gunadarma.ac.id/.../BAB+III> diunduh 27 Pebruari 2015. 13.45 WITA

<http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/06/semangat-kerja-definisi-dan-aspeknya.html/> diunduh 27 Pebruari 2015. 14.00 WITA

PARTISIPASI DAN MOTIVASI MASYARAKAT DALAM PELAKSANAAN UPACARA *NGABEN NGERIT* SERTA DAMPAKNYA PADA KEHIDUPAN MASYARAKAT

Oleh :
Made Mulyadi¹
I Nyoman Rasmen Adi²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1). bentuk partisipasi masyarakat, 2). motivasi masyarakat berpartisipasi 3). dampak dari pelaksanaan upacara *ngaben ngerit* pada masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik analisis data deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi langsung di lokasi penelitian, studi dokumentasi. Teknik Uji Validitas Data digunakan teknik triangulasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada perkembangan ilmu pengetahuan dan dapat dijadikan sebagai referensi bagi mahasiswa dan masyarakat luas. Berdasarkan wawancara dengan informan ditemukan bahwa bentuk partisipasi masyarakat berupa uang, barang, pikiran, tenaga, keahlian dan jasa-jasa. Motivasi masyarakat berpartisipasi adalah: 1). Masyarakat merasa diringankan dalam hal biaya, waktu dan tenaga, 2). Ingin segera melaksanakan *pitra yadnya*, 3). Sebagai rasa kebersamaan, kedamaian, saling asah, saling asih, saling asuh, salunglung sabayantaka. Dampak *ngaben ngerit* pada masyarakat adalah memunculkan semangat kebersamaan, kekeluargaan, persaudaraan, persatuan yang kokoh serta bermakna kesetaraan.

Kata Kunci: *Partisipasi, Motivasi, Masyarakat, Ngaben Ngerit*

ABSTRACT

This research aims to determine: 1). The form of community participation, 2). Community motivation to participate in ngaben ngerit, 3). The impact of the implementation of ngaben ngerit ceremony on the community. This research used qualitative approach with descriptive qualitative

¹ Universitas Pendidikan Nasional Denpasar

² Universitas Pendidikan Nasional Denpasar

data analysis techniques. Data collected through interviews, direct observation at the research location, study of documentation. The data validity test using triangulasi techniques. The results of this study is expected to contribute to the development of science and can serve as a reference for students and the community at large. Based on interviews with informants, it was found that the community participates in the form of money, goods, thought, energy, expertise and services. The community motivation to participate is: 1). The community feels lightened in terms of cost, time and effort, 2). Want to immediately implement pitra yadnya, 3). As a sense of togetherness, peace, saling asah, saling asih, saling asuh, salunglung sabayantaka. Ngaben ngerit impact in the community is to instil the spirit of togetherness, brotherhood, fraternity, unity and equality.

Keyword : *Participation, Motivation, Community, Ngaben Ngerit*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Menurut ajaran Agama Hindu manusia dalam hidupnya memiliki 3 hutang yang disebut *Tri Rnam*. Salah satu hutang itu adalah hutang kepada orang tua/leluhur yang disebut *Pitra Rnam*. *Pitra Rnam* terdiri dari kata *pitra* yang berarti *leluhur* dan kata *rnam* berarti *hutang*. Jadi kita ada atas jasa mereka, kita telah berhutang kepada mereka. Oleh karena itu wajib kita membayarnya dengan cara membuat upacara ngaben jika orang tua/leluhur kita sudah meninggal dunia. Adapun tujuannya adalah untuk menyucikan roh mereka supaya cepat menyatu dengan sang Pencipta yakni Tuhan Yang Maha Kuasa.

Ngaben selalu berkonotasi pemborosan, karena tanpa biaya besar acapkali tidak bisa ngaben. Dari sini muncul pendapat tidak benar yaitu : *Ngaben berasal dari kata Ngabehin, artinya berlebihan. Jadi tanpa mempunyai dana berlebihan, orang tidak berani ngaben*. Anggapan keliru ini kemudian mentradisi (Wira, 2009 : 3) . Akhirnya banyak umat Hindu yang tidak bisa ngaben, lantaran tidak punya biaya yang mencukupi. Akibatnya leluhurnya bertahun-tahun dikubur. Dari beberapa penelusuran terhadap berbagai lontar di Bali, ngaben ternyata tidak selalu besar (Wikarman, 2010 : 7). Ada beberapa jenis ngaben yang justru sangat sederhana. Ngaben-ngaben jenis ini antara lain *Mitrayadnya, Pranawa dan Swasta*. Namun demikian, terdapat juga berbagai jenis upacara ngaben yang tergolong besar, seperti *sawa prateka* dan *sawa wedhana*. *Dengan demikian ternyata ngaben tidak selalu merupakan pemborosan, karena ngaben bisa juga dilakukan secara sederhana*.

Salah satu jenis ngaben sederhana yang marak dilakukan pada masyarakat Hindu di Bali saat ini adalah *ngaben ngerit*. *Ngaben ngerit/ngaben masal /ngaben ngemasa* adalah ngaben yang dilakukan secara bersama-sama dengan banyak orang dalam suatu banjar atau desa tertentu, sehingga biaya yang diperlukan bisa ditekan. Di masing-masing desa di Bali biasanya mempunyai

aturan tersendiri untuk acara ini. Ada yang melakukan setiap 3 tahun sekali, ada juga setiap 5 tahun dan mungkin ada yang lainnya. Bagi masyarakat yang kurang mampu, ini adalah pilihan yang sangat bijaksana, karena urusan biaya, sangat bisa diminimalkan.

Dalam kaitan ini masyarakat Banjar Bukit Sari Desa Sidan Kecamatan dan Kabupaten Gianyar yang seluruh penduduknya beragama Hindu, telah melaksanakan upacara *ngaben ngerit* sebanyak 3 kali selama kurang lebih 15 tahun terakhir.

Dampak dari industri pariwisata di Bali adalah penyempitan waktu, dimana hidup gotong royong seperti masa lalu mulai terancam, akibat dari kesibukan yang berbeda-beda. Dulu kalau ada tetangga yang *ngaben*, tanpa diundang warga datang untuk membantu bekerja tapi sekarang tanpa diundang warga tidak akan datang. Kalau toh diminta paling-paling bisa membantu 1 s/d 2 kali saja (Wira, 2009 : 9) . Syukurlah masyarakat Hindu di Bali masih mempunyai Banjar. Banjar adalah suatu lembaga adat yang andal untuk mempertahankan kebersamaan dan gotong-royong. Melalui banjar umat Hindu yang *ngaben* dapat mengharapkan bantuan warganya, walaupun hanya beberapa kali saja mereka dapat meminta gotong-royong banjar. Ternyata lembaga banjar ini masih sangat efektif untuk membantu pelaksanaan *ngaben*.

Setiap kegiatan yang dilakukan baik oleh individu, keluarga maupun masyarakat membutuhkan partisipasi masyarakat sekitarnya. Partisipasi masyarakat dalam suatu kegiatan amat penting dilakukan, karena segala pekerjaan akan terasa ringan dan mudah dikerjakan dan apapun tujuan yang diinginkan dalam kegiatan itu dapat dengan mudah dicapai. Dalam pelaksanaan upacara *ngaben ngerit* di Banjar Bukit Sari, semua warga masyarakat ikut terlibat untuk berpartisipasi.

Berkaitan dengan pelaksanaan upacara *ngaben ngerit* yang dilaksanakan di Banjar Bukit Sari Desa Sidan Kecamatan dan kabupaten Gianyar, maka dilakukan penelitian yang mendiskripsikan "Partisipasi dan Motivasi Masyarakat dalam Pelaksanaan Upacara *Ngaben Ngerit* serta Dampaknya pada Kehidupan Masyarakat".

B. Pokok Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah bentuk partisipasi Masyarakat Banjar Bukit Sari, Desa Sidan Kecamatan dan Kabupaten Gianyar dalam pelaksanaan upacara *ngaben ngerit*?
2. Apa motivasi masyarakat Banjar Bukit Sari Desa Sidan Kecamatan dan Kabupaten Gianyar berpartisipasi dalam pelaksanaan upacara *ngaben ngerit*?
3. Bagaimana dampak pelaksanaan upacara *ngaben ngerit* pada kehidupan masyarakat Banjar Bukit Sari Desa Sidan Kecamatan dan Kabupaten Gianyar?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bentuk partisipasi masyarakat Banjar Bukit Sari Desa Sidan, Kecamatan dan Kabupaten Gianyar dalam pelaksanaan upacara *ngaben ngerit*.
2. Untuk mengetahui motivasi masyarakat Banjar Bukit Sari Desa Sidan Kecamatan dan Kabupaten Gianyar berpartisipasi dalam pelaksanaan upacara *ngaben ngerit*.
3. Untuk mengetahui dampak dari pelaksanaan upacara *ngaben ngerit* pada kehidupan masyarakat Banjar Bukit Sari Desa Sidan Kecamatan dan Kabupaten Gianyar.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada perkembangan ilmu pengetahuan dan dapat dijadikan sebagai referensi bagi mahasiswa dan masyarakat luas terutama mengenai bentuk partisipasi masyarakat, motivasi masyarakat berpartisipasi, dan dampak partisipasi pada kehidupan masyarakat setempat.

II. TELAAH PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Partisipasi

Partisipasi merupakan kata yang berasal dari bahasa Inggris “*to take part*” yang artinya mengambil bagian/turut serta. Partisipasi masyarakat adalah peran aktif masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, pembiayaan, pemanfaatan, pemeliharaan, dan pengembangan hasil pembangunan (Wiryani, 2012). Partisipasi masyarakat dalam hal ini meliputi swadaya berupa bantuan atau sumbangan dari masyarakat baik dalam bentuk uang, material, dan non-fisik dalam bentuk tenaga dan pemikiran dalam kegiatan pembangunan. Partisipasi masyarakat yang secara langsung dapat dilihat dalam proses gotong royong (di Bali populer dengan sebutan *ngayah*) yang dilakukan warga masyarakat dalam kehidupan *menyama braya* (bermasyarakat) ini lebih menyerupai kerja bhakti untuk keperluan tidak saja di lingkungan keluarga besar (*dadia*), juga di Banjar/Desa atau di Pura-pura. Santoso Sastropoetra (1986:21) mengatakan bahwa partisipasi menurut jenisnya dapat dibedakan menjadi: 1). Partisipasi pikiran, 2). Partisipasi tenaga, 3). Partisipasi barang, 4). Partisipasi uang, 5). Partisipasi keahlian, 6). Partisipasi pikiran dan tenaga, 7). Partisipasi dengan jasa-jasa. Jenis partisipasi ini dapat diringkas menjadi tiga yakni partisipasi pertama adalah uang dan barang dimana uang merupakan salah satu modal utama terselenggaranya suatu kegiatan, dan barang adalah partisipasi yang berupa segala sesuatu yang dibutuhkan dalam pelaksanaan kegiatan. Partisipasi kedua adalah partisipasi tenaga yang

meliputi pikiran, ketrampilan keahlian dan jasa-jasa seperti misalnya peminjaman alat-alat dsbnya. Partisipasi ketiga adalah keterlibatan mental dan emosional yang mana dukungan penuh diperoleh dari masyarakat yang bersangkutan untuk melaksanakan suatu kegiatan. Ada beberapa kondisi yang dapat mendorong setiap anggota masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam suatu kegiatan diantaranya : 1). Rasa senasib sepenanggungan, ketergantungan dan keterikatan (sense of belonging and sense of commitment), 2). keterikatan terhadap tujuan hidup, 3). kemahiran untuk menyesuaikan dengan perubahan keadaan, 4). adanya prakarsawan, 5). iklim partisipasi, 6). adanya pembangunan) (LL. Pasaribu & B. Simanjuntak, 1986: 353-359).

Dengan partisipasi yang dilakukan, masyarakat dapat menyalurkan aspirasi, tenaga dan materi, dan belajar dari pengalaman. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa partisipasi adalah suatu bentuk dari interaksi dan komunikasi, berkaitan dengan pembagian kewenangan, tanggung jawab dan manfaat yang diterapkan ke dalam setiap tahapan mulai dari perencanaan, pelaksanaan hingga evaluasi yang disertai dengan pemanfaatan hasil oleh para pelaku.

2. Masyarakat

Mayor Polak dalam Abu Ahmadi (2003: 96), menyatakan bahwa masyarakat (*society*) adalah wadah segenap antar hubungan social terdiri atas banyak sekali kolektiva-kolektiva serta kelompok dan tiap-tiap kelompok terdiri atas kelompok-kelompok lebih baik atau sub kelompok. Dengan demikian masyarakat merupakan kesatuan hidup manusia yang berinteraksi menurut suatu system adat-istiadat tertentu yang bersifat kontinyu dan terikat oleh suatu rasa identitas bersama. Masyarakat berjalan lancar, apabila setiap anggota masyarakat mampu menyeimbangkan kepentingan pribadi dengan kepentingan umum, walaupun begitu kepentingan masyarakat sangat diprioritaskan pelaksanaannya. Diharapkan setiap anggota masyarakat mau ikut serta dalam setiap kegiatan untuk mencapai tujuan bersama. Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh C. Kluckohn dalam Pasrsudi Suparlan, 1984:80) bahwa: "Suatu masyarakat mengacu pada suatu kelompok manusia yang lebih berinteraksi satu sama lain daripada individu-individu lain, yang bekerja sama satu sama lain untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu". Masyarakat merupakan kelompok manusia yang hidup dan bekerja bersama dalam jangka waktu cukup lama, sehingga dapat mengorganisir diri dan sadar bahwa setiap anggota masyarakat terjalin karena kesatuan sosial dengan batas-batas yang jelas.

3. Partisipasi Masyarakat

Dalam proses hidup bersama, terdapat beberapa hal yang menunjukkan bahwa tiap anggota mempunyai kepentingan dan tujuan bersama. Untuk mencapai tujuan yang sama, diperlukan

bantuan dari semua pihak yang bersangkutan. Keikutsertaan yang dilakukan oleh semua pihak itulah yang biasa dikenal dengan partisipasi masyarakat. Tidak hanya menikmati hasil, tetapi diharapkan masyarakat juga mau bekerjasama untuk melakukan suatu tindakan yang pada akhirnya akan membawa manfaat. L.L. Pasaribu & B. Simandjuntak, (1986:345) menyebutkan bahwa: "Partisipasi masyarakat, berarti masyarakat ikut serta". Untuk mencapai suatu partisipasi masyarakat yang diinginkan adalah sesuatu yang tidak mudah. Masyarakat tidak hanya sebagai objek kegiatan, tetapi masyarakat dilibatkan dalam setiap kegiatan termasuk dalam pembuatan kebijakan. Maka dari itu keikutsertaan masyarakat dalam setiap kegiatan sangat diharapkan, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga pemanfaatan hasil yang disertai dengan evaluasi.

4. Motivasi

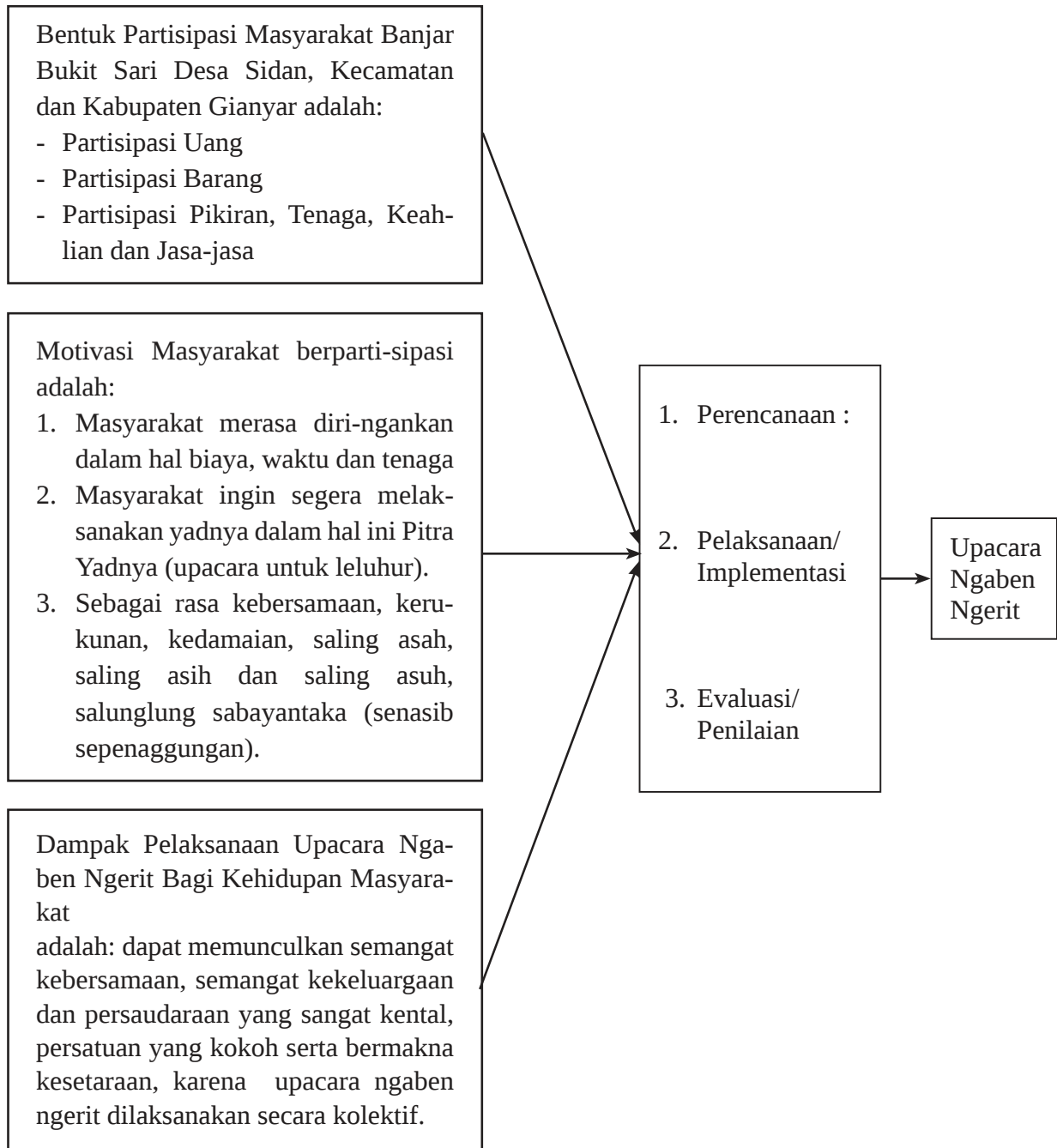
Motivasi adalah daya pendorong yang mengakibatkan seseorang anggota organisasi mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan sebelumnya (Siagian, 2008:138). Frederick Herzberg dalam Siagian (2008:107) melihat ada dua motivasi yaitu faktor intrinsik yaitu daya dorong yang timbul dari dalam diri masing-masing orang, dan faktor ekstrinsik yaitu daya dorong yang datang dari luar diri seseorang.

5. Upacara Ngaben

Ngaben berasal dari kata *beya* artinya biaya atau bekal, kata *beya* ini dalam kalimat aktif (melakukan pekerjaan) menjadi *meyanin*. Kata *meyanin* sudah menjadi bahasa baku untuk menyebutkan upacara *sawa wedhana*. Boleh juga disebut *Ngabeyain*. Kata ini kemudian diucapkan dengan pendek, menjadi ngaben. (Wira, 2007:1). *Ngaben* adalah upacara pembakaran mayat yang dilakukan di Bali, khususnya oleh masyarakat yang beragama Hindu. Di dalam *panca yadnya*, upacara ini termasuk dalam *pitra yadnya*, yaitu upacara yang ditujukan kepada roh leluhur. Makna upacara *ngaben* pada intinya adalah untuk mengembalikan roh leluhur (orang yang sudah meninggal) ke tempat asalnya. Badan kasar manusia dibentuk dari 5 unsur yang disebut *Panca Maha Bhuta* yaitu : *pertiwi (zat padat)*, *apah (zat cair)*, *teja (zat panas)*, *bayu (angin)* dan *akasa (ruang hampa)*. Kelima unsur ini menyatu membentuk fisik manusia dan digerakkan oleh atma (roh). Ketika manusia meninggal yang mati adalah badan kasar saja, *atma*-nya tidak. Jadi *ngaben* adalah proses penyucian *atma/roh* saat meninggalkan badan kasar.

B. Kerangka Konseptual

Pada upacara ngaben ngerit di Banjar Bukit Sari Desa Sidan, Kecamatan dan Kabupaten Gianyar semua masyarakat banjar terlibat dalam proses persiapan hingga acara selesai dilaksanakan. Keterlibatan anggota masyarakat merupakan bagian dari partisipasi untuk mensukseskan kegiatan membayar hutang kepada leluhur. Untuk jelasnya dapat digambarkan kerangka konseptual seperti di bawah ini :



Gambar : Kerangka Konseptual

C. Definisi Operasional Variabel

1. Partisipasi masyarakat adalah : Keikutsertaan yang dilakukan oleh semua pihak di Banjar Bukit Sari Desa Sidan, Kecamatan dan kabupaten Gianyar. Adapun indikator partisipasi masyarakat dalam penelitian ini adalah: 1). Uang, 2). Barang, 3). pikiran, tenaga, keahlian dan jasa-jasa.
2. Motivasi masyarakat berpartisipasi sangat mendukung suksesnya pelaksanaan upacara *ngaben ngerit* di Banjar Bukit Sari Desa Sidan, Kecamatan dan Kabupaten Gianyar. Adapun indikator dari motivasi adalah:
 - a. Faktor Intrinsik
 - b. Faktor Ekstrinsik
3. **Upacara *ngaben ngerit* adalah : upacara** ngaben yang dilakukan secara bersama-sama dengan banyak orang dalam suatu banjar atau desa tertentu dalam hal ini Banjar Bukit Sari Desa Sidan, Kecamatan dan Kabupaten Gianyar, sehingga biaya yang diperlukan bisa ditekan.

III METODE PENELITIAN

Metode penelitian dalam kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif.

A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di Banjar Bukit Sari, Desa Sidan Kecamatan dan Kabupaten Gianyar.

B. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah Data Primer dan data skunder

C. Informan Penelitian

Penelitian ini menggunakan informan sebagai sumber informasi penelitian, dan peneliti menunjuk langsung informannya secara purposive maksudnya dalam menunjuk informan peneliti menggunakan pertimbangan-pertimbangan tertentu.

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi.

E. Teknik Uji Validitas Data

Untuk memperoleh kebenaran dalam penelitian ini digunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi data diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu (Sugiyono, 2011: 369). Teknik triangulasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara meng-cross check informasi antara informan yang satu dengan informan yang lain.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data deskriptif kualitatif. Teknik analisis data deskriptif kualitatif dilakukan dalam tiga tahapan yakni : (1) Reduksi Data, (2) Penyajian Data, dan (3) Penarikan kesimpulan. Setiap data yang diperoleh akan diperlakukan tahapan-tahapan tersebut, sehingga data yang tersaji merupakan data yang sudah disaring sedemikian rupa. Seluruh proses penelitian ditujukan untuk menarik suatu kesimpulan yang bermakna.

IV. PEMBAHASAN

Pada penelitian ini, pembahasan permasalahan dimaksudkan untuk menjawab pokok permasalahan yakni bentuk partisipasi masyarakat Banjar Bukit Sari Desa Sidan, Kecamatan dan Kabupten Gianyar, motivasi masyarakat Banjar Bukit Sari Desa Sidan, Kecamatan dan Kabupaten Gianyar, dampak pelaksanaan upacara *ngaben ngerit* bagi kehidupan masyarakat Banjar Bukit Sari Desa Sidan, Kecamatan dan Kabupaten Gianyar.

A. Bentuk Partisipasi Masyarakat Banjar Bukit Sari Desa Sidan, Kecamatan dan Kabupaten Gianyar.

Upacara *ngaben ngerit* di Banjar Bukit Sari Desa Sidan, Kecamatan dan Kabupaten Gianyar dapat terlaksana dengan lancar dan sukses berkat berbagai bentuk partisipasi masyarakat setempat. Bentuk partisipasi masyarakat cukup beragam diantaranya meliputi partisipasi uang, partisipasi barang, partisipasi pikiran dan tenaga, partisipasi keahlian, partisipasi dengan jasa-jasa. Hal ini sesuai dengan bentuk partisipasi yang dikemukakan oleh Santoso Sastropetro (1986:21) yang menyebutkan bahwa “partisipasi menurut jenis-jenisnya dapat dibedakan menjadi; 1). Partisipasi pikiran, 2). partisipasi tenaga, 3). Partisipasi barang, 4). Partisipasi uang, 5). Partisipasi keahlian, 6). Partisipasi pikiran dan tenaga, 7). Partisipasi dengan jasa-jasa”. Untuk lebih jelasnya akan diuraikan sebagai berikut:

1. Partisipasi Uang

Uang merupakan salah satu modal dasar terlaksananya suatu kegiatan. Partisipasi uang ini merupakan iuran dari Kepala Keluarga yang ikut serta terlibat dalam kegiatan upacara *ngaben ngerit*. Dalam hal ini Wayan Miasa bendahara *ngaben* dan diaminasi oleh ketua panitia *ngaben ngerit* Banjar Bukit Sari yakni I Wayan Sarijaya mengatakan bahwa; “Kepala Keluarga (kelompok *ngaben*) pada kesempatan upacara *ngaben ngerit* kali ini masing-masing dikenakan iuran sebesar Rp 6.000.000,00. Walaupun begitu ada 6 Kepala Keluarga dari 24 Kepala Keluarga yang ikut terlibat dalam upacara *ngaben ngerit* membayar lebih dari Rp 6.000.000,00 namun

itu hanya kerelaan mereka saja. Disamping itu ada juga pihak lain sejumlah 3 orang yang tidak termasuk kelompok ngaben, namun ikut juga *medana punia* (menyumbang) walaupun jumlahnya tidak besar. Pihak LPD Sidan ikut juga berpartisipasi dengan menyumbang dana sejumlah Rp 1.000.000,00. Hal ini merupakan wujud perhatian dari LPD terhadap kegiatan yang dilaksanakan di masyarakat Desa Sidan. Dari urunan yang dilakukan kelompok ngaben ditambah lagi beberapa sumbangan, maka terkumpul uang sebanyak Rp 117.900.000,00 sedangkan jumlah pengeluaran berjumlah Rp 114.160.100. Dengan demikian ada sisa uang Rp 3.739.900 (Wawancara, Jumat, 6 Mei 2016).

2. Partisipasi Barang

Bentuk partisipasi yang lain adalah partisipasi barang, berupa segala sesuatu yang diperlukan untuk menunjang pelaksanaan suatu kegiatan. Dalam pelaksanaan *ngaben ngerit* di Banjar Bukit Sari barang-barang yang diperlukan adalah berupa segala perabotan untuk keperluan *banten* (sarana upacara) maupun perabotan keperluan dapur Pemenuhan keperluan barang-barang ini dilakukan mereka bersama-sama secara gotong royong. Hal ini diungkapkan oleh Wayan Meryawan yang menuturkan bahwa: "pada saat pelaksanaan upacara ngaben mulai dari awal sampai selesai, banyak sekali memerlukan perabotan, terlebih-lebih saat membuat *ebatan*, membuat jahitan, membuat jajan baten dan lain-lain. Perabotan itu kami dapatkan dengan meminjam kepada warga. (Wawancara, Selasa, 3 Mei 2016).

3. Partisipasi Pikiran, Tenaga, Keahlian dan Jasa-jasa

Partisipasi masyarakat dalam upacara *ngaben ngerit* di Banjar Bukit Sari selain partisipasi uang dan barang juga dalam bentuk pikiran, tenaga, keahlian dan jasa-jasa. Dalam setiap kegiatan terlebih-lebih kegiatan upacara ngaben sudah tentu didukung oleh pikiran, tenaga, keahlian dan jasa-jasa dari berbagai pihak baik dari pihak kelompok ngaben maupun pihak yang tidak ikut terlibat. Adapun partisipasi tenaga dan pikiran ini dilakukan oleh, panitia, warga masyarakat yang ikut membantu. Sedangkan partisipasi keahlian dilakukan oleh *tukang banten* (orang yang mengkoordinir dalam membuat sesajen), *tukang wadah* (orang yang mengkoordinir pembuatan sarana untuk membakar jenazah). Partisipasi jasa-jasa dilakukan oleh *pemuput upacara* (orang yang memimpin berlangsungnya upacara) seperti misalnya: *Ida Pedanda* dan juga *Pemangku*.

B. Motivasi Masyarakat Banjar Bukit Sari Desa Sidan, Kecamatan dan Kabupaten Gianyar Berpartisipasi dalam Pelaksanaan Upacara Ngaben Ngerit

Motivasi menurut Stoner (1996) adalah dorongan seseorang melakukan sesuatu. Sedangkan Robbins (2006) mengatakan bahwa motivasi adalah proses yang ikut menentukan intensitas, arah dan ketekunan individu dalam usaha mencapai sasaran. Jadi seseorang atau masyarakat melakukan

sesuatu tentu ada motivasi yang mendasarinya demikian juga halnya dengan masyarakat Banjar Bukit Sari memiliki motivasi tertentu yang mendasari untuk berpartisipasi dalam pelaksanaan upacara *ngaben ngerit*. Berdasarkan wawancara dengan informan ditemukan bahwa motivasi masyarakat Banjar Bukit Sari ikut berpartisipasi dalam kegiatan upacara *ngaben ngerit* ada 2 yakni *motivasi ekstrinsik* dan *motivasi intrinsik*. *Motivasi ekstrinsik* masyarakat Banjar Bukit Sari Desa Sidan, Kecamatan dan Kabupaten Gianyar berpartisipasi dalam pelaksanaan upacara *ngaben ngerit* adalah masyarakat merasa diringankan dan sangat dibantu dalam hal biaya, waktu dan tenaga.

Upacara *ngaben* biasanya menghabiskan biaya yang amat besar, sehingga orang kalau tidak punya uang banyak tidak berani *ngaben*. Dengan dilaksanakannya *ngaben ngerit* maka mereka merasa diringankan sehingga mereka tidak perlu pusing memikirkan uang banyak untuk keperluan *ngaben* seperti yang dituturkan oleh I Wayan Musta (45 th) bahwa pendorong kami mengikuti upacara *ngaben ngerit* adalah pertama karena urunannya kecil sehingga kami tidak perlu pusing untuk memikirkan uang banyak karena kalau upacara *ngaben* dilaksanakan sendiri menghabiskan biaya yang sangat besar. Pendorong kedua adalah pekerjaan upacara *ngaben* yang begitu besar dan ribet bisa dikerjakan bersama-sama secara bergotong royong sehingga pekerjaan berat menjadi mudah dan terasa ringan. I Wayan Kartawan (34 th) mengatakan bahwa dalam *ngaben ngerit* ini kami juga bisa menggunakan waktu secara efektif untuk kegiatan-kegiatan yang lain karena segala sesuatu sudah diatur oleh panitia banjar sehingga waktu kami tidak terlalu banyak tersita untuk kegiatan ngayah. Oleh karena itu kami-kami yang bekerja sebagai PNS dan karyawan swasta tidak terganggu.

Motivasi instrinsik masyarakat Bukit Sari berpartisipasi dalam pelaksanaan upacara *ngaben ngerit* adalah:

- 1). warga ingin segera melaksanakan *yadnya* dalam hal ini *Pitra Yadnya* (upacara untuk leluhur). Masyarakat menyadari bahwa *ngaben* adalah sebagai suatu kewajiban moral yang harus dilakukan kepada leluhur sebagai pembayaran hutang (rnam). Dari kesadaran itu muncul keinginan masyarakat agar *ngaben* dapat dilakukan sesegera mungkin dengan biaya yang ringan sehingga tidak perlu menunggu bertahun-tahun untuk mengupacarai leluhurnya. Dalam kaitan ini I Wayan Jiwa Dukuh (35 th) mengatakan bahwa ... niat kami untuk *beriyadnya* dalam hal ini *pitra yadnya* (upacara untuk leluhur) sangat besar (wawancara, Jumat, 6 Mei 2016). Pendapat senada juga disampaikan oleh I Wayan Musta (45 th) yang mengatakan bahwa saya amat senang dan bahagia dengan pelaksanaan upacara *ngaben ngerit* ini karena biaya yang dikeluarkan amatlah terjangkau sehingga pekerjaan yang seharusnya menghabiskan biaya besar kami hanya mengeluarkan biaya sedikit, tapi kewajiban kami terhadap orang tua segera dapat dilakukan (wawancara, Selasa, 17 Mei 2016).

- 2). Rasa kebersamaan, kerukunan, kedamaian, saling asah, saling asih dan saling asuh, salunglung sabayantaka (senasib sepenaggungan) antar warga adat Banjar Bukit Sari. Hal ini diungkapkan oleh Wayan Kartawan (34 th) yakni : Saya ikut serta dalam upacara *ngaben ngerit* ini adalah sebagai rasa kebersamaan, kerukunan, kedamaian, saling asah, saling asih dan saling asuh, salunglung sabayantaka (senasib sepenaggungan) antar warga adat Banjar Bukit Sari. Pendapat yang sama juga diungkapkan oleh I Wayan Widiadnya (53 th) seorang karyawan swasta mengatakan bahwa Dengan adanya upacara *ngaben ngerit* yang kami laksanakan bersama-sama warga yang lain, kami merasa satu keluarga saja. Kami merasa sama-sama memiliki, sama-sama bekerja keras dengan tujuan supaya upacara ini dapat selesai dengan sukses. Oleh karena itu kami bahu- membahu bekerja bersama-sama warga yang lain supaya bagaimanapun caranya upacara *ngaben ngerit* ini sukses (wawancara, Rabu, 18 Mei 2016).

C. Dampak Pelaksanaan Upacara *Ngaben Ngerit* Pada Kehidupan Masyarakat Banjar Bukit Sari Desa Sidan, Kecamatan dan Kabupaten Gianyar.

Suatu kegiatan yang dilaksanakan sudah tentu memiliki suatu dampak terhadap masyarakat setempat. Demikian juga dengan upacara *ngaben ngerit* yang dilaksanakan di Banjar Bukit Sari Desa Sidan, Kecamatan dan Kabupaten Gianyar.

Ngaben ngerit itu sejatinya merupakan upacara *pitra yadnya* yang sangat ideal dan sangat menyentuh substansi dari upacara itu sendiri. Dalam Bali Post (2007) dikatakan bahwa dalam bahasa sansekerta kata “upacara” itu berarti “mendekat”. Oleh karena itu dengan *ngaben ngerit* ini, sejatinya tidak hanya mendekatkan diri secara vertical (*niskala*) kepada Ida Sang Hyang Widhi guna mengantarkan arwah leluhur kita ke tempat yang lebih baik. Tetapi secara horizontal (*sekala*) juga akan terjadi pendekatan diri antar kelompok atau antar masyarakat karena *yadnya* itu diselenggarakan secara bersama-sama. Dapat dikatakan bahwa dampak dari *ngaben ngerit* itu adalah dapat memunculkan semangat kebersamaan, semangat kekeluargaan dan persaudaraan yang sangat kental, persatuan yang kokoh serta bermakna kesetaraan, karena penyelenggaraannya bersifat kolektif. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh I Wayan Arsiana (72 th) yang menuturkan bahwa dengan adanya *ngaben ngerit* ini masyarakat menjadi semakin bersatu bahkan seolah-olah tidak ada pembatas diantara mereka, karena tujuan mereka hanya satu yaitu mensukseskan upacara *ngaben ngerit* ini (wawancara, Jumat, 20 Mei 2016). Pendapat yang sama juga diungkapkan oleh I Wayan Widiadnya (53 th) seorang karyawan swasta mengatakan bahwa “dengan adanya upacara *ngaben ngerit* yang kami laksanakan bersama-sama warga yang lain, kami merasa satu keluarga saja. Kami merasa sama-sama memiliki, sama-sama bekerja keras dengan tujuan supaya upacara ini dapat selesai dengan sukses. Oleh karena itu kami bahu-

membahu bekerja bersama-sama warga yang lain supaya bagaimanapun caranya upacara *ngaben ngerit* ini sukses” (wawancara, Rabu, 18 Mei 2016).

D. Temuan

1. Partisipasi masyarakat yang ada di Banjar Bukit Sari Desa Sidan, Kecamatan dan Kabupaten Gianyar dalam pelaksanaan upacara *ngaben ngerit* adalah dalam berbagai bentuk yakni partisipasi uang, partisipasi barang yang berupa segala sesuatu yang diperlukan. Barang-barang yang diperlukan adalah berupa segala perabotan untuk keperluan *banten* (sarana upacara) maupun perabotan keperluan dapur. Pemenuhan keperluan barang-barang ini dilakukan mereka bersama-sama secara gotong royong. Demikian juga dalam partisipasi tenaga dan pikiran mereka bekerja bahu-membahu tanpa kenal waktu. Hal ini adalah suatu bukti bahwa dalam segala hal rasa gotong royong masyarakat Banjar Bukit Sari Desa Sidan, Kecamatan dan Kabupaten Gianyar masih sangat kuat.
2. Masyarakat menyadari bahwa *ngaben* adalah sebagai suatu kewajiban moral yang harus dilakukan kepada leluhur sebagai pembayaran hutang (rnam). Dari kesadaran itu muncul keinginan masyarakat agar *ngaben* dapat dilakukan sesegera mungkin dan sesering mungkin (sudah 3 kali melaksanakan *ngaben ngerit*) dengan biaya yang ringan sehingga tidak perlu menunggu bertahun-tahun untuk mengupacarai leluhurnya. Hal ini membuktikan bahwa Masyarakat Banjar Bukit Sari Desa Sidan, Kecamatan dan kabupaten Gianyar adalah masyarakat yang sangat menghormati leluhurnya dan sangat menjunjung tinggi tradisi.

V. PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Bentuk partisipasi Masyarakat Banjar Bukit Sari Desa Sidan, Kecamatan dan Kabupaten Gianyar dalam pelaksanaan *ngaben ngerit* adalah: partisipasi uang, partisipasi barang, partisipasi pikiran, partisipasi tenaga, keahlian, dan jasa-jasa.
2. Motivasi Masyarakat Banjar Bukit Sari Desa Sidan, Kecamatan dan Kabupaten Gianyar berpartisipasi dalam pelaksanaan upacara *ngaben ngerit* ada 2 yakni: *motivasi ekstrinsik* dan *motivasi instrinsik*. Motivasi ekstrinsik dalam hal ini adalah : masyarakat merasa diringankan dan sangat dibantu dalam hal biaya, waktu dan tenaga dengan adanya *ngaben ngerit*. Sedangkan yang termasuk motivasi instrinsik adalah: 1). Masyarakat Bukit Sari ingin segera melaksanakan *yadnya* dalam hal ini *Pitra Yadnya* (upacara untuk leluhur), 2). Sebagai rasa kebersamaan, kerukunan, kedamaian, saling asah, saling asih dan saling asuh, salunglung sabayantaka (senasib sepenanggungan) antar warga adat Banjar Bukit Sari.

3. Dampak Pelaksanaan Upacara *Ngaben Ngerit* Bagi Kehidupan Masyarakat Banjar Bukit Sari Desa Sidan, Kecamatan dan Kabupaten Gianyar
- Upacara *ngaben ngerit* diselenggarakan secara kolektif maka dampaknya adalah dapat memunculkan semangat kebersamaan, semangat kekeluargaan dan persaudaraan yang sangat kental, persatuan yang kokoh serta bermakna kesetaraan.

B. Keterbatasan Penelitian dan Implikasi

Mengingat keterbatasan waktu dan biaya, maka dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah : (1) Lokasi penelitian dibatasi hanya meliputi masyarakat Banjar Bukit Sari Desa Sidan Kecamatan dan Kabupaten Gianyar. (2) Pelaksanaan upacara *ngaben ngerit* yang menjadi focus dalam penelitian ini adalah pelaksanaan upacara *ngaben ngerit* yang dilaksanakan pada tanggal 3 Agustus 2014.

Implikasi dari penelitian ini semakin diterimanya *ngaben ngerit* oleh masyarakat dalam rangka mewujudkan kebersamaan, meningkatnya partisipasi masyarakat dan penghematan sumber daya dengan tidak mengurangi tujuan dan makna ngaben sebagai pembayaran hutang (rnam) kepada leluhur.

Daftar pustaka

- Ahmadi, H. A, 2003, "*Ilmu Sosial Dasar*", Edisi Revisi, Rineka Cipta, Jakarta.
- Pasaribu, LL. & B. Simandjuntak, 1986, "*Sosiologi Pembangunan*," Tarsito, Bandung.
- Parsudi, S., 1984, "*Manusia, Kebudayaan dan Lingkungannya*," CV. Rajawali, Jakarta.
- Robbins, 2006, "*Perilaku Organisasi Jilid I*," PT. Prehallindo, Jakarta.
- Sugiyono, 2011, "*Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*," Alfabeta, Bandung
- Santoso, S., 1986, "*Partisipasi, Komunikasi, Persuasi dan Disiplin dalam Pembangunan Nasional*," Alumni, Bandung.
- Siagian, S.P., 2008, "*Manajemen Sumber Daya Manusia, Bumi Aksara*," Jakarta.
- Stoner, 1996, "*Manajemen Sumber Daya Manusia*," Penerbit Gunung Agung, Jakarta.
- Wiryani, E., 2010, "*Peranan Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Desa Untuk Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Desa Suana, Kecamatan Nusa Penida, Kabupaten Klungkung*," Jurnal Ilmiah Mahasiswa Unmar, Vol.1, No.1, Agustus 2010, ISSN: 2087-7382, Diterbitkan oleh Universitas Mahendradatta Denpasar - Bali, hal 95-108.
- Wira, M., 2009, "Ngaben Pembakaran Jenasah Di Bali." <https://ankerzone.wordpress.com/2007/02/15/ngaben-pembakaran-jenasah-di-bali/>. *I Made Wira/. Ngaben Pembakaran Jenasah di Bali*. Diakses 26 Maret 2015.

Wikarman, I N S., Drs., 2010, "*Ngaben (Upacara Dari Tingkat Sederhana Sampai Utama)*," Paramita, Surabaya.

Lampiran :

Biodata Penulis

1. **Nama : Dra. Made Mulyadi, MM**
No. Telp. /HP. : 0361-722796/082147413366
Asal P.T. : Universitas Pendidikan Nasional (UNDIKNAS) Denpasar
Alamat email : mulyadimade14@yahoo.co.id
2. **Nama : Drs. I Nyoman Rasmen Adi, MS**
No. Telp. /HP. : 0361-722796/08123621001
Asal P.T. : Universitas Pendidikan Nasional (UNDIKNAS) Denpasar
Alamat email : rasmenadi@yahoo.com

TATA RUANG KANTOR, KEARSIPAN, DAN KINERJA PEGAWAI KANTOR SUATU ANALISIS DAMPAK PADA DINAS PENDAPATAN PROVINSI BALI

Oleh :

Ida Bagus Gede Udiyana¹

I Gusti Gde Oka Pradnyana²

Ni Putu Novi Wahyuni Sari³

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak penataan ruang kantor dan kearsipan secara parsial dan simultan terhadap kinerja pegawai kantor pada Dinas Pendapatan Provinsi Bali. Metode pengumpulan data menggunakan kuisioner, wawancara, observasi, dan kepustakaan. Jenis data merupakan data primer. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 35 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif seperti : Regresi Linier Berganda, Uji t-test dan Uji F-test.

Hasil analisis diperoleh bahwa Tata Ruang Kantor berdampak positif signifikan secara parsial terhadap Kinerja Pegawai Kantor pada Dinas Pendapatan Provinsi Bali. Kearsipan berdampak positif signifikan secara parsial terhadap Kinerja Pegawai Kantor pada Dinas Pendapatan Provinsi Bali. Tata Ruang Kantor dan Kearsipan berdampak positif secara simultan terhadap Kinerja Pegawai Kantor pada Dinas Pendapatan Provinsi Bali. Saran yang diberikan adalah sebaiknya kenyamanan pegawai harus lebih diperhatikan, khususnya pengaturan dan penempatan meja kerja pegawai agar pegawai merasa nyaman dalam melaksanakan pekerjaan kantor sehingga memperlancar proses kerja guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Kata Kunci : Tata Ruang Kantor, Kearsipan , Kinerja Pegawai

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the impact of the arrangement of office space and archives partially and simultaneously of office space and archives partially and simultaneously

1 STIMI Handayani Denpasar

2 STIMI Handayani Denpasar

3 STIMI Handayani Denpasar

on the performance of office workers in the Provincial Revenue Department Bali. Methods of data collection using questionnaires, interviews, observation, and literature. This type of data is primary data. The number of samples in this study were as many as 35 people. The analysis technique used is quantitative analysis such as : multiple linier regression, t-test and F-test.

Results of the analysis showed that the office of Spatial partial significant positive impact on employee performance at the Department of Revenue's office of Bali Province. Filing partial significant positive impact on employee performance at the Department of Revenue's Office of Bali Province. Spatial and Archives Office simultaneously have a positive impact on the performance of office workers in Bali Provincial Revenue Service. The advice given is preferablyan an employee comfort should be considered, particularly the arrangement and placement work desk clerks so that employee feel comfortable in performing office work that facilitate work processes in order to achieve the goals set.

Keywords : Spatial Office, Archival, Employee performace

I. PENDAHULUAN

C. Latar Belakang Masalah

Tata ruang kantor yang baik dan efisien tidak tercipta dengan tersendirinya, melainkan hasil dari perencanaan yang tepat dari seseorang atau tim yang bertanggung jawab dalam merancang ruang kantor dan mereka harus memahami dulu bahwa pemakaian ruang suatu kebutuhan dan tuntutan pekerjaan (The Liang Gie, 2006).

Unsur-unsur dalam tata ruang kantor juga memiliki peranan yang sangat besar dalam menciptakan kinerja pegawai, seperti suara bisings atau rebut akan mengakibatkan terganggunya pegawai untuk berkonsentrasi terhadap pekerjaannya. Alat-alat yang menimbulkan suara bising atau ribut sebaiknya diletakkan dekat jendela dan diberikan alat penyerap suara atau akustik pada dinding kantor tersebut. Tata ruang kantor yang baik harus dapat mempermudah dan memperlancar arus kegiatan serta hubungan kerja antara pegawai dengan atasan maupun pegawai dengan pegawai. Dalam menata kantor haruslah juga memperhatikan luas tempatnya ruangan agar terciptanya suasana yang nyaman dan melakukan pekerjaan.

Pada Dinas Pendapatan Provinsi Bali yang merupakan obyek penelitian ini, ruangan kantornya adalah gedung lantai dasar yang memuat atas meja, kursi, rak, printer, telepon, computer, file, faksimail dan lain-lainnya serta pegawai yang melakukan kegiatan tersebut. Sarana penunjang di atas dalam penyelesaian pekerjaan kantor harus disusun dengan pekerjaan yang ada dalam suatu perusahaan, dimana proses pekerjaan harus merupakan rangkaian garis lurus.

Penyusunan alat-alat kantor pada letak yang tepat akan menimbulkan kepuasan bekerja bagi para karyawan (Maryati, 2008). Apabila penyusunan tidak diperhatikan maka akan mengakibatkan penghamburan tenaga dan waktu bagi karyawan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

Arsip adalah setiap catatan tertulis baik dalam bentuk gambar atau bagan yang memuat keterangan-keterangan mengenai suatu pokok persoalan atau peristiwa-peristiwa yang masih berguna dan diperlukan sewaktu-waktu dimasa mendatang arsip sering disebut juga dokumen-dokumen penting (Maryati, 2008 : 144).

Pada Dinas Pendapatan Provinsi Bali pelaksana kearsipan menggunakan azas gabungan yakni sentralisasi dalam hal kebijakan, pembina dan pengendalian segera desentralisasi dalam pelaksanaan. Ini berarti dalam kebijaksanaan, pembinaan dan pengendalian dilaksanakan secara sentral pada bagian tata usaha sedang dalam pelaksanaannya desentralisasi dilaksanakan oleh masing-masing unit kerja. Pada Dinas Pendapatan Provinsi Bali menggunakan sistem yang ada.

Seperti yang dikatakan diatas, bahwa penataan ruang kerja yang baik dan penataan kearsipan yang baik berkaitan dengan pelaksanaan tugas administrasi yang merupakan luaran yang penting dalam kegiatan kantor.

Kinerja yang baik adalah kinerja yang mengikuti tata cara atau prosedur sesuai standar yang telah ditetapkan. Menurut Sedarmayanti (2011: 260), mengungkapkan bahwa kinerja merupakan terjemahan dari performance yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan).

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat dirumuskan pokok masalah sebagai berikut :

1. Apakah penataan ruang kantor berdampak terhadap kinerja pegawai kantor pada Dinas Pendapatan Provinsi Bali?
2. Apakah pelaksanaan kearsipan kearsipan berdampak terhadap kinerja pegawai kantor pada Dinas Pendapatan Provinsi Bali?
3. Apakah penataan ruang kantor dan pelaksanaan kearsipan berdampak terhadap kinerja pegawai kantor pada Dinas Pendapatan Provinsi Bali?

E. Tujuan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas maka yang menjadi tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui dampak penataan ruang kantor terhadap kinerja pegawai kantor pada Dinas Pendapatan Provinsi Bali.
2. Untuk mengetahui dampak pelaksanaan kearsipan terhadap kinerja pegawai kantor pada Dinas Pendapatan Provinsi Bali.
3. Untuk mengetahui dampak penataan ruang kantor dan pelaksanaan kearsipan terhadap kinerja pegawai kantor pada Dinas Pendapatan Provinsi Bali.

II. LANDASAN TEORI DAN KETERKAITAN ANTAR VARIABEL

A. Tata Ruang Kantor

Menurut Hendy Haryadi, (2009) memberikan pengertian tentang tata ruang kantor adalah : “Penentuan mengenai kebutuhan ruang dan tata ruang tentang penggunaan secara terperinci dari ruang ini untuk menyiapkan suatu susunan praktis faktor-faktor fisik yang dianggap perlu bagi pelaksanaan kerja perkantoran dengan layak”. Menurut Maryati, (2008) mengatakan tata ruang kantor adalah “Penyusunan alat-alat kantor pada letak yang tepat akan menimbulkan kepuasan kerja bagi para karyawan.

Dari pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa tata ruang kantor adalah penyusunan tempat dimana peralatan dan perlengkapan kantor disusun sedemikian rupa sehingga terlihat rapi serta tidak menimbulkan kesulitan dan kemacetan dalam lalu lintas pekerjaan kantor dan dapat mencapai tujuan kantor secara efektif dan efisien.

B. Kearsipan

Menurut Maryati, (2008:144) dalam bukunya Manajemen Perkantoran Efektif, mengatakan: Arsip adalah setiap catatan bertulis baik dalam bentuk gambar atau bagan yang membuat keterangan-keterangan mengenai sesuatu pokok persoalan atau peristiwa-peristiwa yang masig berguna dan diperlukan sewaktu-waktu dimasa mendatang arsip sering juga disebut dokumen-dokumen penting.

Sedangkan menurut undang-undanf No. 43 tahun 2009, 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, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan masyarakat, berbangsa, dan bernegara.

Jadi dari uraian diatas dapat dikatakan arsip adalah kumpulan warkat-warkat yang tertulis maupun yang dapat dilihat atau didengar seperti rekaman yang memiliki nilai guna simpan dan apabila diperlukan dapat ditemukan sewaktu-waktu.

C. Kinerja Pegawai

Menurut Sedarmayanti (2007) kinerja berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan). Menurut Rahmanto (2010) menyebutkan prestasi kerja atau kinerja sebagai tingkat pelaksanaan tugas yang bisa dicapai oleh seseorang, unit, divisi, dengan menggunakan kemampuan yang ada dan batasan-batasan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan perusahaan. Sedangkan menurut Simanjuntak dalam Karuppaya (2009) menyatakan bahwa kinerja merupakan agregasi atau akumulasi dari kinerja semua unit-unit organisasi yang bersumber dari akumulasi kinerja individu yang merupakan tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari secara rutin dan teratur sehingga bermanfaat bagi pengembangan karier sasaran yang harus dicapai atau tugas yang harus dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu.

Jadi pengertian kinerja adalah hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu.

D. Dampak Tata Ruang Kantor Terhadap Kinerja Pegawai

Lingkungan kerja dapat memberikan dampak yang besar terhadap kinerja pegawai. Dengan lingkungan kerja yang baik dapat membuat pegawai merasa nyaman dan betah dalam bekerja, sehingga mendorong pegawai untuk lebih bersemangat dalam melakukan pekerjaan sehari-hari. Begitu juga sebaliknya, lingkungan kerja yang baik layak dan tidak sesuai dapat mengganggu pegawai dalam bekerja. Adanya lingkungan kerja yang nyaman, khususnya tata ruang kantor yang baik akan memberikan dorongan kepada pegawai untuk bekerja sungguh-sungguh sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai untuk lebih berprestasi terhadap pencapaian tujuan.

H1 : Tata ruang kantor berdampak positif terhadap kinerja pegawai.

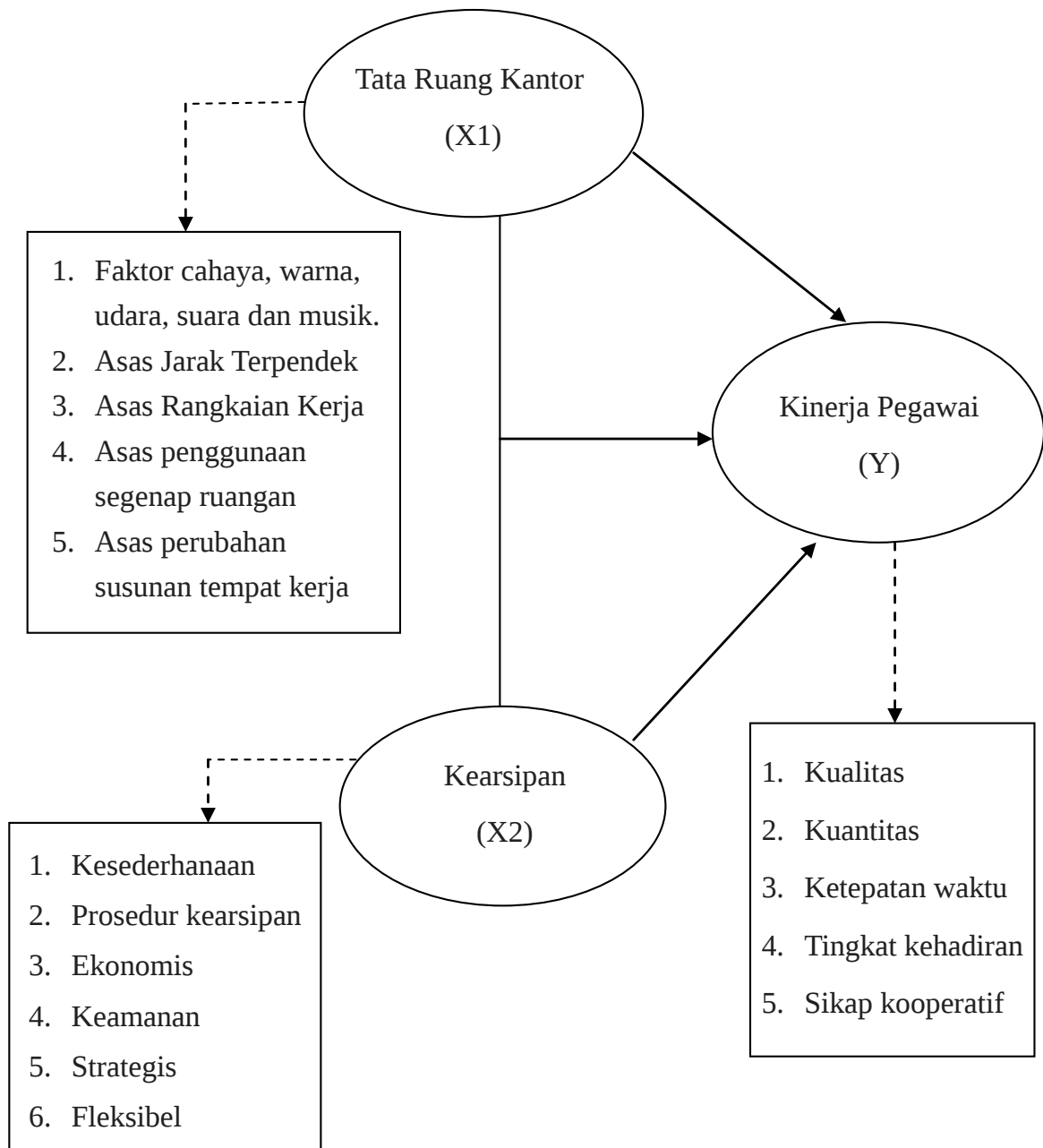
E. Dampak Kearsipan Terhadap Kinerja Pegawai

Pekerjaan tata usaha meliputi : pengetikan, pengurusan pegawai, pengurusan keuangan, pengurusan perlengkapan, pengadaan, pembuatan laporan, pengurusan atau penanganan surat (surat masuk dan keluar), dan salah satunya kegiatan arsip (kearsipan). Sehingga sistem kearsipan atau pekerjaan arsip dapat dikatakan juga sebagai penentu pekerjaan tata usaha. Pegawai dalam melaksanakan kegiatan tata usaha baik yaitu meliputi prosedur dan mekanisme yang telah ditetapkan. Kinerja Pegawai adalah hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan

buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan), Sedarmayanti (2007). Sehingga dari pernyataan tadi dapat dikaitkan bahwa, apabila kearsipan dapat dijalankan dengan baik maka kinerja pegawai tersebut baik.

H2 : Kearsipan berdampak positif terhadap kinerja pegawai.

F. Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Penelitian

G. Hipotesis Penelitian

1. Tata Ruang Kantor berdampak positif signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai kantor pada Dinas Pendapatan Provinsi Bali.
2. Kearsipan berdampak positif signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai kantor pada Dinas Pendapatan Provinsi Bali.
3. Tata Ruang Kantor dan Kearsipan berdampak positif signifikan secara simultan terhadap kinerja pegawai kantor pada Dinas Pendapatan Provinsi Bali.

H. Definisi Operasional

1. Tata Ruang Kantor (X1)

Tata Ruang Kantor adalah penyusunan tempat dimana peralatan dan perlengkapan kantor disusun sedemikian rupa sehingga terlihat rapi serta tidak menimbulkan kesulitan dan kemacetan lalu lintas pekerjaan kantor yang meliputi lingkungan fisik kantor dan asas-asas pokok tata ruang kantor sehingga dapat mencapai tujuan kantor secara efektif dan efisien. Indikator tata ruang kantor dalam penelitian ini diambil dan dikembangkan melalui kuisisioner (Mariati : 2008) yaitu :

- a. Faktor cahaya, warna, udara, suara, dan music.
- b. Asas Jarak Terpendek
- c. Asas Rangkaian Kerja
- d. Asas penggunaan segenap ruangan
- e. Asas perubahan susunan tempat kerja

2. Kearsipan (X2)

Kearsipan adalah sistem yang dipergunakan pada penyimpanan warkat agar kemudahan kerja penyimpanan dapat diciptakan dan penemuan warkat yang sudah disimpan dapat dilakukan dengan cepat bilamana warkat tersebut sewaktu-waktu diperlukan. Indikator kearsipan dalam penelitian ini diambil dan dikembangkan melalui kuisisioner (Sedarmayanti , 2008:104) yaitu :

- a. Kesederhanaan
- b. Prosedur kearsipan
- c. Ekonomis
- d. Keamanan
- e. Strategis
- f. Fleksibel

3. Kinerja Pegawai (Y)

Kinerja Pegawai adalah hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam

periode waktu tertentu. Indikator kinerja pegawai dalam penelitian ini dan dikembangkan melalui kuisioner (Mathis dan Jackson : 2006) yaitu :

- a. Kualitas
- b. Kuantitas
- c. Ketepatan Waktu
- d. Tingkat Kehadiran
- e. Sikap Kooperatif

III. METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Obyek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Pendapatan Provinsi Bali. Sebagai obyek atau variabel dalam penelitian ini adalah tata ruang kantor, kearsipan, dan kinerja pegawai kantor suatu analisis dampak pada Dinas Pendapatan Provinsi Bali.

B. Identifikasi Variabel

Identifikasi bertujuan untuk memilih variabel-variabel yang menentukan kinerja pegawai pada Dinas Pendapatan Provinsi Bali. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel Independen

Variabel independen atau bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen atau terikat (Sugiyono, 2009). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Tata Ruang Kantor (X1) dan Kearsipan (X2).

2. Variabel Dependen

Variabel dependen atau terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2009). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat yaitu Kinerja Pegawai (Y).

C. Jenis dan Sumber Data

Data kualitatif adalah data yang tidak berupa angka-angka dan tidak dapat dipergunakan dalam satuan hitung. Data ini berupa informasi tentang sejarah berdirinya instansi/perusahaan, struktur organisasi, penjelasan dari masing-masing jabatan. Data kuantitatif adalah data yang berupa angka-angka yang meliputi data jumlah pegawai dan jawaban responden terhadap kuisioner yang disebarkan (data primer), sehingga data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari Dinas Pendapatan Provinsi Bali, diamati dan dicatat oleh peneliti.

D. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian (Suharsini, 2010:173). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di Dinas Pendapatan Provinsi Bali yang berjumlah 176 pegawai.

Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah berjumlah 35 orang pegawai yakni 20% dari jumlah populasi. Adapun teknik pengambilan sampel adalah secara proposional random sampling yakni dengan memperhatikan proporsi jumlah populasi pada masing-masing bagian. Penentuan sampelnya sebagai berikut:

Tabel 1. Penentuan Jumlah Sampel Penelitian

No.	Bagian	Jumlah Populasi (orang)	Proporsi Sampel (%)	Jumlah Sampel (orang)
1	Pengembangan Potensi Pendapatan	24	20	5
2	Bina Pendapatan	25	20	5
3	Pajak Daerah	28	20	5
4	Non Pajak	20	20	4
5	Kepegawaian	18	20	4
6	Bagian Umum	31	20	6
7	Keuangan	30	20	6
	JUMLAH	176		35

Sumber : Dinas Pendapatan Provinsi Bali (data diolah)

E. Metode Pengumpulan Data

1. Observasi yaitu cara pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung pada obyek penelitian.
2. Wawancara yaitu dengan cara mengadakan tanya jawab langsung oleh pewawancara kepada pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini.
3. Dokumentasi yaitu pengumpulan data dilakukan dengan mencari data mengenai hal-hal berupa catatan, transkrip, buku, dan sebagainya di dalam lingkungan Dinas Pendapatan Provinsi Bali.
4. Kuisioner yaitu teknik pengumpulan data melalui kuisioner dilakukan dengan cara mengajukan kepada pihak yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

F. Teknik Analisis Data

1. Analisis data kualitatif

Yaitu sering disebut juga dengan analisis deskriptif komparatif yaitu analisis data yang berupa penjelasan-penjelasan atau informasi yang dikemukakan dengan membandingkan antara teori dan pelaksanaan di obyek penelitian.

2. Analisis data kuantitatif

Dalam pengolahan data yang diperoleh mempergunakan alat bantu program *SPSS for windows versi 17.00*. Adapun analisis data kuantitatif dalam penelitian ini adalah menggunakan :

a. Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis yang dirumuskan digunakan analisis sebagai berikut:

1). Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi merupakan metode analisis yang tepat ketika penelitian melibatkan satu variabel terikat yang diperkirakan berhubungan dengan satu atau lebih variabel bebas, (Hair Anderson Tatham Black, 1995 dalam Sofyan Yamin dan Heri Kurniawan, 2009:81). Berdasarkan uraian diatas penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak variabel bebas yaitu tata ruang kantor (X_1), kearsipan (X_2), terhadap kinerja pegawai (Y). Adapun bentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y : Kinerja Pegawai

a : Intercept (konstanta)

b_1 : Koefisien regresi untuk X_1

X_1 : Tata Ruang Kantor

b_2 : Koefisien regresi untuk X_2

X_2 : Kearsipan

e : Nilai residu

2). Uji t (Pengujian signifikansi secara parsial)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi tidaknya dampak antara variabel X dan variabel Y , apakah variabel X_1 , X_2 benar-benar berdampak terhadap variabel Y .

Hipotesa yang akan digunakan dalam pengujian ini adalah:

Hipotesis 1

$H_0: \beta_1 < 0$ berarti tidak ada dampak positif dan signifikan antara tata ruang kantor terhadap

kinerja pegawai pada Dinas Pendapatan Provinsi Bali.

Ha: $\beta_i > 0$ berarti ada dampak signifikan tidaknya antara tata ruang kantor terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pendapatan Provinsi Bali.

Hipotesis 2

Ho: $\beta_2 \leq 0$ berarti tidak ada dampak positif dan signifikan antara kearsipan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pendapatan Provinsi Bali.

Ha: $\beta_2 > 0$ berarti ada dampak positif dan signifikan antara kearsipan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pendapatan Provinsi Bali.

Sesuai dengan hipotesis alternatif (Ha) yang diajukan diatas, maka dalam pengujian ini digunakan uji sisi kanan dengan $\alpha = 0,05$ dan $df = n - k$.

Ho diterima apabila $t\text{-hitung} \leq t\text{-tabel}$

Ha ditolak apabila $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$

3). Uji F (Pengujian signifikansi secara simultan)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Ghozali, 2006). Dalam penelitian ini pengujian hipotesis secara simultan dimaksudkan untuk mengukur besarnya pengaruh tata ruang kantor, kearsipan secara bersama – sama terhadap kinerja pegawai.

Hipotesis yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

Ho: $\beta_1 = \beta_2 = 0$, Variabel-variabel (tata ruang kantor dan kearsipan) tidak mempunyai dampak yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya (kinerja pegawai).

H1: $\beta_1 = \beta_2 \neq 0$, Variabel-variabel (tata ruang kantor dan kearsipan) mempunyai dampak yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya (kinerja pegawai).

Dasar pengambilan keputusan (Ghozali, 2006):

a). Dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel

Apabila $F\text{ tabel} > F\text{ hitung}$, maka Ho diterima dan H1 ditolak.

Apabila $F\text{ tabel} < F\text{ hitung}$, maka Ho ditolak dan H1 diterima.

b). Dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi

Apabila probabilitas signifikansi $> 0,05$, maka Ho diterima dan H1 ditolak.

Apabila probabilitas signifikansi $< 0,05$, maka Ho ditolak dan H1 diterima.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data dalam penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuisioner. Kuisioner diberikan kepada 48 orang pegawai yang tersebar di tiap-tiap bagian pada Kantor Dinas Pendapatan Provinsi Bali. Adapun hasil penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

A. Analisis data kuantitatif

Untuk menguji dampak tata ruang kantor dan kearsipan terhadap kinerja pegawai sebagaimana tujuan peneliti dan rumusan hipotesis, dikumpulkan data dari jawaban 35 responden. Selanjutnya dilakukan analisis guna mendapatkan persamaan regresi linier berganda, uji t-test dan uji F .

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui perubahan kinerja pegawai yang berdampak pada tata ruang kantor dan kearsipan. Hasil analisis regresi linier berganda dengan bantuan SPSS didapat $a = -0,185$, $b_1 = 0,270$, $b_2 = 0,454$. Dilihat pada (lampiran 1)

2. Uji t-test

Uji t-test digunakan untuk membuktikan hipotesis yang pertama dalam penelitian ini yaitu tata ruang kantor dan kearsipan secara parsial mempunyai dampak yang signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai kantor pada Dinas Pendapatan Provinsi Bali. Dari hasil perhitungan dengan bantuan program SPSS tata ruang kantor dan kearsipan didapat signifikan 0,000 (lampiran 1), ini menunjukkan lebih kecil dari 0,05. Jadi tata ruang kantor dan kearsipan secara parsial berdampak signifikan terhadap kinerja pegawai kantor pada Dinas Pendapatan Provinsi Bali.

3. Uji F

Uji F digunakan untuk membuktikan hipotesis yang kedua dalam penelitian ini, yaitu tata ruang kantor dan kearsipan secara simultan mempunyai dampak yang signifikan terhadap kinerja pegawai kantor pada Dinas Pendapatan Provinsi Bali. Dari hasil perhitungan dengan bantuan program SPSS didapat signifikan 0,000 ini menunjukkan lebih kecil dari 0,05 dilihat pada (lampiran 1). Jadi Tata Kantor dan kearsipan secara simultan berdampak signifikan terhadap kinerja pegawai kantor pada Dinas Pendapatan Provinsi Bali.

B. Analisis data kualitatif

Dalam analisis kualitatif ini akan digambarkan secara deskriptif hasil penelitian mengenai bagaimana penataan ruang kantor dan kearsipan terhadap kinerja pegawai kantor pada Dinas Pendapatan Provinsi Bali. Dengan kategori sebagai berikut : 1,00 - 1,79 (sangat kurang baik), 1,80 – 2,59 (kurang baik), 2,60 – 3,39 (cukup baik), 3,40 – 4,19 (baik), 4,20 – 5,00 (sangat baik).

1. Deskripsi variabel tata ruang kantor

Rata-rata jawaban responden yang berjumlah 35 orang untuk item pertanyaan variabel Tata Ruang Kantor didapat skornya sebesar 3,70 dikatakan baik.

2. Deskripsi variabel Kearsipan

Rata-rata jawaban responden yang berjumlah 35 orang untuk item pertanyaan variabel

Kearsipan didapat skornya sebesar 3,87 dikatakan baik.

3. Deskripsi variabel Kinerja Pegawai

Rata-rata jawaban responden yang berjumlah 35 orang untuk item pertanyaan variabel Kinerja Pegawai didapat skornya sebesar 3,87 dikatakan baik.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis ,menunjukkan bahwa terdapat dampak signifikan secara parsial antara tata ruang kantor terhadap kinerja pegawai kantor pada Dinas Pendapatan Provinsi Bali. Terdapat dampak signifikan secara parsial antara kearsipan terhadap kinerja pegawai kantor pada Dinas Pendapatan Provinsi Bali. Terdapat dampak yang signifikan secara simultan antara tata ruang kantor dan kearsipan terhadap kinerja pegawai kantor pada Dinas Pendapatan Provinsi Bali.

Hasil penelitian sesuai dengan yang dilakukan oleh Septika Retno Palupi, 2014. Dimuat dalam jurnal yang berjudul “Pengaruh Tata Ruang Kantor, Kelengkapan Fasilitas dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Kantor Kecamatan Se-Kota Administratif Cilacap”. Permasalahan yang dikaji yaitu apakah ada pengaruh tata ruang kantor, kelengkapan fasilitas dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan?. Hasil penelitian meunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara tata ruang kantor, kelengkapan fasilitas dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di kantor kecamatan se-kota Cilacap. Pada tata ruang kantor hasil analisa data menunjukkan bahwa ada pengaruh antara tata ruang kantor dengan kinerja karyawan di kantor kecamatan se-kota Cilacap, ditunjukkan dengan signifikan 5,747 dengan signifikan $0,000 < 0,50$ hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik tata ruang kantor maka akan berpengaruh terhadap optimalnya kinerja karyawan.

Hasil penelitian sesuai dengan yang dilakukan oleh Meltha Refni Dawati, 2012. Dimuat dalam jurnal yang berjudul “Pengaruh Tata Ruang Kantor Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sijunjung”. Permasalahan yang dikaji yaitu bagaimana pengaruh tata ruang kantor terhadap kinerja pegawai kantor di kantor badan kepegawaian daerah kabupaten Sijunjung?. Hasil penelitian meunjukkan bahwa tata ruang kantor dapat mempengaruhi semangat kerja pegawai di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sijunjung. Hal ini berarti jika tata ruang kantor semakin bagus maka kinerja pegawai juga semakin tinggi. Dan sebaliknya jika tata ruang kantor tidak semangat kerja pegawai dapat menurun. Penelitian ini menemukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara tata ruang kantor terhadap kinerja pegawai. Dari hasil penelitian ini dapat terlihat bahwa semakin baik tata ruang kantor akan mampu meningkatkan kinerja pegawai. Tata ruang kantor yang nyaman dan menyenangkan dapat membuat pegawai merasa senang berada di kantor, namun sebaliknya jika

tata ruang kantor tidak baik maka kinerja pegawai tidak akan meningkat dan akan berdampak pada hasil dari pekerjaan yang dilakukan. Hal ini ditunjukkan dari hasil regresi dimana nilai signifikan sebesar $0,006 < 0,05$. Artinya kinerja pegawai dipengaruhi oleh tata ruang kantor. Secara umum tata ruang kantor di Badan Kepegawaian Daerah Sijunjung dapat dikatakan baik.

Hasil penelitian sesuai dengan yang dilakukan oleh Husnia Pertiwi dkk (2014) dalam penelitiannya yang dimuat dalam jurnal Unesa Surabaya dengan judul “Keefektifan Sistem Informasi Manajemen Kearsipan Terhadap Penemuan Kembali Arsip di Kantor Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo”. Kesamaan penelitian dengan penelitian saat ini adalah meneliti variable yang sama, menggunakan alat analisis deskriptif kuantitatif yakni disamping meguraikan diri hasil angket juga menggunakan analisis angka pemakaian dan penemuan arsip.

Hasil penelitian sesuai dengan yang dilakukan oleh Ni Putu Yeni Purnama Yanti, 2011. Judul penelitiannya adalah “Pengaruh Pengelolaan Arsip Terhadap Efisiensi Kerja Pegawai pada PT. PLN (PERSERO) Distribusi Bali. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara pengelola kearsipan dan efisiensi kerja pegawai.

Hasil penelitian sesuai dengan yang dilakukan oleh Zeonaldo D. 2012. Judul penelitiannya adalah “Pengaruh Pengetahuan Kearsipan dan Sarana Terhadap Kemampuan Pegawai Tata Usaha Dalam Mengelola Arsip (Studi Terhadap UPTD Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Holtikultura (TPH) TK I Provinsi Sumatera Barat)”. Tknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif dan induktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan kearsipan dan sarana berpengaruh signifikan terhadap kemampuan pegawai tata usaha dalam mengelola arsip.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis data Tata Ruang Kantor dan Kearsipan terhadap Kinerja Pegawai, dapat ditarik simpulan sebagai berikut : (1) Tata Ruang Kantor berdampak positif signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pendapatan Provinsi Bali. (2) Kearsipan berdampak positif signifikan secara parsial terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pendapatan Provinsi Bali. (3) Tata Ruang Kantor dan Kearsipan berdampak positif signifikan secara simultan terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pendapatan Provinsi Bali.

Berdasarkan kesimpulan di atas maka penulis dapat mengajukan saran sebagai berikut: Penataan ruang kantor pada Dinas Pendapatan Provinsi Bali sudah baik tetapi kenyamanan pegawai harus lebih diperhatikan, khususnya pengaturan dan penempatan meja kerja pegawai agar pegawai merasa nyaman dalam melaksanakan pekerjaan kantor sehingga memperlancar proses kerja guna mencapai tujuan yang ditetapkan.

Daftar Pustaka

- Hendy Haryadi. 2009. *Administrasi Perkantoran Untuk Manajer & Staf*. Jakarta: Visimedia.
- Husnia Pertiwi, 2014. Keefektifan Sistem Informasi Manajemen Kearsipan (SEMAR) Terhadap Penemuan Kembali Arsip Di Kantor Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Administrasi Perkantoran*. Vol 2, No 2.
- Meltha Refni Dawati, 2012. Pengaruh Tata Ruang Kantor Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sijunjung. Diakses dari website <http://www.google.co.id/jurnal-pengaruh-tata-ruang-kantor-terhadap-kinerja-pegawai>. Diunduh 10 April 2016.
- Sedarmayanti. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta : PT. Refika Adiatama. 2008. *Tata Kearsipan*, Cetakan Keempat, CV. Mandar Maju, Bandung.
- Septika Retno Palupi, 2014. Pengaruh Tata Ruang Kantor, Kelengkapan Fasilitas dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan di Kantor Kecamatan se-Kota Cilacap. Diakses dari website <https://www.google.co.id/jurnal-pengaruh-tata-ruang-kantor-terhadap-kinerja-pegawai>. Diunduh 11 April 2016.
- The Liang Gie. 2006. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Penerbit Nur Cahya.
- Yeni Purnama Yanti, Ni Putu. 2011. Pengaruh Pengelolaan Arsip Terhadap Efisiensi Kerja Pegawai pada PT. PLN (PERSERO) Distribusi Bali. *Skripsi* pada Program Studi Manajemen STIMI Handayani Denpasar.
- Zeonaldo D, 2012. Pengaruh Pengetahuan Kearsipan dan Sarana Terhadap Kemampuan Pegawai Tata Usaha Dalam Mengelola Arsip (Studi Terhadap UPTD Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hultikultura (TPH) TK I Provinsi Sumatera Barat). Diakses dari website <http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/pek/article/download/416/238>. Diunduh 6 Maret 2016.

Lampiran 1. HASIL ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

Regression

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kerasipan, Tata Ruang Kantor ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.952 ^a	.906	.900	1.283	1.675

a. Predictors: (Constant), Kearsipan, Tata Ruang Kantor

b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	507.483	2	253.742	154.109	.000 ^a
	Residual	52.688	32	1.647		
	Total	560.171	34			

a. Predictors: (Constant), Kearsipan, Tata Ruang Kantor

b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.185	1.143		-.162	.873		
	Tata Ruang Kantor	.270	.067	.441	4.026	.000	.245	4.074
	Kearsipan	.454	.091	.544	4.969	.000	.245	4.074

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

KARAKTERISTIK WISATAWAN *BACKPACKER* MANCANEGERA DAN DAMPAKNYA TERHADAP PERKEMBANGAN PARIWISATA DI KAWASAN PARIWISATA KUTA BALI

Oleh :

Ni Nyoman Menuh¹

Ni Putu Cempaka Dharmadewi Atmaja²

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui karakteristik wisatawan *backpacker* mancanegara dari segi sosio demografis, sosio geografis dan sosio psikografis di kawasan pariwisata Kuta Bali serta Untuk mengetahui dampak yang ditimbulkan wisatawan *backpacker* mancanegara terhadap pengembangan pariwisata dari segi sosio ekonomis, sosial budaya dan lingkungan di kawasan pariwisata Kuta Bali. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dan deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan 272 orang responden yang mewakili karakteristik wisatawan *backpacker mancanegara* dan 2-3 orang responden yang berasal dari kalangan pelaku usaha, pengelola akomodasi, masyarakat lokal dan tokoh masyarakat untuk mengetahui dampak yang ditimbulkan dari kehadiran wisatawan *backpacker*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik wisatawan *backpacker* Mancanegara kebanyakan adalah orang Eropa yang berusia muda dengan pekerjaan profesional dan memiliki penghasilan yang tinggi. *backpacker* selain memberikan dampak yang positif bagi perekonomian tetapi juga dampak negatif bagi kehidupan sosial budaya masyarakat lokal.

Kata Kunci: Kawasan Wisata Kuta, Wisatawan *Backpacker* Mancanegara, Karakteristik wisatawan, Dampak Wisatawan, Respon Masyarakat.

ABSTRACT

The study was conducted to determine the characteristics of foreign backpacker tourists in terms of socio demographic, socio-geographical and socio-psychographic. The impacts of

¹ STIMI Handayani Denpasar

² Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati

foreign backpacker tourists to tourism development in terms of socio-economic, socio-cultural and environmental aspects in the tourist destination of Kuta Bali. The study is a quantitative and qualitative descriptive research. This study used 272 respondents who represented the characteristics of foreign backpacker tourists, and 2 to 3 respondents from the circle of businessmen, property managers, local communities and community leaders to determine the impacts of the presence of backpacker tourists. The research findings showed that the characteristics of foreign backpacker tourists are mostly young Europeans with professional jobs and have a high income. Backpacker tourists' arrivals not only bring the positive social, economic and cultural impacts but also tend to indirectly result in negative environmental impacts. It can be seen the annoyance of the Kuta people as backpacker tourist. in addition to bring positive impacts on the economy but they also bring the negative impact on the social and cultural life of the local communities.

Keywords: *Tourist Destination of Kuta, Foreign Backpacker Tourists, Tourist Characteristics, Tourists Impact, Community Response.*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi, perubahan struktur sosial dan berkembangnya dunia ekonomi telah menyebabkan peningkatan jumlah waktu yang tersedia untuk kegiatan bersantai dalam masyarakat modern. Bagi banyak orang berekreasi dengan banyak waktu memungkinkan mereka untuk mengejar hobi dengan melakukan perjalanan pariwisata yang telah menjadi pilihan yang populer (Chang, 2009: 712). Wisatawan mencari alternatif untuk mendapatkan apa yang dicita-citakan dan melakukan hal yang berbeda dari pariwisata massal. *Backpacker* merupakan salah satu dari sub-kelompok yang terlepas dari pariwisata massal dan berusaha untuk mencapai pengalaman pariwisata yang lebih lengkap (Currie *et al.*, 2011:47). Menurunnya biaya transportasi dan pertumbuhan media komunikasi melalui internet membuat perjalanan wisata *Backpacking* ini terus meningkat (Maritha, 2010:1).

Karakteristik yang melekat pada wisatawan *backpacker* menyebabkan dampak pembangunan yang luas terhadap ekonomi, sosial budaya dan lingkungan di daerah-daerah yang mereka kunjungi (Visser, 2004:283). Hampton (2014: 106) telah mencatat bahwa wisatawan *backpacker* telah berdampak positif terhadap pembangunan ekonomi nasional di negara-negara seperti Thailand karena menawarkan kebocoran ekonomi kurang dari bentuk pariwisata lainnya (dimana kebocoran adalah proporsi uang yang harus dihabiskan untuk barang-barang yang harus diimpor).

Indonesia adalah salah satu negara yang menjadi destinasi wisata bagi para wisatawan *backpacker*. *Virgies Travel Guide* yang ditayangkan di Metro TV menghadirkan lima kampung *Backpacker* terbaik di Indonesia dalam segmen *top five list* salah satunya adalah *Popies lane* (Kuta, Bali). Kuta sangat digemari oleh wisatawan *backpacker*. Ketersediaan akomodasi dan fasilitas wisata yang murah menyebabkan Kuta sebagai salah satu kantong wisatawan *backpacker* di Bali.

Meskipun wisata ala *Backpacker* sekarang ini sudah cukup berkembang tetapi pada kenyataannya wisata ala *Backpacker* masih belum dijadikan prioritas dalam perencanaan pariwisata, terutama di negara-negara Asia Tenggara (Tze and Musa, 2005) termasuk Indonesia. Hal ini dikarenakan Karakteristik *backpacking* selalu ditunjukan sebagai bentuk wisata yang sering dianggap *Grand Tour* dari kelas bawah, seperti membawa ransel, berkemah dan menekankan dengan wisata yang mempunyai anggaran yang rendah (Gula, 2006: 3). *Backpacker* yang sering menggunakan fasilitas dan akomodasi yang murah sangat bertolak belakang bagi wisatawan konvensional. Hal ini dapat memberikan ancaman untuk pendapatan di sektor pariwisata apabila *backpacker* terus menjamur karena *backpacker* sering dianggap tidak berdampak signifikan terhadap perekonomian (Wallstam, 2011:5).

Tentu saja pendapat mengenai *backpacker* yang sering tidak dianggap tidak memberikan kontribusi terhadap perkembangan pariwisata tersebut harus ditelaah kembali. Melalui pengenalan karakteristik wisatawan dapat memberikan gambaran pola permintaan wisatawan ini di masa kini dan di masa yang akan datang yang tentunya akan berdampak bagi pengembangan pariwisata dilihat dari segi sosial ekonomi, sosial budaya, dan lingkungan sehingga diperlukan penelitian yang lebih lanjut mengenai keberadaan *backpacker* di Bali.

B. Rumusan Masalah

Penelitian ini mempunyai dua rumusan permasalahan yaitu

1. Bagaimanakah karakteristik *backpacker* mancanegara dilihat dari sosio demografis, sosio geografis dan sosis psikografis yang ada di kawasan pariwisata Kuta Bali?
2. Bagaimanakah dampak yang ditimbulkan wisatawan *backpacker* mancanegara terhadap pengembangan pariwisata dari segi sosio ekonomis, sosial budaya dan lingkungan di kawasan pariwisata Kuta Bali?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui karakteristik wisatawan *backpacker* mancanegara dilihat dari sosio demografis, sosio geografis dan sosio psikografis yang ada di kawasan pariwisata Kuta Bali.

2. Untuk mengetahui dampak yang ditimbulkan wisatawan *backpacker* mancanegara terhadap pengembangan pariwisata dari segi sosio ekonomis, sosial budaya dan lingkungan di kawasan pariwisata Kuta Bali.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini meliputi manfaat pengembangan ilmu dan manfaat praktis dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Manfaat Akademis, hasil penelitian ini memberi variasi mengenai hasil-hasil penelitian mengenai wisatawan *backpacker*. Hasil penelitian dapat memberikan sumbangan ilmu pariwisata mengenai karakteristik wisata *backpacker* dan dampaknya terhadap pengembangan pariwisata dari segi sosio ekonomis, sosial budaya dan lingkungan di kawasan wisata Kuta Bali dan kondisi destinasi pariwisata yang dituju.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan gambaran yang memadai mengenai keberadaan dan karakteristik wisatawan *backpacker* di kawasan wisata Kuta, Bali, sebagai bahan masukan bagi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Bali dalam membuat rencana pariwisata kedepannya serta sebagai referensi peneliti lain dalam mengembangkan penelitian tentang karakteristik wisata *backpacker*.

II. TELAAH PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Karakteristik Wisatawan

Secara etimologis, istilah karakteristik diambil dari bahasa Inggris yaitu *characteristic*, artinya sifat-sifat yang khas dari sesuatu. Chaplin dalam *blog.uin-malang.ac.id* menjelaskan bahwa karakteristik merupakan sinonim dari kata karakter, watak, dan sifat. *Tourist descriptor memfokuskan pada wisatawannya*, biasanya digambarkan dengan :*Who wants what, why, when, where and how much?*” . untuk menjelaskan hal-hal tersebut digunakan beberapa karakteristik diantaranya adalah sebagai berikut:

a. Karakteristik Sosio Demografis

Karakteristik sosio-demografis mencoba menjawab pertanyaan “*who wants what*”. Pembagian berdasarkan karakteristik ini paling sering dilakukan untuk kepentingan analisis pariwisata, perencanaan dan pemasaran, karena sangat jelas definisinya dan relative mudah

pembagiannya (Kottler 1996:129). Yang termasuk dalam karakteristik sosio demografis diantaranya adalah jenis kelamin, umur, status perkawisan, tingkat pendidikan, pekerjaan, kelas sosial, ukuran keluarga atau jumlah anggota keluarga dan lain-lain yang dielaborasi dari karakter tersebut.

b. Karakteristik Geografis

Karakteristik geografis membagi wisatawan berdasarkan lokasi tempat tinggalnya, biasanya dibedakan menjadi desa-kota, provinsi maupun negara asalnya. Pada penelitian ini hanya ditelusuri asal negara wisatawan.

c. Karakteristik Psikografis

Karakteristik ini membagi wisatawan ke dalam kelompok-kelompok berdasarkan kelas sosial, *life style* dan karakteristik personal. Wisatawan dalam kelompok demografis yang sama mungkin memiliki profil psikografis yang sangat berbeda (Smith, 1977:81).

2. Teori Dampak Pariwisata

Dampak yang ditimbulkan oleh pariwisata oleh Pitana (2009:184) digolongkan menjadi 3 yaitu dampak ekonomi, dampak sosial, dan dampak lingkungan. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut.

a. Dampak Ekonomi Pariwisata

Suatu destinasi wisata yang dikunjungi wisatawan dapat dipandang sebagai konsumen sementara. Mereka datang ke daerah tersebut dalam jangka waktu tertentu, menggunakan sumber daya dan fasilitasnya dan biasanya mengeluarkan uang untuk berbagai keperluan, dan kemudian meninggalkan tempat tersebut untuk kembali ke rumah atau negaranya.

b. Dampak Sosial Budaya

Masyarakat dan kebudayaannya cenderung mengalami perubahan yang diakibatkan oleh keberadaan pariwisata di suatu kawasan. Dampak pariwisata terhadap kehidupan sosial budaya didokumentasikan dengan sangat baik oleh Smith (1977:59) yang pada intinya ingin menjawab tiga pertanyaan pokok, yaitu: (1) bagaimana karakteristik interaksi antara wisatawan dengan masyarakat lokal (host-guest); (2) bagaimana proses pariwisata dapat mengubah masyarakat dan budaya masyarakat tuan rumah, dan; (3) apakah perubahan tersebut menguntungkan atau merugikan bagi tuan rumah. Ahli lain yang menaruh perhatian mengenai dampak pariwisata terhadap sosial budaya adalah Butcher (2003:55), yang menyoroti interaksi pariwisata dengan masyarakat lokal, khususnya dan sisi perubahan moral. Hal ini diduga karena sifat wisatawan yang ‘terlalu bebas’ dalam berperilaku di daerah tujuan wisata.

c. **Dampak pariwisata terhadap lingkungan fisik**

Pentingnya lingkungan alam untuk mendukung suatu kawasan menjadi daerah tujuan atau objek wisata tidak terbantahkan lagi. Meskipun bukan faktor utama atau satu-satunya yang menarik wisatawan untuk berkunjung, tetapi faktor lingkungan dan alam mempunyai pengaruh signifikan bagi calon wisatawan mengapa memilih daerah tersebut sebagai daerah tujuan wisata. Di sisi lain, tidak dapat dipungkiri juga aktivitas pariwisata di suatu kawasan akan menimbulkan dampak terhadap alam dalam derajat tertentu. Hal inilah yang menjadi perhatian besar agar pembangunan pariwisata tidak berdampak negatif bagi lingkungan dan alam.

3. **Teori Doxey**

Salah satu cara mengukur dampak pariwisata dapat diamati dengan *irritation index (irridex)* yang dikembangkan oleh Doxey (Richardson dan Flucker, 2004:135-136). *Irridex* merupakan indeks yang dapat dipakai untuk mengukur kecenderungan respon masyarakat terhadap perkembangan pariwisata. Tahapan tersebut adalah sebagai berikut.

a. *Euphoria* (Perasaan bangga rohani dan Jasmani).

Masyarakat lokal mendukung pembangunan pariwisata dan mereka siap hidup berdampingan dalam kehidupan sehari-hari dengan wisatawan.

b. *Apathy* (Sikap acuh tak acuh).

Akhirnya pertumbuhan industri pariwisata mulai mengalami penurunan. Pariwisata yang telah diterima sebagai sektor yang memacu pertumbuhan ekonomi kawasan tidak lagi dianggap segala-galanya.

c. *Annoyance* (sikap terganggu/ terusik).

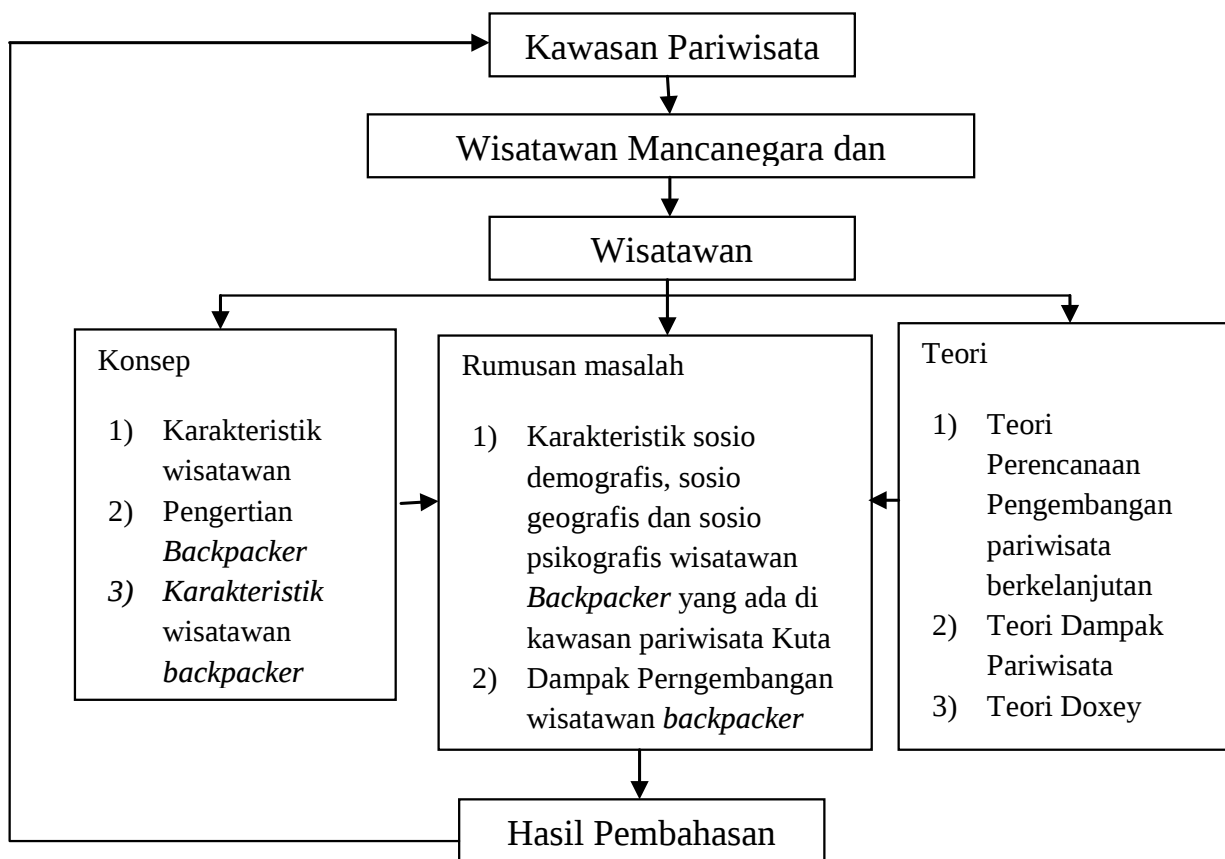
Jika tahapan pengembangan pariwisata terus berlanjut, tahapan iritasi sosial mungkin terjadi. Harga makanan naik lebih cepat daripada kenaikan pendapatan. Kerusakan lingkungan yang menyebabkan objek wisata tidak lagi menarik sehingga kunjungan wisatawan menurun.

d. *Antagonism/ Xenophobia* (rasa benci/ pertentangan).

Sejalan dengan semakin meningkatnya perasaan kehilangan 'tempat' yang secara tradisional dipergunakan oleh masyarakat lokal, masyarakat menyalahkan wisatawan atas perubahan ini dibandingkan dengan pembangunan pariwisata yang tidak terencana dan tidak terkontrol dengan baik. Ada kecenderungan wisatawan yang datang selama masa euphoria telah digantikan oleh tipe wisatawan baru yang kurang menghargai kearifan lokal tetapi terfokus pada ketertarikan faktor fisik alam.

B. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian mengenai karakteristik wisatawan *backpacker* adalah dilihat dari karakteristik sosio demografis, sosio geografis dan sosio psikografis. Karakteristik sosio demografis mencakup umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan dan pendapatan. Karakteristik sosio geografis mencakup negara asal wisatawan. Sosio psikografis mencakup jumlah orang yang diajak wisatawan *backpacker* melakukan perjalanan ke Bali, waktu yang dihabiskan untuk mengunjungi Bali, transportasi yang digunakan untuk melakukan perjalanan di Bali, destinasi pariwisata yang direncanakan untuk dikunjungi setelah di Bali, destinasi yang dikunjungi selain di Bali, lama waktu berada di Bali, tujuan yang dekat dengan Bali, tipe akomodasi yang dipergunakan, tempat makan yang selalu dikunjungi, cara mengetahui informasi mengenai Bali, aktivitas favorit yang dilakukan selama di Bali. Model penelitian dapat dilihat pada Gambar sebagai berikut.



III. METODE PENELITIAN

A. Obyek Penelitian

Obyek dalam penelitian ini adalah mengenai karakteristik responden berdasarkan Karakteristik sosio demografis, sosio geografis dan sosio psikografis wisatawan *Backpacker* yang ada di kawasan pariwisata Kuta dan dampak Pengembangan wisatawan *backpacker*.

B. Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian menggunakan data kuantitatif dan kualitatif, sedangkan sumber data menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder.

C. Metode pengumpulan data

Metode mengumpulkan data menggunakan observasi, metode angket dan wawancara.

D. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif Kuantitatif dan deskriptif kualitatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 272 orang responden *Backpacker* untuk meneliti mengenai karakteristik *backpacker* serta responden yang terdiri dari tokoh masyarakat, pengelola akomodasi murah, pelaku usaha dan masyarakat lokal untuk mengetahui dampak yang ditimbulkan oleh kedatangan *backpacker*. lokasi penelitian dilakukan di akomodasi yang sering dikunjungi oleh wisatawan *backpacker* di kawasan wisata Kuta seperti Hostel Kayun, Mahendra *Beach Inn*, Gemini Star Hotel, Ronta *Bungalows* dan Losmen Arthawan.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Wisatawan Backpacker

1. Karakteristik Geografis Wisatawan Mancanegara

Hasil penelitian menunjukan bahwa wisatawan *backpacker* berasal dari berbagai negara. Wisatawan *backpacker* didominasi oleh wisatawan yang berasal dari benua Eropa yaitu sebesar 59 persen yang terdiri dari negara Perancis, Jerman, Scotlandia, Inggris, Swedia, Denmark, Finlandia, Belanda, dan Slovenia serta negara dari Eropa lainnya. Ketertarikan bangsa Eropa untuk melakukan perjalanan dengan cara *backpacking* sangat tinggi, hal ini didukung oleh kecintaan bangsa Eropa terhadap hal-hal yang berhubungan dengan budaya, bangsa Eropa juga sangat menghargai budaya lokal (TFS, 2011:48).

Selain bangsa Eropa, wisatawan yang berasal dari benua Australia yaitu sebesar 19 persen juga memiliki ketertarikan yang cukup tinggi dalam melakukan perjalanan dengan cara *backpacking* ke Bali. Letak Australia yang dekat dengan Indonesia khususnya Bali mendukung keberadaan *backpacker* Australia di Bali. Wisatawan yang berasal dari Amerika (18 persen) dan Asia (4 persen) juga memilih gaya *backpacking* dalam menikmati perjalanan wisatanya.

2. Karakteristik sosio demografis

Karakteristik sosio demografis dibagi berdasarkan usia, jenis kelamin, usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan dan tingkat pendapatan. Berdasarkan usia, wisatawan *backpacker*

didominasi oleh *backpacker* yang berusia muda. *Backpackers* pada umumnya berasal dari kalangan muda yang memiliki jiwa petualang dan rasa ingin tahu yang tinggi serta tidak ingin terikat dengan paket wisata tertentu yang memngkekang kebebasan *backpackers*.

Berdasarkan jenis kelamin, menunjukan wisatawan *backpacker* yang berkunjung ke kawasan pariwisata Kuta didominasi oleh kaum perempuan sebesar 59 persen. Jumlah wisatawan *backpacker* perempuan tinggi berarti perempuan juga memiliki minat yang tinggi dalam berwisata dengan gaya *backpacker*.

Dilihat dari sudut pandang pendidikan, *backpacker* yang berkunjung ke kawasan pariwisata Kuta merupakan kaum terpelajar dan memiliki pendidikan dimana 38 persen merupakan lulusan S1. Keinginan para *backpacker* untuk melakukan wisata dengan cara *backpacking* didasarkan pada pengetahuan mengenai suatu daerah yang diperoleh dari sumber informasi yang dipercaya sehingga memunculkan keinginan untuk menjelajahi dengan cara yang berbeda dari jenis wisatawan pada umumnya (menggunakan paket wisata). Tingkat pendidikan yang tinggi mendorong mereka untuk lebih cerdas memilih tempat wisata yang sesuai dengan keinginan para *backpackers* tersebut.

Karakteristik wisatawan *backpacker* berdasarkan pekerjaan menunjukan bahwa *backpacker* mempunyai pekerjaan yang bervariasi dari pekerja tetap hingga pekerja *freelance* sekitar 17 persen. Jenis pekerjaan wisatawan sebagai *Freelance* mendominasi jenis pekerjaan yang dimiliki oleh wisatawan *backpacker*. Hal ini berarti peminat berwisata dengan cara *backpacker* tidak hanya wisatawan yang mempunyai pekerjaan dengan waktu yang sangat luang tetapi juga diminati oleh wisatawan yang mempunyai keterikatan waktu dengan pekerjaan. Berwisata dengan cara *backpacking* akan memberikan keluasaan bagi *backpacker* untuk dapat memanfaatkan waktu dengan sebaik-baiknya agar mendapatkan kesenangan yang diinginkannya karena *backpacker* tidak terikat dengan jadwal wisata yang ditawarkan oleh agen-agen biro perjalanan.

Karakteristik berdasarkan tingkat pendapatan menunjukan bahwa wisatawan *backpacker* dominan mempunyai pendapatan USD 2000-3000 yaitu sebesar 26 persen. Wisatawan *backpacker* ada yang mempunyai pendapatan USD <1000 sampai > USD per bulan. Hal ini juga menunjukan semua kalangan dapat melakukan perjalanan wisata dengan gaya *backpackers*.

3. Karakteristik Sosio Psikologis

Karakteristik psikografis wisatawan *backpackers* mancanegara yang berkunjung ke Bali dapat dilihat dari beberapa dimensi seperti teman perjalanan, jumlah kunjungan, transportasi, objek wisata yang dikunjungi, lama tinggal, akomodasi, destinasi yang dikunjungi selain Bali, pemilihan tempat makan, cara mengetahui Bali, aktivitas wisata, anggaran berwisata serta pola pengeluaran.

Destinasi yang dikunjungi oleh wisatawan *backpacker* selain Bali adalah destinasi di Indonesia seperti Gili Trawangan yang berada di Nusa Tenggara Barat (Lombok), NTT, Jawa, Labuan Bajo, Sumatera, Kalimantan Sulawesi dan Jakarta. Wisatawan *backpacker* juga mengunjungi Asia seperti India, Thailand, Singapore, Malaysia, Kamboja, dan Vietnam. Serta wisatawan yang mengunjungi tempat lainnya seperti Jepang, Korea Selatan, Afrika dan Amerika.

Wisatawan *Backpacker dominan* berencana ingin mengunjungi obyek wisata di Bali Timur yang berada di Kabupaten Gianyar (Sukawati, Gianyar, Ubud, Tampaksiring), Kabupaten Karangasem (Padangbai, Tulamben dan Gunung Agung) dan Kabupaten Klungkung (Nusa Penida).

Berdasarkan karakteristik wisatawan *backpacker* berdasarkan lama kunjungan di Bali menunjukan bahwa sebagian besar lama berkunjung di Bali selama 8-15 hari. Wisatawan *backpacker* mancanegara yang berkunjung ke kawasan wisata Kuta lebih banyak memilih menggunakan sepeda motor. Hostel/ Losmen menjadi akomodasi favorit bagi para *backpacker* dikarenakan harganya yang murah. Pemilihan *Hostel/ Mostel/ Guesthouse/ Losmen* juga disebabkan oleh keinginan *backpacker* untuk dapat berinteraksi dengan masyarakat lokal dan berbagi informasi dengan sesama *backpacker*. wisatawan *backpacker* lebih banyak makan di restoran lokal. *Backpacker* sebagian besar suka makan di restoran lokal karena *backpacker* mempunyai keinginan untuk merasakan makanan lokal yang dimasak oleh orang lokal sehingga *backpacker* dapat mendalami perannya dalam kehidupan masyarakat setempat.

Backpacker kebanyakan baru pertama kali mengunjungi Bali sehingga *backpacker* lebih sering mengajak teman sebagai teman seperjalanan dibandingkan sendiri atau mengajak keluarga. Referansi teman merupakan sumber informasi yang paling banyak digunakan oleh wisatawan *backpacker* untuk mengunjungi suatu daerah yang belum dikenalnya. *Backpacker* mempunyai banyak aktivitas favorit selama berkunjung ke Bali seperti *Snorkeling, diving, biking, surfing, dan hiking*.

4. **Pengeluaran Wisatawan *Backpacker***

Berdasarkan penelitian di lapangan, rata-rata pengeluaran wisatawan *backpacker* selama berlibur di Kuta dengan rata-rata lama tinggal adalah 8 hari sebesar Rp. 7.840.202,00 dengan rata-rata pengeluaran per hari sebesar Rp.938.156,00. Besaran rata-rata pengeluaran wisatawan *backpacker* mancanegara untuk akomodasi adalah sebesar Rp. 142.737 per hari per orang. Rata-rata pengeluaran dihabiskan untuk transportasi adalah sebesar Rp. 934.559 per orang. Rata-rata pengeluaran dihabiskan untuk makan dan minum adalah sebesar Rp 64.283 per makan per orang. Rata-rata pendapatan wisatawan *backpacker* per tahunnya adalah sebesar USD \$ 35.243 per tahun atau sebesar Rp. 458.163.971,00 (dengan asumsi 1 \$ = Rp. 13.000) maka sebesar 2,22

persen biaya yang mereka keluarkan dari total pendapatan yang wisatawan *backpacker* peroleh setiap tahunnya untuk berwisata ke Bali.

B. Dampak Kunjungan Wisatawan *Backpacker*

Kedatangan wisatawan *backpacker* secara tidak langsung membuka peluang dalam menciptakan lapangan kerja di sektor pariwisata seperti restoran, akomodasi murah dan sebagai pemandu wisata pribadi. Peningkatan pendapatan secara signifikan pada pelaku wisata (warung makan, jasa sewa motor dan toko *cinderamata*) dan masyarakat lokal sejak wisatawan *backpacker* berbelanja ke tempat usahanya. Terdapat perubahan mata pencaharian masyarakat ke sektor pariwisata yang lebih menjanjikan seperti sektor pertanian ke pengelola akomodasi murah, dari supir menjadi penyewa sepeda motor, dari buruh ke penjual aksesoris.

Backpacker melakukan interaksi dengan masyarakat lokal dalam bentuk komunikasi verbal dengan masyarakat lokal saat menyaksikan proses upacara agama. Wisatawan *backpacker* sangat tertarik dengan nilai-nilai adat yang ada di dalam masyarakat. Interaksi yang terjadi antara *backpacker* dengan masyarakat menimbulkan perubahan terhadap gaya hidup masyarakat seperti perubahan terhadap paradigma masyarakat tentang kehidupan dan semangat hidup. Pertukaran bahasa dan perubahan gaya hidup ke arah modern sering terjadi di antara masyarakat lokal.

Dampak kedatangan *backpacker* tidak selalu dirasakan positif oleh masyarakat. Terkadang ada peniruan tingkah laku oleh penduduk lokal yang dirasa tidak cocok dengan budaya lokal seperti perubahan tingkah laku yang senang ke *pub*, minum minuman beralkohol dan memakai *tattoo*. Gaya hidup sebegini kecil masyarakat lokal juga berubah menjadi lebih konsumtif. *Backpacker* yang melakukan perjalanan tanpa pemandu wisata juga rawan melakukan tindak pelanggaran seperti masuk ke areal suci tanpa mengenakan pakian adat atau dalam keadaan menstruasi.

Secara tidak langsung *backpacker* pun membawa dampak yang kurang baik bagi lingkungan. Permintaan terhadap akomodasi murah yang terus meningkat menyebabkan pembangunan hostel ataupun hotel kecil semakin tidak terkontrol sehingga lahan hijau menjadi lebih sempit. Terkadang masyarakat juga membuka akomodasi murah tanpa memenuhi izin yang berlaku.

C. Respon Masyarakat terhadap Wisatawan *Backpacker*

Sesuai dengan hasil wawancara, responden sangat mengharapkan kedatangan wisatawan *backpacker* karena wisatawan *backpacker* memberikan dampak yang positif terhadap perkembangan masyarakat. Namun dibalik itu terdapat juga dampak negatif yang dirasakan oleh masyarakat terkait dengan kedatangan *backpacker* ke wilayah Kawasan Pariwisata Kuta. Dampak tersebut terjadi peniruan tingkah laku dan gaya hidup *backpacker* yang tidak cocok dengan budaya lokal. Masyarakat juga menilai bahwa *backpacker* yang tidak menggunakan jasa

pemandu wisata cenderung dapat melanggar aturan. Hal ini berarti respon masyarakat Kawasan Wisata Kuta terhadap kedatangan *backpacker* berada pada tahap *annoyance*. Walaupun masyarakat lokal memperoleh pendapatan dari datangnya wisatawan *backpacker* tetapi pendapatannya masih tergolong lebih kecil dibandingkan dengan para pendatang yang mempunyai modal yang lebih besar. Banyaknya jumlah akomodasi murah yang ditawarkan untuk *backpacker* menimbulkan persaingan yang semakin meruncing. Kadang tidak memberikan pendapatan yang berarti bagi pemilik akomodasi saat musim tamu sepi.

Terjadi peniruan masyarakat lokal terhadap tingkah laku dan gaya hidup *backpacker* yang tidak sesuai dengan budaya lokal sehingga dapat memberikan efek negative terhadap nilai-nilai luhur dalam masyarakat apabila dibiarkan dan terjadi terus menerus di dalam masyarakat tanpa adanya perlindungan kuat terhadap budaya lokal.

V. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka simpulan dari hasil penelitian ini adalah wisatawan *backpacker* dominan berasal dari benua Eropa yang mempunyai usia muda dengan pekerjaan yang mempunyai waktu yang senggang yang mayoritas adalah kaum perempuan. Sebagaimana *backpacker* mempunyai pendapatan yang cukup tinggi. Wisatawan *Backpacker* sebagian besar berencana untuk mengunjungi obyek wisata di kawasan Bali Timur. Wisatawan *backpacker* cenderung menghabiskan waktu yang lama di Bali berkisar 8-15 hari. Untuk dapat mendapatkan keinginannya wisatawan *backpacker* sangat perhitungan dalam mengeluarkan anggaran sehingga lebih sering menginap di akomodasi yang murah seperti hostel dan makan di warung atau rumah makan lokal. kebanyakan *backpacker* yang datang ke Kuta merupakan wisatawan *backpacker* yang baru pertama kali ke Bali sehingga sering mengajak teman sebagai teman seperjalanan. Informasi mengenai destinasi wisata pun kebanyakan diterima dari teman yang dipercaya. *Backpacker* sangat menyenangi wisata alam seperti *diving* dan *surfing*.

Dampak yang ditimbulkan oleh wisatawan *backpacker* dapat berdampak positif dan negative. Dampak positif yang ditimbulkan seperti dalam peningkatan pendapatan masyarakat karena banyak yang beralih mata pencaharian dari sektor non pariwisata ke sektor pariwisata. Perubahan pola pikir yang menjadi lebih modern dan terbuka pun dirasakan oleh masyarakat lokal. wisatawan *backpacker* sangat ingin mempelajari nilai-nilai tradisi masyarakat lokal dengan mengikuti proses upacara agama atau adat. Akan tetapi masyarakat juga merasakan dampak negative yang ditimbulkan seperti terpengaruhnya masyarakat terhadap perubahan gaya hidup dan tingkah laku *backpacker* yang tidak sesuai dengan budaya lokal. serta secara tidak langsung mempengaruhi perubahan lingkungan seperti perkembangan akomodasi yang semakin menjamur.

B. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah wisatawan yang diteliti hanya sebatas wisatawan *backpacker* yang sedang menginap di hostel atau hotel-hotel kecil di wilayah Kuta.

Daftar Pustaka

- Chang, Shan-Ju L. 2009. "Information Research in Leisure: Implications from an Empirical Study of Backpackers". *Library Trends/ Spring*. Vol. 57. No 4. pp: 711-728.
- Currie, Russel R, Tamara Campbell-Trant and Sheilag Seaton. 2011. "Joining The In-Crowd: Symbol For Backpacker Identity". *International Journal of Culture Tourism and Hospitality Reaserch*. Vol. 5 No. 1. pp: 47-56.
- Gula, Lauren. 2006. "Backpacking Tourism: Morally Sound Travel or Neo-Colonial Conquest?". *Thesis*. International Development Studies, Dalhousie University.
- Hampton, Mark P. 2014. "Backpacker Tourism and Economic Development: Perspectives from the less Developed World". *Progress in Development Studies*. Vol.14. No.1. pp: 105-114.
- Kottler, Phiplip. 1990. "*Manajemen Pemasaran: Analsis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*". Jilid II. Edisi Kelima. Erlangga. Jakarta
- Maritha, Devi Putri. 2010. "Profil Pola Pengeluaran Wisatawan Asing Ala "*Backpacker*" di Yogyakarta". Universitas Sebelas Maret Surakarta. <https://core.ac.uk/download/files/478/16508496.pdf> . Diakses Tanggal 19 Mei 2015.
- Pitana, I.G dan Gayatri. 2005. "*Sosiologi Pariwisata*". Andi. Yogyakarta.
- Richarson, John and Martin Fluker. 2004. "*Understanding and Managing Tourism*". Australia: Person Education Australia, NWS Australia.
- Smith, Shaun & Wheeler, Joe. 2002. "*Managing The Custumer Experience*". Prentice Hall. New York.
- Tim Peneliti Mahasiswa PS. "Manajemen Kepariwisata 2008 STP. 2013. Karakteristik Wisatawan *Backpakers* Mancanegara dan Dampaknya Terhadap Ekonomi dan Sosial Budaya". *Jurnal Kepariwisata*. Vol.12 No.2. pp: 176-183
- Tze Ian, Lee and Musa. 2005. "Uncovering International Backpacker to Malaysia". *Backpacker Tourism*. Vol. 2. No. 1, pp: 139-143
- Visser, Gustav. 2004. "The Development Impact of Backpacker Tourism in South Africa". *GeoJournal*. Vol. 60. No.3. pp: 283-299.
- Wallstam, Martin. 2011. "Backpacker Institutionalization". *Thesis*. Mittuniversitetet. Mid Sweden University.

DISKURSUS PARIWISATA BERBASIS MASYARAKAT DI DESA WISATA JATILUWIH KABUPATEN TABANAN

**Oleh :
Dewa Putu Oka Prasiasa ¹**

ABSTRAK

Pengembangan pariwisata dan keterlibatan masyarakat di Desa Wisata Jatiluwih diharapkan memberikan manfaat langsung kepada masyarakat setempat secara ekonomi, sosial, budaya, serta lingkungan. Namun kenyataannya, pengembangan pariwisata di Desa Wisata Jatiluwih belum sesuai dengan harapan masyarakat setempat, dan menimbulkan wacana/diskursus seperti masyarakat setempat belum sepenuhnya terlibat secara langsung dalam pengembangan pariwisata, pengelolaan desa wisata yang didominasi oleh aparat pemerintah, dan timbulnya konflik kepentingan di antara pemangku kepentingan (*stakeholders*).

Berdasarkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan di atas, beberapa permasalahan yang diteliti sebagai berikut. (1) Bagaimanakah pengembangan pariwisata di Desa Wisata Jatiluwih Kabupaten Tabanan? (2) Bagaimanakah keterlibatan masyarakat dalam pengembangan pariwisata di Desa Wisata Jatiluwih Kabupaten Tabanan? (3) Apa dampak dan makna pengembangan pariwisata dan keterlibatan masyarakat di Desa Wisata Jatiluwih Kabupaten Tabanan?.

Pengembangan pariwisata di Desa Wisata Jatiluwih menimbulkan komodifikasi pada bangunan tradisional *saka roras* dan konflik kepentingan. Adanya konflik kepentingan tersebut menimbulkan perpecahan dalam masyarakat. Keterlibatan masyarakat dalam pengembangan pariwisata di Desa Wisata Jatiluwih melalui lima tahap, yaitu tahap persiapan, tahap perencanaan, tahap operasional, tahap pengembangan, dan tahap pengawasan. Pengembangan pariwisata dan keterlibatan masyarakat di Desa Wisata Jatiluwih berdampak terhadap pengelolaan desa wisata, pengambilan gambar oleh wisatawan, penyerapan pekerja dari masyarakat setempat, pelecehan *trihita karana* (*parhyangan*, *pawongan*, serta *palemahan*). Pengembangan pariwisata dan keterlibatan masyarakat tersebut menimbulkan makna kesejahteraan, makna pelestarian, dan makna pemberdayaan.

Kata kunci: pengembangan pariwisata, keterlibatan masyarakat, desa wisata, *trihita karana*

¹ STIMI Handayani Denpasar

ABSTRACT

The community involvement at the Tourist Village of Jatiluwih are expected to directly benefit the local community economically, socially, culturally, and environmentally. However in fact, the tourism development at the Tourist Village of Jatiluwih is far from what has been expected by the local community. This can be exemplified by the fact that the local community is not directly involved in the tourism development, the management of the tourist village is dominated by the government staff, the community involvement gets hegemonized, and the conflict of interests among the stakeholders takes pace.

Based on the gap between the fact and what has been expected above, the problems investigated in this research are formulated in several research questions as follows. (1) how can the tourism development at the Tourist Village of Jatiluwih be described? (2) how can the community involvement in the tourism development at the Tourist Village of Jatiluwih be described? (3) What is the impact and meaning of the community involvement at the Tourist Village of Jatiluwih?. This research applies qualitative method, aiming at understanding and analyzing the community involvement at Tourist Village of Jatiluwih.

The community involvement in the tourism development at the Tourist Village of Jatiluwih can be observed in five stages, namely preparation stage, planning stage, operating stage, development stage, and supervision stage. The community involvement at the Tourist Village of Jatiluwih affected the management of the tourist village, the pictures taken by the tourist, the absorption of local workforce, the philosophy of trihita karana (parhyangan, pawongan, and palemahan) got despised. The tourism development and community involvement cause meaningfulness to the community welfare, meaningfulness to conservation, and meaningfulness to empowerment.

The conclusions of this research are as follows. First, the tourism development at the Tourist Village of Jatiluwih resulted in co-modification and conflict of interest. Second, the community got involved in the tourism development at the Tourist Village of Jatiluwih by participating in the preparation, planning, operating, development, and monitoring stages. Third, the tourism development and community involvement at the Tourist Village of Jatiluwih affected the management of the tourist village, the pictures taken by the tourists, the absorption of the local workforce, the philosophy of trihita karana (parhyangan, pawongan, and palemahan) got despised. The community involvement were meaningfulness to welfare, meaningfulness to conservation, and meaningfulness to empowerment.

Keywords: *tourism development, community involvement, tourist village, tri hita karana*

1. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengembangan pariwisata budaya sebagai wisata andalan dalam operasionalnya bertumpu pada budaya serta kehidupan masyarakat di lokasi pengembangan pariwisata. Hal ini berarti, permintaan terhadap produk wisata oleh wisatawan terkait dengan kehidupan dan budaya masyarakat setempat. Dengan demikian, diharapkan terjadi hubungan timbal balik antara kebudayaan dengan masyarakat setempat. Hubungan timbal balik tersebut harus saling menguntungkan, artinya pariwisata harus mampu meningkatkan kebudayaan dan sebaliknya dapat menumbuhkan kemajuan pariwisata.

Bali merupakan salah satu Destinasi Pariwisata Utama di Indonesia dan bahkan di dunia karena memiliki berbagai aset wisata dan telah banyak menarik perhatian wisatawan. Dalam rangka mempertahankan serta meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara, Pemerintah Daerah Bali bersama-sama masyarakat, di samping melakukan tindakan menjaga keamanan yang merupakan investasi bagi industri pariwisata (Bali Post, 22 April 2006), juga meningkatkan sadar wisata masyarakat setempat dan melakukan penganekaragaman (diversifikasi) produk wisata. Diversifikasi produk wisata yang dilakukan pada intinya mengacu pada potensi serta kemampuan yang dimiliki oleh daerah Bali dengan melibatkan masyarakat setempat sebagai inti dalam pengembangan pariwisata. Dalam kerangka *cultural studies*, pengembangan pariwisata yang melibatkan masyarakat setempat merupakan suatu reaksi terhadap kegagalan pembangunan yang dilakukan oleh modernisasi Dunia Pertama terhadap Dunia Ketiga, di samping merupakan koreksi terhadap penciptaan produk wisata dari pendekatan *fordisme* menuju pendekatan *postfordism* serta untuk menarik wisatawan baru (Mowforth dan Munt, 1985: 53).

Pada pengembangan pariwisata, selain di dominasi oleh diskursus tentang pembangunan pariwisata berkelanjutan, yang tidak kalah populernya adalah diskursus tentang pariwisata berbasis masyarakat. Pariwisata berbasis masyarakat merupakan sebuah pendekatan dalam pembangunan pariwisata yang sangat berbeda dengan pendekatan konvensional yang selama ini dijalankan, yaitu dengan sistem *top-down* dan sentralistik. Pendekatan pembangunan dengan sistem *top-down* dan sentralistik ini sangat kental terjadi pada masa pemerintahan Orde Baru, karena banyak membatasi ide-ide yang ada di dalam masyarakat, khususnya yang terkait dengan keterlibatan masyarakat dalam pengembangan pariwisata.

Selain itu pada masa Orde Baru, banyak sekali tuduhan masyarakat terhadap pemerintah terkait pengembangan pariwisata Bali. Tuduhan tersebut berupa perusakan lingkungan, ketidakmampuan pemerintah daerah untuk mengontrol pertumbuhan liar pariwisata, pelanggaran

tata ruang yang tidak ditindak, perampasan pulau oleh kapitalis, peralihan fungsi tanah pertanian, dan hal-hal lain yang menyebabkan reputasi Bali semakin ternodai. Belum lagi pariwisata dijadikan ajang pertarungan politik yang bersifat terbuka, yang melahirkan oposisi yang kian meningkat terhadap pemilik kekuasaan dan perbedaan pandangan antara Bali dan Jakarta. Jakarta [Pusat] menginginkan pariwisata Bali dikembangkan tanpa batas, sedangkan cendekiawan Bali menganjurkan supaya beberapa di antara desa yang paling "khas" dilestarikan dalam keadaan asli demi menarik wisatawan.

Atas dasar berbagai tuduhan di atas dan untuk mengakomodasi kedua tekanan itu, pemerintah daerah Bali pada *International Conference on Cultural Tourism* di Yogyakarta tahun 1992, mengumumkan Desa Jatiluwih (Kabupaten Tabanan) sebagai desa wisata. Desa wisata tersebut diharapkan secara optimal mampu melibatkan masyarakat setempat melalui aktivitas sosial, budaya dan ekonomi pada produk wisata yang akan ditawarkan.

Kenyataan di lapangan, sebagian besar masyarakat setempat belum sepenuhnya merasakan manfaat pengembangan pariwisata di Desa Wisata Jatiluwih. Bahkan, yang terjadi adalah keterlibatan masyarakat setempat dalam pengembangan pariwisata di desanya masih sangat terbatas sehingga timbul konflik kepentingan antara masyarakat dengan pemangku kepentingan yang mendukung pengusaha pariwisata yang kapitalistik, timbul perlawanan dan kontra-hegemoni masyarakat terhadap hegemoni.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang di atas, masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut. (a) Bagaimanakah pengembangan pariwisata di Desa Wisata Jatiluwih Kabupaten Tabanan?. (b) Bagaimanakah keterlibatan masyarakat dalam pengembangan pariwisata di Desa Wisata Jatiluwih Kabupaten Tabanan?. (c) Apa dampak dan makna pengembangan pariwisata dan keterlibatan masyarakat di Desa Wisata Jatiluwih Kabupaten Tabanan?.

C. Tujuan Penelitian

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk memahami realitas sosial terkait pengembangan pariwisata dan keterlibatan masyarakat di Desa Wisata Jatiluwih. Sedangkan secara khusus, penelitian ini bertujuan (a) untuk mengetahui pengembangan pariwisata di Desa Wisata Jatiluwih Kabupaten Tabanan; (b) untuk memahami keterlibatan masyarakat dalam pengembangan pariwisata di Desa Wisata Jatiluwih Kabupaten Tabanan; (c) untuk menginterpretasi dampak dan makna pengembangan pariwisata dan keterlibatan masyarakat di Desa Wisata Jatiluwih Kabupaten Tabanan.

2. TELAAH PUSTAKA

A. Kajian Pustaka

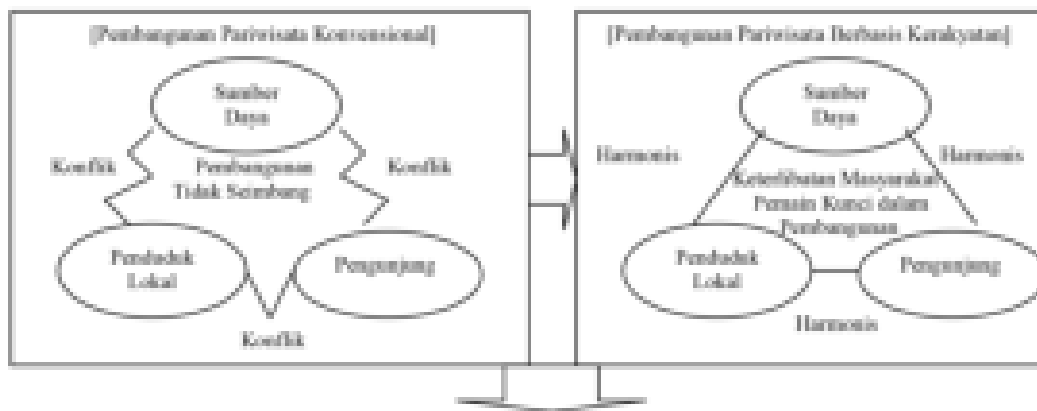
Sebagai sebuah kajian pustaka, ada dua penelitian terdahulu yang dapat dikemukakan terkait desa wisata. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terlihat dari pendekatan penelitian, subjek penelitian, dan masalah yang dibahas. Pendekatan penelitian terdahulu adalah paradigma budaya dan sosiologis, sedangkan penelitian ini pendekatannya adalah kajian budaya (*cultural studies*) dengan pembahasan secara multidisipliner dan interdisipliner. Subjek penelitian terdahulu adalah masyarakat *desa adat*, sedangkan penelitian ini subjek penelitiannya di samping masyarakat *desa adat* juga masyarakat desa dinas. Dilihat dari permasalahannya, penelitian terdahulu membahas permasalahan yang terkait pemberdayaan masyarakat dan hal-hal yang bersifat umum seperti tata ruang serta dominasi dalam operasionalisasi desa wisata, sedangkan penelitian ini membahas permasalahan pengembangan pariwisata di desa wisata, keterlibatan masyarakat dalam pengembangan pariwisata di desa wisata, serta dampak dan makna pengembangan pariwisata dan keterlibatan masyarakat di desa wisata. Berdasarkan hasil penelusuran, diperoleh gambaran kedua penelitian terdahulu terkait desa wisata, seperti Tabel 1.

Tabel 1
Penelusuran terhadap Penelitian Sebelumnya

No.	Peneliti	Pendekatan	Substansi
1.	Arka (1999)	Paradigma Budaya	□ Permasalahan yang dibahas adalah latar belakang <i>Desa Adat</i> Penglipuran dikembangkan menjadi desa wisata terpadu, upaya pemberdayaan <i>desa adat</i> dalam pengembangan desa wisata terpadu, dan makna pemberdayaan bagi masyarakat <i>Desa Adat</i> Penglipuran. □ Subjek penelitian adalah masyarakat <i>Desa Adat</i> Penglipuran.
2.	Pitana (1999)	Sosiologis	□ Membahas hal-hal yang bersifat umum seperti penataan ruang, pembuatan tempat parkir, serta dominasi desa dinas terhadap <i>desa adat</i> dalam operasional <i>Desa Wisata</i> Jatiluwih. □ Subjek penelitian adalah masyarakat <i>Desa Adat</i> Jatiluwih.

Selain dua penelitian di atas, terdapat juga satu penelitian yang dijadikan rujukan, yaitu penelitian pariwisata di Bali untuk penerapan pariwisata berbasis komunitas dan pariwisata Bali yang memiliki kearifan lokal oleh Bagus (2002a; 2002b; dan 2002c) serta penelitian Ardika (2003). Penelitian ini mengemukakan bahwa pariwisata Bali diarahkan pada upaya penyelamatan lingkungan hidup, penghargaan terhadap konsep preservasi, penghargaan terhadap konsep konservasi, dan penghargaan pada masyarakat serta budaya lokal.

Selain penelitian di atas, ada beberapa buku yang relevan dengan penelitian ini. Beberapa buku tersebut sebagai berikut. (a) Buku yang berjudul *Tourism in South-East Asia*. Buku ini menelaah pariwisata dunia, khususnya pariwisata di Asia Tenggara dalam berbagai dimensi. Buku yang merupakan suntingan Hitchcock, King, dan Parnwell (1993 : 4-70) memuat tulisan yang banyak dibicarakan para pengembang pariwisata di Bali dan Indonesia pada dekade belakangan ini. Dari kajian pustaka di atas, jika dikaitkan dengan penelitian ini, dapat diperoleh gambaran tentang pariwisata berkelanjutan, pariwisata berwawasan lingkungan, kesan (*image*) terhadap pariwisata, pariwisata berwawasan kebudayaan lokal, kajian tentang masyarakat lokal dalam kaitan dengan pengembangan pariwisata, cenderamata yang berupa kerajinan tangan masyarakat lokal, pariwisata dalam kaitan dengan konservasi dan preservasi, sumber daya manusia lokal dalam pengembangan pariwisata, peran *banjar* dalam pengembangan pariwisata, pariwisata berbasis masyarakat, serta pariwisata dengan kearifan lokal. (b) Buku yang berjudul *A Guidebook for Tourism-Based Community Development* yang merupakan suntingan Natori (2001), membedakan pembangunan pariwisata konvensional dengan pembangunan pariwisata berbasis kerakyatan sebagai berikut. Pada model pembangunan pariwisata konvensional, interaksi antara sumber daya, penduduk, dan pengunjung tidak seimbang sehingga menimbulkan konflik. Selanjutnya, pada model pembangunan pariwisata berbasis kerakyatan, sumber daya, penduduk lokal, dan pengunjung berinteraksi secara harmonis, di samping menjadikan masyarakat sebagai pemain kunci dalam pembangunan pariwisata. Adapun penggambaran perbedaan pembangunan pariwisata konvensional dengan pembangunan pariwisata berbasis kerakyatan seperti Gambar 1.



- * Pembangunan diartikan untuk kesejahteraan hidup masyarakat
- * Revitalisasi masyarakat melalui penggunaan sumber daya
- * Promosi pariwisata harmonis dengan kehidupan lokal dan lingkungan hidup
- * Kapasitas merespon untuk meningkatkan permintaan pariwisata

Gambar 1

Konsep dan Arti Penting Pembangunan Pariwisata Berbasis Kerakyatan

Sumber: Natori (2001: 6)

B. Konsep

Terdapat empat konsep yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu konsep tentang pengembangan pariwisata, keterlibatan masyarakat, desa wisata, dan Jatiluwih.

Pengembangan pariwisata adalah pentahapan proses pengembangan pariwisata, berupa produk-produk yang dikembangkan seperti akomodasi, restoran, dan daya tarik wisata; keterlibatan entitas masyarakat; wacana yang berkembang; komodifikasi; dan konflik.

Keterlibatan masyarakat merupakan implementasi dari pariwisata berbasis masyarakat, dimaksudkan sebagai partisipasi masyarakat dalam pengembangan pariwisata.

Desa wisata adalah suatu wilayah pedesaan yang menawarkan keseluruhan suasana yang mencerminkan keaslian "pedesaan di Bali", baik dari segi kehidupan sosial, budaya, adat istiadat keseharian, dan alam yang menarik bagi wisatawan.

Jatiluwih adalah desa yang mendukung pengembangan pariwisata. Dalam hal ini melalui pengembangan pariwisata berupa Desa Wisata Jatiluwih, yakni untuk mendorong partisipasi masyarakat pada berbagai tahap pengembangan pariwisata.

C. Landasan Teori

Terdapat lima teori yang dipergunakan secara *eklektik* untuk mengkaji dan menganalisis permasalahan dalam penelitian ini, yaitu teori Hegemoni, teori Komodifikasi, teori Dekonstruksi, teori Diskursus Kekuasaan/Pengetahuan, dan teori Pembangunan Pariwisata Berbasis Masyarakat.

Hegemoni menurut Gramsci dalam Patria (1999 : 117-119) adalah pemikiran kritis untuk menggiring orang atau kelompok orang untuk mengikuti apa yang diinginkan dengan menggunakan pendekatan kepemimpinan politik dan ideologi berdasarkan konsensus atau persetujuan yang secara langsung atau tidak langsung dan secara terbuka atau diam-diam, dengan mempergunakan komponen-komponen yang ada di masyarakat. Teori ini relevan untuk mengkaji dan menganalisis permasalahan keterlibatan masyarakat dalam pengembangan pariwisata di Desa Wisata Jatiluwih, yang merupakan permasalahan kedua dalam penelitian ini.

Komodifikasi adalah kapitalisme yang menjadikan sesuatu secara langsung dan sengaja (dengan penuh kesadaran dan perhitungan) sebagai sebuah komoditas untuk dijual di pasar dan terjadi tidak saja pada aspek produksi, tetapi juga terjadi pada aspek konsumsi dan aspek distribusi (Barker 2004: 408). Teori ini dipergunakan untuk mengkaji dan menganalisis permasalahan pengembangan pariwisata di Desa Wisata Jatiluwih dan keterlibatan masyarakat

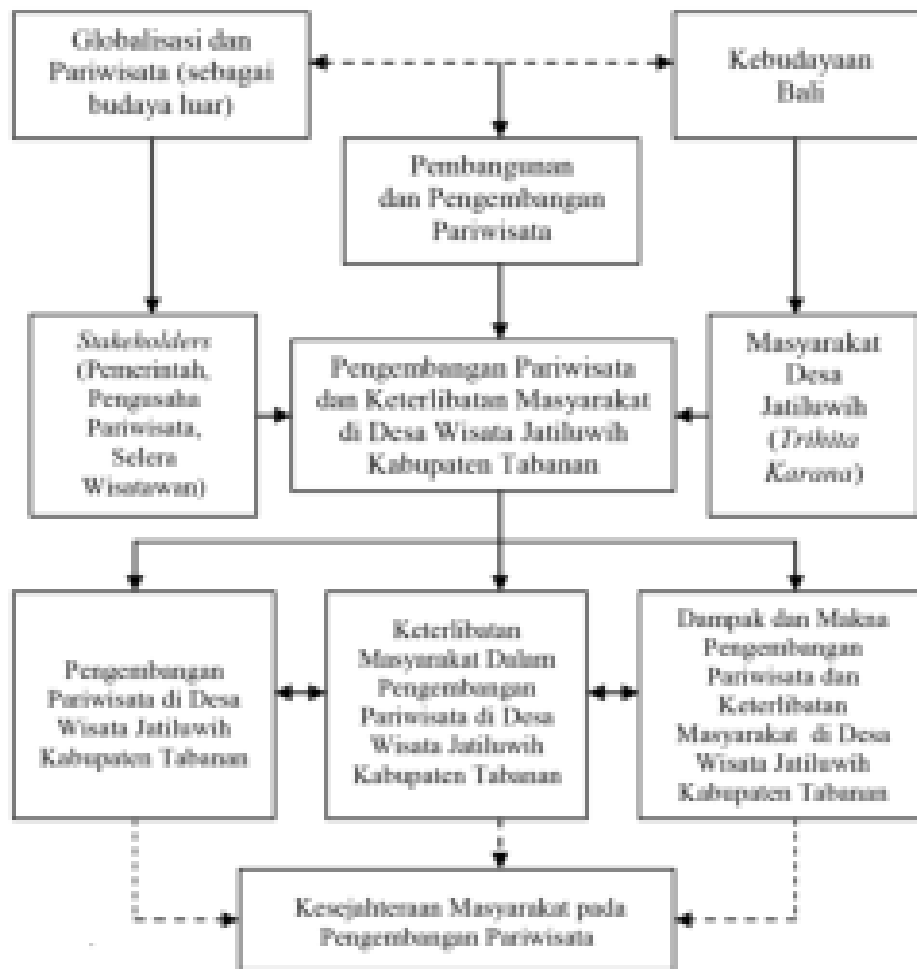
dalam pengembangan pariwisata di Desa Wisata Jatiluwih, yang merupakan permasalahan pertama dan kedua dalam penelitian ini.

Menurut Derrida dalam Kristeva (1980 : 36-37) dekonstruksi adalah model analisis yang terkait dengan "pembongkaran" terhadap berbagai konstruksi, paradigma, struktur (bahasa, kekuasaan, dan institusi objek sosial) tanpa harus melakukan penghancuran terhadap elemen-elemen yang sudah ada sehingga tersusun konstruksi baru ke dalam tatanan dan tataran yang lebih signifikan dengan hakikat objek dan aspek-aspek yang dianalisis sehingga dapat dimanfaatkan semaksimalnya. Teori ini digunakan untuk mengkaji dan menganalisis makna pengembangan pariwisata dan keterlibatan masyarakat di Desa Wisata Jatiluwih, yang merupakan permasalahan ketiga dalam penelitian ini.

Diskursus kekuasaan/pengetahuan adalah dipergunakannya pengetahuan oleh individu atau kelompok tertentu sebagai suatu kekuatan untuk mencapai tujuan atau kepentingan mereka melawan kehendak di pihak lawan. Dalam hal ini kekuasaan itu dipraktikkan dalam suatu lingkup karena dalam lingkup itu ada posisi-posisi strategis yang terkait satu dengan yang lainnya (Foucault 2002: 9). Teori ini dipergunakan untuk mengkaji dan menganalisis kepentingan yang ada pada pengembangan pariwisata di Desa Wisata Jatiluwih, serta beroperasinya kekuasaan/pengetahuan pada keterlibatan masyarakat dalam pengembangan pariwisata di Desa Wisata Jatiluwih, yang merupakan permasalahan pertama dan kedua dalam penelitian ini.

Pembangunan pariwisata berbasis masyarakat sebagai kristalisasi teori-teori kritis adalah pembangunan yang berfokus pada penggunaan pendekatan dari bawah ke atas (*bottom-up*) atau merupakan kebalikan dari pembangunan konvensional, yakni dengan menekankan keterlibatan masyarakat dalam setiap tahap pengembangan pariwisata untuk kesejahteraan masyarakat. Teori ini digunakan untuk mengkaji dan menganalisis permasalahan yang berhubungan dengan pengembangan pariwisata di Desa Wisata Jatiluwih, keterlibatan masyarakat dalam pengembangan pariwisata di Desa Wisata Jatiluwih, dan dampak pengembangan pariwisata dan keterlibatan masyarakat di Desa Wisata Jatiluwih, yang merupakan permasalahan pertama, kedua, dan ketiga dalam penelitian ini.

D. Model/Kerangka Penelitian



Gambar 2
Model/Kerangka Penelitian

Keterangan tanda gambar:

- ↔ garis yang menunjukkan keterkaitan satu dengan lainnya
- garis yang memberi hubungan atau pengaruh secara sepihak
- ←-→ garis yang memberi pengaruh tidak langsung secara timbal balik
- - -> garis yang memberi pengaruh tidak langsung secara sepihak

III. METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Sesuai dengan karakteristik kajian budaya, penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif dan dengan analisis deskriptif-kualitatif. Dengan analisis seperti ini, menurut Bungin (2006 :

34) paradigma penelitian ini adalah interpretivisme (postpositivisme) yang bertujuan memahami fenomena sosial.

B. Jenis dan Sumber Data

Sebagai sebuah kajian budaya, jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan didukung oleh data kuantitatif (sebagai data sekunder). Sumber data dalam penelitian ini, di samping sumber data primer juga sumber data sekunder. Sumber data primer adalah informan, sedangkan sumber data sekunder adalah dokumen, statistik, dan monografi.

C. Penentuan Informan

Informan ditentukan secara *purposive* (Arikunto 1989: 113), yakni pengambilan informan dengan cara mengambil subjek bukan berdasarkan strata, *random*, atau daerah, tetapi didasarkan atas adanya tujuan tertentu. Adapun informan penelitian ini adalah (a) anggota masyarakat Desa Jatiluwih yang terdiri atas anggota *sekaa-sekaa*, mantan *bendesa adat*, *pemangku*, petani, pegawai (PNS, pegawai swasta, dan ABRI); (b) aparat Desa Jatiluwih; (c) pengurus *Desa Adat* Jatiluwih dan *Desa Adat* Gunungsari; (d) aparat Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Tabanan; dan (e) aparat Dinas Pariwisata Provinsi Bali.

D. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini instrumen yang dipergunakan adalah (a) peneliti sebagai instrumen utama dalam pengumpulan dan penginterpretasian data; (b) daftar pertanyaan berupa pedoman wawancara (*interview guide*), yaitu pertanyaan terbuka yang memungkinkan setiap pertanyaan berkembang ke arah yang lebih spesifik; (c) catatan lapangan (*field notes*), dipergunakan untuk mencatat apa yang dilihat, dialami, dan didengar selama pengumpulan data di lapangan; dan (d) alat perekam (*tape recorder* dan kamera) sebagai alat bantu merekam hasil wawancara.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi yang dilakukan adalah observasi partisipasi, yaitu dengan cara mengadakan pengamatan berperan serta (Bungin 2006: 126). Pengamatan berperan serta ini dilakukan pada aktivitas masyarakat Desa Wisata Jatiluwih, Kecamatan Penebel, Kabupaten Tabanan. Pengamatan berperan serta ini dilakukan terhadap aktivitas penduduk yang terkait dengan pengembangan pariwisata dan keterlibatan masyarakat, baik berupa aktivitas rutin, insidental, formal, maupun nonformal, termasuk ikut dalam pertemuan-pertemuan (berupa rapat dan penyuluhan) yang diselenggarakan di desa setempat.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan oleh peneliti sebagai pewawancara (*interviewer*) dengan mengajukan pertanyaan kepada informan sebagai orang yang akan diwawancarai (*interviewee*). Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan cara *face to face* untuk mewawancarai masyarakat. Selanjutnya, untuk mewawancarai pengurus *desa adat*, pengurus desa dinas, serta *sekaa-sekaa* yang ada di Desa Wisata Jatiluwih, yakni dilakukan wawancara secara terbuka.

3. Studi Dokumen

Dalam penelitian ini, studi dokumen dimaksudkan sebagai pemanfaatan dokumen dengan cara mengumpulkan dokumen yang terkait dengan pengembangan pariwisata dan keterlibatan masyarakat di Desa Wisata Jatiluwih, baik yang diperoleh dari aparat Desa Jatiluwih maupun instansi lain yang terkait dengan Desa Wisata Jatiluwih serta dari tokoh masyarakat.

Dokumen yang berasal dari aparat Desa Jatiluwih dan instansi lain yang terkait adalah Monografi Desa Tahun 2005, Daftar Isian Tingkat Perkembangan Desa Jatiluwih Tahun 2006, Rencana Detail Tata Ruang (RDTR) Kawasan Pelestarian Alam dan Budaya Jatiluwih, Kecamatan Penebel dalam Angka 2006/2007, Tabanan dalam Angka 2007, Data Kunjungan Wisatawan di Kabupaten Tabanan Tahun 1998–2007, Sekilas Bali 2007, *Bali Tourism Statistics* 2007, dan Data Bali Membangun 2007.

Dokumen yang berasal dari tokoh masyarakat seperti dari mantan pengurus lembaga pertimbangan desa, yakni berupa dokumen kasus "rumah contoh", dokumen kasus "Vila Petali" yang berupa guntingan berita dari surat kabar, surat dari Kepala Desa Jatiluwih, surat dari *Bendesa* Desa Adat Jatiluwih, surat dari Dinas Kehutanan Kabupaten Tabanan, surat dari Bupati Tabanan, serta Surat Keputusan terkait Desa Wisata Jatiluwih.

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dan interpretatif.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengembangan Pariwisata di Desa Wisata Jatiluwih

Pengembangan pariwisata di Desa Wisata Jatiluwih setelah ditetapkan *subak* Jatiluwih sebagai Warisan Budaya Dunia (WBD) pada tanggal 29 Juni 2012 oleh UNESCO menimbulkan komodifikasi pada bangunan tradisional *saka roras*, dan semakin meningkatnya alih fungsi lahan di areal persawahan yang ditetapkan sebagai WBD. Alih fungsi lahan tersebut terus berlanjut seiring pengembangan Desa Wisata Jatiluwih. Selain itu terjadi juga penjualan tanah pada areal WBD. Penjualan tanah di sekitar pura terkait dengan sosio-religius, kultural, dan ekonomi

masyarakat setempat, serta dari sisi *bhisama* kesucian pura merupakan pelecehan *tri hita karena* (*parhyangan, pawongan, dan palemahan*), adat, dan agama. Sedangkan komodifikasi terhadap bangunan tradisional *saka roras* pada pengembangan Desa Wisata Jatiluwih terjadi sebagai akibat konflik kepentingan di antara pemangku kepentingan, yaitu masyarakat, pemerintah, dan pengusaha pariwisata. Namun, dalam masyarakat, akibat konflik yang timbul, terjadi perpecahan sehingga masyarakat terbagi menjadi kelompok-kelompok yang memiliki kepentingan yang berbeda-beda terhadap pengembangan pariwisata di Desa Wisata Jatiluwih.

B. Keterlibatan Masyarakat dalam Pengembangan Pariwisata di Desa Wisata Jatiluwih

Keterlibatan masyarakat dalam pengembangan pariwisata di Desa Wisata Jatiluwih yang berwujud partisipasi dapat dilihat pada lima tahap. Adapun keterlibatan dalam bentuk partisipasi tersebut adalah sebagai berikut.

1. **Tahap Persiapan.** Partisipasi masyarakat pada tahap ini berupa mengikuti sosialisasi yang diadakan untuk menyongsong kehadiran pengembangan Desa Wisata Jatiluwih.
2. **Tahap Perencanaan.** Tahap ini terdiri atas identifikasi kebutuhan dan analisis kemampuan. Pada tahap ini partisipasi masyarakat bersifat fungsional, artinya masyarakat setempat berpartisipasi terhadap apa yang sudah ditetapkan oleh tenaga ahli yang berasal dari luar desa setempat yang diberi kepercayaan dalam pengembangan pariwisata di Desa Wisata Jatiluwih.
3. **Tahap Operasional.** Tahap ini terdiri atas partisipasi berbentuk fisik dan partisipasi berbentuk nonfisik. Pada **partisipasi berbentuk fisik** (*physical participation*), partisipasi masyarakat setempat dilakukan dengan (1) mobilitas sendiri, artinya masyarakat dengan penuh kesadaran membangun fasilitas fisik untuk menunjang pengembangan pariwisata di desanya. Wujudnya berupa pembangunan pos retribusi di *Dusun Kesambi* dan *Dusun Gunungsari* Desa, pembangunan *Cafe* Jatiluwih dan salah seorang warga desa setempat mendirikan akomodasi berupa *Inn*. (2) Partisipasi untuk bahan insentif, artinya partisipasi dari masyarakat setempat dengan menyediakan sumber-sumber seperti bangunan tradisional tiang duabelas (*saka roras*) yang mengalami komodifikasi menjadi "rumah contoh". Pada **partisipasi berbentuk nonfisik** (*nonphysical participation*), partisipasi masyarakat dilakukan dengan (1) mobilitas sendiri, artinya masyarakat dengan penuh kesadaran mempelajari bahasa asing tertentu dalam kaitan pengembangan pariwisata di wilayah desa mereka, serta mempelajari kesenian berupa gamelan dan tari-tarian, (2) partisipasi interaktif, berupa pengiriman lima orang pemuda setempat untuk belajar perhotelan dan pariwisata pada lembaga pendidikan formal.

4. **Tahap Pengembangan.** Pada tahap ini partisipasi masyarakat bersifat spontan antara lain dengan mendirikan dan mengelola usaha-usaha yang terkait dengan kepariwisataan, seperti: pengelolaan usaha penginapan, usaha cuci pakaian, usaha kerajinan perak, usaha warung makanan dan minuman, serta usaha yang menjual kebutuhan sehari-hari. Adapun usaha-usaha yang berkembang serta jumlah tenaga kerja yang terserap setelah penetapan Subak Jatiluwih sebagai WBD adalah seperti Tabel 2.

Tabel 2
Jumlah Tenaga Kerja Usaha Pariwisata di Desa Wisata Jatiluwih
Sebelum dan Setelah Penetapan Subak Jatiluwih Sebagai WBD

No.	Nama Usaha	Lokasi	Jumlah Tenaga Kerja Sebelum WBD (2010-2012)	Asal Pekerja		Jumlah Tenaga Kerja Setelah WBD (2013-2015)	Asal Pekerja	
				Jatiluwih	Luar Jatiluwih		Jatiluwih	Luar Jatiluwih
1	Warung Sari Rasa	Jatiluwih Kangin	2	2	-	2	2	-
2	Warung Nadi	Jatiluwih Kangin	2	1	1	2	1	1
3	Galang Kangin <i>Inn</i> dan Rumah Makan	Jatiluwih Kangin	3	2	1	3	2	1
4	J'Terrace	Jatiluwih Kangin	3	-	3	12	10	2
5	Warung Teras Subak and <i>Homestay</i>	Jatiluwih Kangin	3	-	3	3	-	3
6	Warung Dhea	Jatiluwih Kangin	8	7	1	8	7	1
7	Warung Krishna	Gunungsari Desa	2	2	-	2	2	-
8	Warung Wayan	Gunungsari Desa	-	-	-	3	3	-
9	Billy's Terrace Cafe	Jatiluwih Kangin	22	11	11	22	11	11
10	Billy's Villas	Jatiluwih Kangin	3	2	1	3	2	1
11	Padi Bali	Gunungsari Umakayu	3	3	-	3	3	-
J u m l a h			51	30	21	63	43	20

Sumber : Hasil Penelitian 2016

5. **Tahap Pengawasan.** Pada tahap ini, partisipasi masyarakat lebih kepada pengawasan yang bersifat praktis dan preventif, untuk mencegah agar desanya sebagai daya tarik wisata tidak tercemar oleh tindakan-tindakan negatif. Secara umum partisipasi masyarakat pada tahap ini bersifat manipulatif. Partisipasi yang bersifat manipulatif dari masyarakat terjadi, di samping karena program-program yang dibuat untuk mendukung pengembangan Desa Wisata Jatiluwih tidak sepenuhnya berjalan, juga karena masyarakat setempat tidak memiliki kekuasaan (*power*) untuk mengatur dan mengawasi sendiri pengembangan desanya sebagai desa wisata. Dengan demikian, penguatan dan revitalisasi desa dari pengembangan pariwisata berupa desa wisata tidak dapat berjalan.

C. Dampak dan Makna Pengembangan Pariwisata dan Keterlibatan Masyarakat di Desa Wisata Jatiluwih

Pengembangan pariwisata dan keterlibatan masyarakat di Desa Wisata Jatiluwih **berdampak** terhadap hal-hal sebagai berikut.

1. Pengelolaan Desa Wisata

Sesuai dengan pengembangan desa wisata yang berkarakteristik pariwisata berbasis masyarakat, menuntut adanya partisipasi masyarakat lokal dalam berbagai tahap pembangunan. Tujuannya adalah agar pengelolaan pembangunan benar-benar dilakukan oleh mereka yang hidup dan kehidupannya dipengaruhi oleh pembangunan tersebut.

Sesuai dengan konsep dasar pengembangan desa wisata bahwa setiap program pembangunan yang akan direncanakan terhadap desa akan ditolokkan pada berbagai sistem norma, adat, dan budaya setempat. Sistem kelembagaan yang direncanakan menyandang program-program yang akan diusahakan semaksimalnya untuk menggunakan kelembagaan lokal yang sudah ada.

Berangkat dari konsep dasar pengembangan tersebut, pengembangan Desa Wisata Jatiluwih dilihat dari kelembagaan yang ada, khususnya dari struktur organisasi pengelola yang berbentuk *steering committee*, masih mencerminkan struktur pengelolaan yang tidak sepenuhnya melibatkan masyarakat setempat. Dalam struktur organisasi tersebut masih dijumpai unsur-unsur pemerintah, baik sebagai pelindung maupun sebagai pembina.

Masuknya unsur pemerintah dalam pengelolaan Desa Wisata Jatiluwih, dapat memperkuat kekuasaan yang dimilikinya dan dengan diskursus pengetahuan dapat menyebabkan terhegemoninya keterlibatan masyarakat pada pengelolaan Desa Wisata Jatiluwih. Diskursus yang dipergunakan untuk menghegemoni adalah yang melemahkan masyarakat, seperti masyarakat tidak memiliki pengalaman dalam pengelolaan desa wisata, dan masyarakat tidak memiliki keahlian sebagai pengelola. Hal ini menurut Foucault (dalam Storey 2003: 132) merupakan

suatu bentuk praktik-praktik kekuasaan yang terkait dengan posisi-posisi yang strategis. Posisi strategis itu adalah sebagai pengelola Desa Wisata Jatiluwih.

Masuknya unsur pemerintahan dalam struktur organisasi pengelola Desa Wisata Jatiluwih, yakni merupakan suatu cara atau teknik yang dikembangkan oleh pemerintah untuk tetap ikut dalam pengelolaan pembangunan pariwisata. Padahal, menurut penelitian yang dilakukan oleh Ratcharak (2007 : 159) di Phuket Thailand, pemerintah setempat sudah tidak ikut mengatur dalam pembangunan pariwisata. Pengaturan diserahkan kepada masyarakat setempat (dapat bekerja sama dengan *partner*) baik pada tahap perencanaan, pengambilan keputusan, pemecahan masalah, implementasi, maupun pengawasan. Masuknya unsur pemerintahan dalam pengelolaan Desa Wisata Jatiluwih, menurut Foucault (dalam Lubis 2004: 165) merupakan "strategi" pemilik kekuasaan untuk berlindung di balik regulasi. Dalam hal ini, pemilik kekuasaan menjadikan regulasi sebagai pembenar masuk dalam struktur organisasi pengelola desa wisata, yaitu sebagai pelindung. Masuknya pemilik kekuasaan (pemerintah) sebagai pengelola tidak lain bertujuan untuk menghegemoni keterlibatan masyarakat dalam pengelolaan Desa Wisata Jatiluwih.

Sesuai dengan roh konsep pengembangan pariwisata berbasis masyarakat, seharusnya masyarakat (*desa adat* dan *subak*) diberikan kekuasaan penuh atas seluruh pengelolaan yang ada di Desa Wisata Jatiluwih. Pemerintah dan pelaku pariwisata hanya bertindak sebagai mitra kerja. Untuk itu, ke depan, struktur organisasi tersebut perlu didekonstruksi. Tujuannya adalah agar masyarakat setempat benar-benar seluruhnya terlibat dalam pengelolaan Desa Wisata Jatiluwih, sehingga Desa Wisata Jatiluwih pengelolaannya benar-benar berpusat pada masyarakat setempat. Hal ini diperkuat oleh Pujaastawa (2005 : 142) bahwa apabila kondisi *subak* dan *desa adat* sudah mapan, maka peran pemerintah dan pelaku pariwisata dapat dikurangi dan bahkan mungkin tidak dilibatkan lagi.

Selain dilihat dari sisi pengelolaan desa wisata, masuknya unsur pemerintah pada pengembangan Desa Wisata Jatiluwih, juga berdampak terhadap keterlibatan masyarakat dalam pengelolaan retribusi masuk ke Desa Wisata Jatiluwih. Hal ini dimaksudkan sebagai masuknya unsur pemerintah (dalam hal ini yang ditunjuk adalah Kepala Desa Jatiluwih) sebagai pengelola retribusi masuk ke Desa Wisata Jatiluwih. Masuknya kepala desa sebagai pengelola retribusi masuk, di samping sebagai cerminan ketidakpercayaan terhadap masyarakat setempat, juga sebagai bentuk hegemoni terhadap keterlibatan masyarakat setempat pada pengelolaan retribusi masuk desa wisata. Hegemoni yang dilakukan terhadap masyarakat setempat ditandai dengan keluarnya Surat Keputusan Bupati Tabanan Nomor 6 Tahun 2001 dan Surat Keputusan Bupati Tabanan Nomor 72 Tahun 2005 tentang Penunjukan Kepala Desa Jatiluwih sebagai Pengelola Retribusi Masuk Desa Wisata Jatiluwih.

Keluarnya dua Surat Keputusan Bupati di atas, menurut Barker (2005 : 81) merupakan penggambaran terjadinya perang posisi pemerintah melawan perang manuver masyarakat. Masyarakat melakukan manuver berupa keinginan mengelola retribusi masuk ke Desa Wisata Jatiluwih, sedangkan pemerintah berkemauan juga untuk mengelola retribusi masuk tersebut karena sudah berjasa dalam pengembangan Desa Wisata Jatiluwih. Dengan adanya keinginan yang sama dari kedua belah pihak, menyebabkan terjadinya perang posisi.

Dengan keluarnya kedua Surat Keputusan Bupati Tabanan tersebut, yakni membuat inisiatif dan kreativitas masyarakat terpasung dalam mengelola retribusi masuk. Dengan demikian, secara tidak langsung aspirasi masyarakat juga terhambat. Kondisi ini mengembalikan model pengelolaan dari berbasis masyarakat (*bottom-up*) ke model pengelolaan dengan budaya lama (*top-down*) sehingga masyarakat selalu tergantung kepada pemerintah dalam bidang pariwisata. Hal ini berarti kekuasaan berupaya menghasilkan sesuatu yang baru dalam rangka melanggengkan ketergantungan setiap orang padanya. Berkaitan dengan hal ini, Foucault (dalam Piliang 2005: 111-114) menegaskan bahwa pelanggaran terhadap kekuasaan yang paling efektif adalah dengan cara memberi ruang hidup atau ruang gerak seluas-luasnya bagi pelepasan berbagai bentuk hasrat di dalam kekuasaan itu sendiri. Dalam hal ini, hasrat kekuasaan itu berupa keinginan untuk berkuasa pada pengelolaan retribusi masuk Desa Wisata Jatiluwih.

Dalam rangka pengembangan ke depan, batasan keterlibatan masyarakat perlu mendapat ketegasan dari semua *stakeholders* yang terlibat dalam pengelolaan retribusi masuk, yakni dengan tujuan agar masyarakat setempat benar-benar terlibat sepenuhnya dalam pengelolaan retribusi masuk tersebut. Kekurangan-kekurangan yang ada dalam masyarakat, khususnya pada pengelolaan retribusi masuk dapat dipenuhi dengan memberikan bimbingan serta pelatihan.

Posisi pemerintah dan masyarakat dalam pengelolaan retribusi masuk dapat bersifat koordinasi, artinya dengan model seperti ini akan meniadakan pemikiran tentang dominasi dari kedua belah pihak. Dengan posisi seperti ini, dapat menimbulkan interaksi yang bersifat terbuka antara pemerintah dengan masyarakat dalam pengelolaan retribusi masuk, di samping berpeluang timbulnya berbagai inovasi dalam menjawab tantangan pengelolaan pengembangan pariwisata, khususnya terkait dengan retribusi masuk desa wisata. Terkait dengan tantangan pengembangan pariwisata, khususnya dalam pengelolaan retribusi masuk ke daya tarik wisata, penelitian yang dilakukan oleh Bappeda Provinsi Bali (2008 : 86) merekomendasikan penerapan sistem pungutan retribusi satu pintu masuk Bali, melalui pembentukan perusahaan daerah, penyusunan peraturan daerah, dan merancang sistem dan prosedur pungutan retribusi satu pintu.

Hasil penelitian Bappeda Provinsi Bali di atas jika dikaitkan dengan sistem pemungutan retribusi yang telah dilakukan di Desa Wisata Jatiluwih, memiliki beberapa kesamaan dalam hal dampak yang akan ditimbulkan. Dampak tersebut sebagai berikut. *Pertama*, timbul rasa

ketidakadilan. Hal ini akan timbul manakala hasil dari pemungutan retribusi masuk satu pintu ke Bali tersebut tidak secara merata terdistribusi kepada kabupaten/kota yang ada di Bali. Sedangkan untuk Desa Wisata Jatiluwih, rasa ketidakadilan tersebut muncul sebagai akibat tidak meratanya pembagian hasil retribusi masuk daya tarik wisata antara *Desa Adat* Jatiluwih dengan *Desa Adat* Gunungsari. *Kedua*, timbul pungutan liar pada daya tarik wisata yang bersifat *public good*. Kondisi ini terjadi karena masyarakat sekitar tempat daya tarik wisata yang bersifat *public good* (seperti pemandangan alam) tersebut ingin mendapatkan hasil dari daya tarik wisata yang ada di sekitar mereka. Untuk mencapai keinginan tersebut, dilakukan pungutan liar terhadap wisatawan yang kebetulan menikmati daya tarik wisata *public good* tersebut. Terkait dengan Desa Wisata Jatiluwih, pungutan liar yang dilakukan oleh masyarakat setempat berupa "biaya *shotting*" atau biaya pengambilan gambar, selain disebabkan oleh keinginan mendapatkan hasil dari pemandangan yang disajikan oleh terasering sawah, juga sebagai akibat dangkalnya pemahaman masyarakat setempat terhadap implementasi pariwisata berbasis masyarakat pada pengembangan Desa Wisata Jatiluwih. Tabel 3 menyajikan Pendapatan Tiket Masuk ke Desa Wisata Jatiluwih Tahun 2015 – 2016.

Tabel 3
Pendapatan Tiket Masuk Ke Desa Wisata Jatiluwih Tahun 2015 – 2016

No	Bulan	Pendapatan Tahun 2015 (Rp.)	Pendapatan Tahun 2016 (Rp.)
1	Januari	168.754.500,00	165.103.500,00
2	Pebruari	174.167.000,00	186.314.000,00
3	Maret	168.974.500,00	218.198.500,00
4	April	216.446.000,00	251.820.500,00
5	Mei	274.629.000,00	308.987.000,00
6	Juni	246.393.000,00	280.249.000,00
7	Juli	334.265.500,00	425.605.000,00
8	Agustus	481.625.000,00	
9	September	309.538.476,00	
10	Oktober	268.707.000,00	
11	Nopember	155.443.570,00	
12	Desember	171.492.500,00	
	Jumlah	2.970.436.046,00	1.836.277.500,00

Sumber : Badan Pengelola Desa Wisata Jatiluwih 2016

2. Pengambilan Gambar oleh Wisatawaan

Pada beberapa daerah ada kecenderungan bahwa pengembangan pariwisata selalu dikaitkan dengan kegiatan ekonomi. Sebagai dampaknya timbul usaha-usaha untuk mengkomodifikasikan

hal-hal yang seharusnya tidak perlu dikomodifikasi, seperti keramahtamahan dan keindahan alam dengan tujuan untuk memperoleh hasil yang memuaskan dari pengembangan pariwisata yang dilakukan.

Pada musim-musim kehadiran wisatawan ke suatu daya tarik wisata, sering kali hubungan antara wisatawan dengan penduduk yang menerima kehadiran mereka merupakan hubungan yang bersifat komodifikasi. Akibatnya, ada hal-hal yang termasuk unik (*curiosity*) dan daya tarik sosial (*social interest*) dibuat sedemikian rupa sehingga setiap wisatawan yang hendak menyaksikan sesuatu harus dengan imbalan yang setimpal. Kejadian seperti ini sering terjadi di beberapa destinasi pariwisata dan daya tarik wisata. Untuk di Bali, yang pernah terjadi adalah kalau wisatawan membidikkan kamera pada seseorang, maka secara spontan orang tersebut menengadahkan tangannya dengan mengatakan, "*One dollar, sir!*". Hal ini biasanya terjadi di daerah-daerah yang pariwisatanya sudah berkembang.

Sementara itu, untuk daerah-daerah yang pariwisatanya belum berkembang, kalau ada wisatawan yang membawa kamera ke daerah-daerah terpencil dan bertemu penduduk setempat, maka secara otomatis penduduk setempat akan membuat barisan dan mereka meminta untuk di foto. Setelah di foto mereka tidak akan meminta bayaran, tetapi mengucapkan terima kasih.

Fenomena tentang "*One dollar, sir!*" di atas juga terjadi di Desa Wisata Jatiluwih, tetapi dengan objek yang berbeda. Jika ada wisatawan yang memotret terasering sawah dengan latar belakang keindahan alamnya, maka wisatawan tersebut akan didatangi oleh warga yang melihat aktivitas mereka untuk dimintai uang, yang mereka sebut sebagai "*biaya shooting*". Hal ini berarti masyarakat desa setempat sudah melakukan komodifikasi terhadap keindahan alam. Sehubungan dengan hal ini Barker (2004 : 408) mengemukakan bahwa komodifikasi sebagai sebuah proses yang diasosiasikan dengan kapitalisme sehingga objek, kualitas, dan tanda dijadikan sebagai komoditas. Dalam hal ini komoditas adalah sesuatu yang tujuan utamanya adalah untuk dijual di pasar.

Jika dikaitkan dengan proses yang dilalui oleh komodifikasi, dari proses produksi, konsumsi, dan distribusi, maka pada saat pengambilan gambar terasering sawah dengan latar belakang keindahan alam, sebenarnya sudah terjadi proses produksi sekaligus konsumsi. Pemandangan dan keindahan alam sebagai komoditas pada saat itu hanya dinikmati oleh wisatawan tersebut. Tetapi jika komoditas tersebut diproduksi secara massal, misalnya sebagai *postcard*, maka pada proses inilah terjadi keterlibatan kapitalisme, yang menurut Turner (1992 : 115-138) tujuannya adalah ekonomi uang yang didasarkan atas semangat menciptakan keuntungan sebanyak-banyaknya. Pada kondisi seperti ini kapitalis akan memproduksi *postcard* dalam bentuk massal (*mass product*).

Adanya kejadian seperti ini sempat meresahkan para pelaku pariwisata yang secara kebetulan mengemas Desa Wisata Jatiluwih dalam paket wisata mereka. Hal ini berdampak pada citra (*image*) kepariwisataan Desa Wisata Jatiluwih pada khususnya dan Bali pada umumnya.

Dari sisi masyarakat setempat, komodifikasi terjadi karena adanya interpretasi yang salah terhadap pariwisata berbasis masyarakat pada pengembangan desa wisata di desa setempat. Masyarakat terlalu kebablasan dalam mengartikan pengembangan pariwisata dari masyarakat, oleh masyarakat, dan untuk masyarakat. Menurut masyarakat setempat, apa pun boleh dilakukan sepanjang untuk masyarakat setempat. Hal ini tentulah suatu interpretasi yang kurang tepat. Untuk mengatasinya, perlu konsensus di antara *stakeholders* yang terlibat, yaitu melalui pendidikan, pelatihan, serta penataran terhadap masyarakat terkait dengan tingkah laku dan kesenangan wisatawan selama berada di daya tarik wisata. Hasil pendidikan, pelatihan dan penataran tersebut dapat dijadikan kebijakan pengembangan pariwisata yang sedang dan akan dilaksanakan di Desa Wisata Jatiluwih.

3. Penyerapan Pekerja dari Masyarakat Setempat

Pengembangan Desa Wisata Jatiluwih pada aras praktis berdampak terhadap terserapnya masyarakat setempat sebagai pekerja pada usaha pariwisata. Masyarakat desa setempat yang terserap bekerja pada usaha pariwisata, bekerja secara langsung pada usaha restoran dan penginapan. Secara tidak langsung masyarakat setempat bekerja sebagai pemasok kebutuhan yang diperlukan oleh usaha pariwisata tersebut. Jumlah masyarakat setempat yang bekerja secara langsung pada usaha pariwisata sangat kecil. Sebagian besar kesempatan kerja langsung yang ada diisi oleh pekerja pendatang, baik dari luar Desa Wisata Jatiluwih maupun dari luar Bali.

Penggunaan pekerja pendatang merupakan sebuah konsekuensi dari pengembangan pariwisata, yang seakan-akan secara langsung dan tidak langsung pariwisata mengundang pekerja-pekerja dari luar. Hal ini menurut Pitana (2003 : 131) berasosiasi dengan proses indigenisasi masyarakat Bali dan meningkatkan in-imigrasi dari luar pulau. Selanjutnya, jika dilihat dari konsep "kemerekaan" dan "kekitaan" atau *keliyanan*, Bali dengan destinasi-destinasi pariwisatanya dituntut untuk tidak saja menjadi "kota plural", tetapi terutama sebagai "kota multikultural", tempat bertemu dan silang-menyilangnya manusia dari berbagai suku, ras, agama, bangsa, profesi, seks, serta objek, yang menunjukkan hubungan interteks lintas budaya, antar-budaya, multikultural, dan subkultural yang kompleks (Piliang 2004: 474-475).

Penyerapan pekerja yang sangat kecil dalam pengembangan Desa Wisata Jatiluwih, selain disebabkan oleh kecilnya kesempatan yang diberikan oleh pemilik atau pengontrak usaha pariwisata di desa setempat, juga disebabkan oleh pengaruh internal masyarakat setempat. Generasi muda dari Desa Wisata Jatiluwih lebih tertarik bekerja di luar desa mereka. Hal ini

karena besarnya faktor penarik yang berasal dari luar desa mereka, khususnya dari daya tarik wisata yang sudah maju dan terkenal yang ada di Bali, seperti: Tanah Lot, Kuta, Nusa Dua, Sanur, Candidasa, dan Lovina serta daya tarik bekerja ke kapal pesiar. Dengan kuatnya daya tarik yang berasal dari destinasi pariwisata yang sudah maju dan berkembang itu, membuat para pekerja yang memiliki keahlian dan kemampuan, yakni lebih banyak terserap bekerja ke luar desa setempat atau ke daya tarik wisata yang sudah maju dan terkenal di atas.

Larinya generasi muda desa setempat untuk bekerja ke daya tarik wisata yang sudah maju dan terkenal di perkotaan, menurut Giddens (dalam Abdullah 2006: 38) merupakan *emancipatory politics* dan *life politics*. Sebagai *emancipatory politics*, konsumsi perkotaan membebaskan manusia dari hambatan-hambatan posisi sosial tradisional. Selanjutnya, sebagai *life politics*, konsumsi perkotaan yang dilakukan oleh generasi muda Desa Wisata Jatiluwih merupakan politik aktualisasi diri dalam lingkungan yang terorganisasi secara reflektif, dalam hal ini reflektivitas menghubungkan diri dan tumbuh ke dalam sistem global.

Masyarakat yang terserap bekerja pada usaha pariwisata di Desa Wisata Jatiluwih, meskipun jumlahnya masih sangat kecil, telah merasakan adanya peningkatan pendapatan dibandingkan dengan pekerjaan sebelumnya yang mereka tekuni. Peningkatan pendapat ini juga berpengaruh terhadap tingkat kesejahteraan mereka, baik dilihat dari sisi *artha*, *dharma*, dan *kama*.

Dalam kerangka meningkatkan kualitas pengembangan pariwisata, lebih tertariknya pemuda setempat bekerja di luar desa mereka merupakan bentuk pengingkaran terhadap pelaksanaan pariwisata berbasis masyarakat (*community based tourism*), di samping juga merupakan penarik datangnya pekerja pendatang dari luar Desa Wisata Jatiluwih. Untuk itu, perlu ditanamkan sedini mungkin kepada para calon tenaga kerja dari desa setempat tentang kearifan lokal *jele melah gelahang*, artinya hasil apa pun yang terjadi pada pengembangan Desa Wisata Jatiluwih, sepatutnya masyarakat setempat yang memenuhi kualifikasi tetap menjadi pemain inti di antara pekerja yang bekerja pada usaha pariwisata yang ada di desa tersebut.

Dalam konteks pergeseran tempat, berpindahnya sebagian generasi muda Desa Wisata Jatiluwih bekerja ke kota, menurut Appadurai (dalam Abdullah 2006: 38) telah menghilangkan batas-batas kebudayaan karena kota memiliki *landscape* dan *ethnoscape* yang berbeda dengan desa. Dalam kondisi seperti ini, menurut Anderson dan Friedman (dalam Abdullah 2006: 38) yang patut dipertanyakan kepada generasi muda tersebut adalah masalah identitas ke-lokal-an mereka. Identitas ke-lokal-an yang dipertanyakan, tidak saja menyangkut gaya hidup mereka setelah bergaul dan mengonsumsi modernitas, tetapi yang jauh lebih penting adalah bagaimana generasi muda tersebut melakukan reproduksi lokalitas, terutama yang terkait dengan pengembangan pariwisata di desa asalnya. Reproduksi lokalitas ini menjadi penting karena dapat dijadikan pendorong bagi pengembangan Desa Wisata Jatiluwih, meskipun generasi muda tersebut tidak bekerja secara langsung pada usaha pariwisata di desa setempat.

4. Pelecehan *Trihita Karana* (*Parhyangan*, *Pawongan*, dan *Palemahan*)

Sebagai akibat adanya perbedaan kepentingan masyarakat serta kehadiran masyarakat dari luar Bali yang kurang memahami kebudayaan Bali pada pengembangan Desa Wisata Jatiluwih, yakni berdampak pada terjadinya pelecehan terhadap *trihita karana*, yaitu pada *parhyangan*. Pelecehan terhadap *parhyangan* ini berupa pelecehan radius kesucian pura *dang kahyangan* (Pura Luhur Petali) di desa setempat.

Kasus pembangunan "Vila Petali" yang berada di kawasan suci pada pengembangan Desa Wisata Jatiluwih, yakni menunjukkan adanya kepentingan-kepentingan yang berbeda di antara pihak-pihak terkait. Pada pembangunan tersebut, masyarakat setempat (penentang keberadaan "Vila Petali") bersama-sama dengan elite desa ingin mempertahankan keberadaan hutan yang berada pada kawasan suci dan disucikan oleh masyarakat sesuai ajaran *wana kerthi*. Hal ini juga diperkuat dengan *bhisama* tentang kesucian pura dari Parisada Hindu Dharma Indonesia Pusat (PHDI Pusat) sesuai keputusannya Nomor 11/Kep./I/PHDIP/1994.

Masuknya kapitalisme ke pedesaan adalah sebagai akumulasi primitif (*primitive accumulation*) yang merupakan suatu kekuatan pengubah Orde [tatanan] Lama pra-kapitalis menuju pada terbentuknya Orde [tatanan] Baru yang kapitalis. Dalam masyarakat desa akumulasi primitif ini setidaknya dapat dilihat pada dua hal. *Pertama*, adanya negaraisasi tanah dan kekayaan alam kepunyaan rakyat melalui hukum atau kekerasan, kemudian untuk lembaga-lembaga negara (birokrasi pemerintah, pengadilan, dan lain-lain) yang memberikan hak-hak baru kepada pihak pengusaha/proyek lain. *Kedua*, konsentrasi tanah dan kekayaan alam melalui proses sosial-ekonomi, baik berbentuk transaksi ekonomi jual beli maupun berbentuk ekstra ekonomi seperti gadai atau sejenisnya. Kedua bentuk akumulasi primitif ini jelas terlepas dari akses dan kontrol petani.

Secara prinsip, menurut Seda (1996 : 272) ada lima prinsip kapitalisme. *Pertama*, kapitalisme adalah pengakuan penuh pada hak milik perorangan atau individu tanpa batas-batas tertentu. Hak milik pribadi adalah jaminan bagi individu yang bersangkutan untuk menegakkan kebebasan dan kemerdekaan. *Kedua*, kapitalisme merupakan pengakuan akan individu untuk melakukan kegiatan ekonomi demi meningkatkan status sosial ekonomi. *Ketiga*, kapitalisme adalah pengakuan akan adanya dorongan atau motivasi ekonomi dalam bentuk semangat untuk meraih keuntungan sebanyak-banyaknya. *Keempat*, kapitalisme adalah pengakuan adanya kebebasan melakukan kompetisi dengan individu lain. *Kelima*, kapitalisme mengakui berlakunya hukum ekonomi pasar bebas atau mekanisme pasar.

Kehadiran kapitalisme ke Desa Wisata Jatiluwih telah mengorbankan matra *parhyangan* karena dibangunnya "Vila Petali" yang mencaplok wilayah kesucian Pura Luhur Petali yang

merupakan pura *dang kahyangan*. Pembangunan "Vila Petali" pada radius kesucian Pura Luhur Petali merupakan pelecehan sekaligus telah diabaikannya kekuatan spiritual yang hidup dalam masyarakat.

Sesuai *bhisama* tentang kesucian pura, telah diatur ukuran *apeneleng*, *apenimpug*, dan *apenyengker*. Untuk pura *sadkahyangan* dipakai ukuran *apeneleng agung* (minimal lima kilo meter dari pura) dan untuk pura *dang kahyangan* dipakai ukuran *apeneleng alit* (minimal dua kilo meter dari pura). Selanjutnya, untuk pura *kahyangan tiga* dan lain-lain dipakai ukuran *apenimpug* dan *apenyengker*. Dalam kasus "Vila Petali" yang berada di sebelah utara Pura Luhur Petali sebagai pura *dang kahyangan*, vila ini sudah melanggar *bhisama* kesucian pura dan juga telah mengganggu pura tersebut karena berada pada jarak kurang dari dua kilo meter. Hal ini juga berarti tidak sesuai dengan aturan *apeneleng alit* (minimal dua kilo meter dari pura) sesuai yang dipersyaratkan oleh *bhisama* tentang kesucian pura.

Untuk mengatur keseimbangan hubungan antara manusia dengan manusia, manusia dengan lingkungan, dan manusia dengan Tuhan, dalam kearifan lokal Bali dikenal adanya konsep *trihita karana* yang meliputi tingkat kehidupan mikro (keluarga), meso (*desa adat*), dan makro (daerah). Secara mikro (keluarga), *trihita karana* terwujud dalam (1) individu-individu anggota keluarga sebagai *pawongan*, (2) rumah dan pekarangan sebagai *pelemahan*, dan (3) *merajan* atau *sanggah* sebagai *parhyangan*. Secara meso (*desa adat*, desa, dan seterusnya) dan secara makro (daerah), *trihita karana* terwujud dalam (1) masyarakat sebagai *pawongan*, (2) lingkungan teritorial atau wilayah sebagai *palemahan*, dan (3) pura yang ada di wilayah tersebut sebagai *parhyangan*.

Selain *trihita karana*, di Bali juga dikenal kearifan lokal (*local genius*) seperti konsep *sukla* dan *leteh* atau antara suci dan tidak suci. Selanjutnya, dalam tata letak bangunan, di Bali dikenal adanya *trimandala*, dengan peruntukkan sebagai berikut: (1) tempat suci berada pada *utama mandala*, (2) perumahan atau pemukiman berada pada *madya mandala*, dan (3) tempat-tempat yang kotor, seperti: kamar mandi, kandang hewan berada pada *nista mandala*. Dalam hal ini, jika keberadaan Pura Luhur Petali dikaitkan dengan ketiga *lokal genius* di atas, maka Pura Luhur Petali merupakan *parhyangan* (dari sisi *trihita karana*), Pura Luhur Petali merupakan kawasan *sukla* (dari sisi *sukla* dan *leteh*) dan Pura Luhur Petali berada pada *utama mandala* (dari sisi *trimandala*).

Sebagai pura *dang kahyangan*, Pura Luhur Petali memiliki radius kesucian *apeneleng alit* atau dua kilo meter yang titik pusatnya adalah Pura Luhur Petali. Oleh karena di sebelah selatan pura tersebut sudah ada banyak bangunan yang merupakan pemukiman penduduk desa setempat (ada yang dibangun setelah tahun 1994 atau setelah *bhisama* kesucian pura dikeluarkan), maka terhadap bangunan di sebelah selatan pura ini diberikan kebijakan berupa pengurangan batas minimal dari dua kilo meter menjadi 500 meter dengan Pura Luhur Petali sebagai pusatnya.

Dalam RDTR tentang Kawasan Pelestarian Alam dan Budaya Jatiluwih sesuai Peraturan Bupati Tabanan Nomor 9 Tahun 2005, khususnya pada Pasal 14, Ayat (5) butir b) menyebutkan kebijakan pengelolaan sebagai berikut.

Bangunan yang telah ada dan ternyata melanggar radius kawasan suci/tempat suci diberlakukan tiga kategori yaitu sebagai berikut:

1. bila pelanggaran yang terjadi meresahkan masyarakat dan berdampak luas/lintas kabupaten dan kota dikenakan pembongkaran;
2. bila pelanggaran meresahkan masyarakat dan berdampak lokal, dikenakan pembatasan umur bangunan maksimum lima tahun dan setelah itu dibongkar; dan
3. apabila pelanggaran berdampak kecil dikenakan pemberian status quo (bangunan boleh dimanfaatkan sampai kondisi bangunan rusak, dengan tanpa melakukan perbaikan).

Dari tiga butir kebijakan pengelolaan di atas jika dikaitkan dengan bangunan yang melanggar kesucian pura terlihat adanya unsur subjektivitas, terutama terhadap cara pandang pada dampak [akibat] yang ditimbulkan bangunan yang melanggar radius kesucian pura. Padahal seharusnya tindakan untuk melindungi kesucian pura segera diambil tanpa menunggu dampak [akibat] yang akan timbul, dalam hal ini bila perlu meskipun tanpa dampak [akibat] penegakan kesucian pura terus dilakukan. Selain itu, penggunaan kata-kata "berdampak lokal" dan "berdampak kecil" juga memiliki arti yang sangat abstrak dan subjektif. Berdampak lokal bisa diartikan sebagai lokal desa setempat, lokal Kabupaten Tabanan, atau lokal Provinsi Bali. Kemudian, berdampak kecil juga sangat abstrak untuk diartikan. Penggunaan kata-kata seperti ini, Foucault (dalam Lubis 2006: 151) menganggap manusia lebih ditentukan oleh struktur/sistem (sosial, politik, ekonomi, dan bahasa) yang ada di sekitarnya. Dengan demikian, pikiran manusia diciptakan atau dikonstruksi oleh bahasa/budaya. Lebih lanjut menurut Foucault, hal ini merupakan kematian manusia (*the death of man*).

Pihak-pihak yang mendukung keberadaan "Vila Petali" mengklaim bahwa kegiatan di vila tersebut tidak akan menimbulkan *leteh* bagi pura sekitarnya. Menurut mereka, orang-orang yang singgah ke vila tersebut adalah mereka yang sedang melaksanakan kegiatan wisata berjalan menyusuri hutan (*trecking*), dan biasanya adalah wisatawan yang berpendidikan, mengerti alam, dan sangat menghormati budaya dan adat istiadat setempat.

Perbedaan sudut pandang antara pihak yang menolak dan mendukung keberadaan "Vila Petali" memberikan gambaran bahwa "pemaknaan agama" didekonstruksi oleh logika komodifikasi. Masyarakat desa setempat yang berpegang pada ideologi *trihita karana* pantang untuk mengkomodifikasi wilayah kesucian pura, sedangkan masyarakat yang berlogika komodifikasi menganggap wilayah kesucian pura sebagai komoditas untuk dijual ke pasar. Menurut Habermas (dalam Atmadja dkk., 2008: 247-248) pendukung logika komodifikasi

terjebak dalam rasionalitas instrumental yang berimplikasi pada pemaknaan zona suci pura, yakni bukan sebagai zona protektif kesakralan, melainkan sebagai instrumen untuk mendapatkan uang. Lebih lanjut, menurut Atmadja, logika komodifikasi menguasai para aktor yang terlibat dalam desakralisasi zona suci pura, dan bisa pula menjangkiti *pengempon* pura.

Dengan terjadinya kekisruhan pada penegakan tata ruang sebagai akibat dilanggarnya kawasan suci oleh pembangunan vila-vila, membuat wakil rakyat yang merupakan representasi masyarakat ikut memberikan pendapatnya. Pada tingkatan yang lebih tinggi, yaitu tingkat provinsi, DPRD Bali melalui Fraksi Partai Demokrasi Indonesia Perjuangan (F-PDIP) pada Pandangan Umum Fraksi terhadap Raperda Tentang Urusan Pemerintah Daerah Provinsi Bali dan Raperda tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Perangkat Daerah, telah membahas masalah kawasan suci, baik berorientasi pada kondisi riil yang terjadi di lapangan maupun berdasarkan peraturan daerah (perda) yang berlaku. Fraksi Partai Demokrasi Indonesia Perjuangan (F-PDIP) dalam pandangan umumnya menyampaikan sebagai berikut.

”.... Pemerintah Provinsi Bali mengeluarkan peraturan daerah yang sudah barang tentu mengatur dan mengikat seluruh kabupaten/kota yang ada di Bali. Karena bersifat mengikat, maka pemerintah kabupaten/kota wajib taat dan patuh terhadap perda dimaksud. Selanjutnya, dalam menetapkan perda di tingkat kabupaten/kota tidak boleh bertentangan dengan perda yang ditetapkan oleh pemerintah provinsi. Misalnya, perda tentang tata ruang yang mengatur kawasan suci, kondisi riil yang terjadi di lapangan kawasan suci dimaksud dilanggar oleh kabupaten/kota.”

(Majalah DPRD Bali, Triwulan II, Tahun 2008, hal. 2)

Sementara itu, Fraksi Partai Golkar (F-PG) juga ikut menyuarakan tentang kawasan suci. Fraksi ini dalam pandangan umumnya menyampaikan sebagai berikut.

”... tentang kewenangan pemerintah provinsi agar dapat dijalankan secara konsisten dan tidak tumpang tindih dengan kabupaten/kota mengingat kasus-kasus yang terjadi belakangan ini tentang pemanfaatan lahan, seperti: hutan, danau, kawasan suci, dan lain-lain yang menjadi polemik belakangan ini, menurut pandangan kami adalah sebagai akibat kurangnya pemahaman tentang kewenangan urusan pemerintahan sehingga investasi yang seharusnya melalui pemerintah provinsi, diambil alih oleh kabupaten/kota.”

(Majalah DPRD Bali, Triwulan II, Tahun 2008, hal. 10)

Meskipun Dewan Perwakilan Rakyat [Daerah] yang merupakan representasi masyarakat sudah mengajukan tuntutan kepada pemerintah agar benar-benar memperhatikan implementasi

dari perda tentang tata ruang serta *bhisama* kesucian pura, tetapi tuntutan tersebut tidak berarti apa-apa bagi pemerintah. Kondisi ini menunjukkan betapa mekanisme demokrasi sudah berjalan, tetapi kekuatan hegemoni jauh lebih dahsyat sehingga mengalahkan segala hal yang sudah diperjuangkan oleh masyarakat. Begitu kuatnya hegemoni merasuki masyarakat yang mendukung keberadaan "Vila Petali" sehingga mereka rela mengorbankan religiusitas yang sudah jauh tertanam di hati mereka serta di hati para *leluhur*-nya. Pengorbanan religiusitas ini merupakan suatu keterpaksaan yang dilakukan oleh masyarakat karena sudah sangat tidak berdaya menghadapi hegemoni pemerintah.

Pelanggaran terhadap isi *bhisama* kesucian pura oleh kapitalisme sebagai akibat penafsiran yang dilakukan, perlu dilakukan dekonstruksi sehingga menurut Lubis (2004:103) akan diperoleh makna baru sesuai dengan apa yang diharapkan oleh *bhisama* tentang kesucian pura. Menurut Atmadja dkk. (2008 : 249) dekonstruksi terhadap makna kawasan (zona) suci pura sudah terjadi, yakni zona suci sebagai ruang yang mematikan potensi pariwisata dan ekonomi masyarakat lokal serta zona suci sebagai simbol ketidakadilan. Pemaknaan terhadap zona suci sebagai simbol ketidakadilan terjadi karena masalah yang sama dijumpai pada pura lain, tetapi berada pada posisi pembiaran.

Munculnya Rencana Umum Tata Ruang (RUTR), Rencana Detail Tata Ruang (RDTR), Surat Keputusan tentang Kawasan Wisata serta Penetapan Daya Tarik Wisata Bali menyiratkan telah dibukanya ruang-ruang (*space*) yang ada di Bali bagi kepentingan pariwisata. Dalam hal ini tampak bahwa semua keputusan dan perencanaan terkait dengan implementasi program-program pembangunan pada masa Orde Baru datang dari atas (*top down*), dan masyarakat di tingkat akar rumput tidak pernah diajak berbicara tentang program-program pembangunan yang akan dilaksanakan. Masyarakat dibuat terkejut karena secara tiba-tiba mereka harus melaksanakan program-program pembangunan, yang sebenarnya mereka sendiri tidak mengetahui pembangunan yang akan dilaksanakan. Dengan mengorbankan perasaan, martabat, serta harga diri, mereka terpaksa menerima pembangunan tersebut.

Dengan semakin dikenalnya Desa Wisata Jatiluwih, mengakibatkan jumlah wisatawan yang datang berkunjung semakin meningkat. Hal ini secara tidak langsung menarik pemilik modal besar (investor) menanamkan modalnya dalam bentuk pengembangan sarana kepariwisataan di lokasi-lokasi yang strategis di desa tersebut. Sesuai dengan Peraturan Bupati Tabanan Nomor 9 Tahun 2005 tentang RDTR Kawasan Pelestarian Alam dan Budaya Jatiluwih, luas wilayah perencanaan mencapai 2.233 hektar. Dari luas wilayah perencanaan tersebut, khusus untuk kawasan budi daya pariwisata diarahkan pada pembangunan fasilitas daya tarik wisata berupa pondok wisata (*homestay*) maksimum tiga kamar per unit bangunan dengan fasilitas makan dan minum, tempat-tempat peninjauan/pengamatan panorama, serta fasilitas atraksi wisata seperti

trecking dan agrowisata. Pengembangan fasilitas daya tarik wisata pada kawasan pemukiman dilakukan secara berbaur, terutama pada pengembangan pondok-pondok wisata serta fasilitas makan dan minum.

Dengan dibangunnya vila di atas tanah di tengah hutan tersebut, berarti ada perbedaan kepentingan dalam penggunaan tanah. Berkaitan dengan hal ini, Aditjondro (1995) menyatakan bahwa perbedaan kepentingan dalam penggunaan tanah potensial menimbulkan konflik tanah. Konflik tanah mencakup konflik-konflik internal yang terdiri atas konflik kelas, konflik adat, dan konflik gender. Selanjutnya, konflik eksternal, yakni terdiri atas konflik antara negara dengan warga negara, konflik antarsistem ekonomi, konflik antarekosistem, konflik mayoritas dan minoritas, dan konflik ekologi politik khas Asia Tenggara (lihat Metera, 1996). Dalam kasus "Vila Petali", karena tanah yang dibangun tersebut berada pada radius kesucian pura, maka fenomena konflik yang muncul adalah antara warga negara (masyarakat) dengan negara (pemerintah), di samping juga konflik ekologi terkait dengan ketersediaan air bagi kesinambungan kegiatan pertanian.

Jika konflik tersebut dikaitkan dengan ideologi *trihita karana* yang menekankan pada keharmonisan hubungan pada aras *parhyangan*, *pawongan*, dan *palemahan*, maka konflik tersebut menurut Atmadja dkk. (2008 : 256) karena adanya perbedaan anutan ideologi, kelompok pro-vila mendukung neoliberalisme, sedangkan kelompok pro-*bhisama* mendukung ideologi *trihita karana*. Lebih lanjut Atmadja dkk. (2008 : 245) menyatakan bahwa roh neoliberalisme adalah keserakahan.

Kehadiran "Vila Petali" dan juga penjaga vila lengkap dengan aktivitas kesehariannya, berpengaruh terhadap lingkungan (*palemahan*), terutama terhadap ketersediaan air. Ketersediaan air di desa ini dapat terancam karena aktivitas kehidupan sehari-hari di vila tersebut (seperti membersihkan vila, mandi, memasak, mencuci, termasuk menyiram tanaman hias yang ditanam di sekitar vila) mempergunakan air tanah yang ada di tengah hutan. Keterancaman terhadap air tidak saja terhadap kehidupan masyarakat Desa Wisata Jatiluwih, tetapi juga terhadap aktivitas pertanian. Masyarakat tidak banyak yang mempermasalahkan tentang air pada pembangunan vila tersebut. Mereka sebenarnya memahami akan pentingnya air, baik untuk kehidupan mereka maupun untuk kepentingan sawah-sawah pertanian. Mereka lebih banyak memperbincangkan tentang kawasan suci pura, dengan harapan apabila masalah vila tersebut terselesaikan, maka secara otomatis permasalahan air juga akan terselesaikan.

Pembangunan di tengah hutan, di samping merusak flora, fauna, serta sumber daya lainnya yang ada di hutan juga akan berpengaruh terhadap rendahnya kemampuan hutan untuk menyimpan air hujan sebagai air tanah. Dalam hal ini ditambah lagi dengan pengambilan air tanah di tengah hutan, maka semakin mengurangi ketersediaan air tanah di hutan. Sebagaimana tampak di sini, orientasi pembangunan di tengah hutan (Vila Petali) lebih banyak bermotif

ekonomi daripada mempertimbangkan aspek ekologi atau aspek *palemahan*. Menurut Susilo (2003 : 2) pembangunan yang berorientasi ekonomi kerap akan menciptakan dekomposisi ekologi. Dekomposisi ekologi adalah suatu keadaan tidak adanya komposisi yang ideal dalam suatu sistem ekologi tertentu akibat intervensi manusia yang berlebihan untuk tujuan yang dimilikinya terhadap sistem ekologi tersebut.

Dalam pembangunan "Vila Petali", dekomposisi ekologi berupa berkurangnya ketersediaan air bagi masyarakat, khususnya terkait dengan kebutuhan air oleh petani dalam pengerjaan sawah. Akibatnya, setelah panen padi, petani desa setempat saling "adu cepat" untuk memulai mengolah tanah sawah karena berebut air. Hal ini menyebabkan [sebagian] petani yang seharusnya tidak membakar jerami sebelum mengolah tanah sawah, kemudian menjadi membakar jerami karena takut kehabisan air. Oleh karena air dan sawah di Bali selalu berhubungan dengan organisasi tradisional *subak*, maka *subak* pun mendapat ancaman.

Menurut Arthanegara (2005) *subak* adalah sistem pengelolaan air yang dilakukan oleh petani di Bali berdasarkan filosofi *trihita karana*. Ekosistem *subak* adalah semua elemen yang terdapat dalam pengelolaan *subak* dan setiap elemen merupakan mata rantai jaring kehidupan dari *subak* serta setiap elemen saling memberikan pengaruh pada kehidupannya. Elemen-elemen yang terdapat dalam ekosistem *subak* meliputi petani, lahan sawah, sumber air, jaringan irigasi, peralatan untuk pengolahan tanah, ternak, unsur *parhyangan*, semua unsur *palemahan*, dan unsur *pawongan*, termasuk *awig-awig*.

Kenyataan yang terjadi sekarang, memang *subak* masih eksis. Namun, dari beberapa anggota masyarakat yang bermata pencaharian sebagai petani mengaku ketersediaan air untuk mengairi sawah sudah semakin berkurang, terutama setelah selesai panen padi bali. Kondisi ini menyebabkan terjadinya perebutan air di antara petani yang berpotensi menimbulkan konflik di antara petani. Di samping itu, oleh pihak-pihak yang berkepentingan dapat dijadikan alasan untuk melanggengkan hegemoni pengalihan sawah menjadi tempat untuk membangun sarana yang diperlukan oleh pengembangan pariwisata.

Masalah ekologi sebagai implementasi dari matra *pawongan* dan matra *palemahan* tidak saja muncul pada pemerintahan Orde Baru, tetapi juga muncul kembali di Orde Reformasi, yakni dengan kondisi yang lebih parah sebagai akibat pelaksanaan otonomi daerah. Hal ini sebagai akibat keinginan untuk memperbesar pendapatan asli daerah (PAD). Fenomena ini menurut Bagus (2004 : 285) merupakan tantangan berat dalam pemerintahan Orde Reformasi yang melahirkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah yang mengusung desentralisasi lewat otonomi daerahnya. Otonomi daerah sesungguhnya mengandung suatu itikad baik, yakni keinginan untuk mewujudkan kemandirian yang bertanggung jawab dan kemerdekaan pembangunan yang benar-benar "dari bawah", tetapi dalam pelaksanaannya, yakni karena kewenangan pemerintah terletak di aras kabupaten/kota dan bukan di provinsi, tidak terhindarkan kemunculan sejumlah dampak negatifnya.

Pembangunan "Vila Petali" lebih mementingkan libido kapitalis untuk memiliki vila di kawasan suci sekaligus untuk mempertontonkan identitas sosial atau kelas sebagai orang kaya baru (OKB). Dengan pembangunan vila tersebut, masyarakat Desa Wisata Jatiluwih akan terjebak pada satu ironi. Di satu sisi mereka tetap ingin berpegang pada ideologi *trihita karana*, sedangkan di sisi lain (Atmadja dkk. 2008: 261) mereka terlibat pada sekularisasi spiritual dan libidinalisasi spiritualitas, disebut sebagai *hibrid-spiritualitas*.

Menurut Piliang (2007 : 175), wacana *hibrid-spiritualitas* adalah sebuah wacana yang di dalamnya spiritualitas melakukan proses kawin silang (*hibridity*) dengan wacana keduniaan di dalam ruang kontradiksi. *Hibrid-spiritualitas* adalah kawin silang dua kekuatan bertentangan atau lebih menjadi satu kekuatan kontradiktif, yaitu ketuhanan/konsumerisme, transenden/ imanen, dan kesucian/kedangkalan. *Hibrid-spiritualitas* adalah ruang hasrat yang di dalamnya mesin-mesin kecepatan (*domology*) melakukan simbiosis dengan mesin kekhususan.

Selanjutnya, **makna** yang timbul adalah makna kesejahteraan, makna pelestarian, dan makna pemberdayaan.

1. **Makna Kesejahteraan**, yakni merupakan manifestasi dari konsep kesejahteraan menurut agama Hindu, yaitu *moksartham jagadhita*. Konsep ini dibingkai oleh *caturpurusa artha* (*dharma, artha, kama, dan moksa*) serta upacara *pancayadnya* untuk keharmonisan implementasi *trihita karana* bagi kesejahteraan masyarakat desa setempat. Dalam hal ini dengan mengedepankan makna keharmonisan *trihita karana*, upacara-upacara keagamaan tidak dikemas sebagai daya tarik wisata, dengan tetap mempergunakan simbol yang ekspresif, mengungkapkan makna yang multidimensional sesuai tempat, waktu, dan kondisi masyarakat setempat. Kesejahteraan sebagai akibat pengembangan pariwisata oleh sebagian besar masyarakat Desa Wisata Jatiluwih dipandang sebagai dialektika sejahtera yang belum sejahtera.
2. **Makna Pelestarian**, yakni merupakan makna disharmonisasi pada budaya dan ekologi karena alih fungsi tanah hutan untuk kebutuhan akomodasi yang berada pada radius kesucian pura. Selanjutnya, untuk mencapai keberlanjutan budaya, sosial, dan ekologi, keberagaman perlu dipertimbangkan dalam keterlibatan masyarakat pada pengembangan pariwisata di desa wisata.
3. **Makna Pemberdayaan**, dalam hal ini keterlibatan masyarakat dalam pengembangan pariwisata di desa wisata sudah mengungkapkan kesadaran kolektif, pendekatan dialogis, keterbukaan, saling mengasihi, dan saling menolong untuk melahirkan rasa kebersamaan, kolektivitas, serta solidaritas. Namun, aspek yang terkait pemberdayaan di atas hanya terjadi pada segelintir masyarakat setempat, sehingga ideologi pengembangan pariwisata yaitu kesejahteraan masyarakat setempat belum sepenuhnya terjadi.

V. PENUTUP

A. Kesimpulan

Simpulan yang dapat dikemukakan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengembangan pariwisata di Desa Wisata Jatiluwih menimbulkan komodifikasi, konflik kepentingan serta menimbulkan berbagai diskursus terkait pariwisata berbasis masyarakat.
2. Keterlibatan masyarakat dalam pengembangan pariwisata di Desa Wisata Jatiluwih berupa partisipasi pada tahap persiapan, tahap perencanaan, tahap operasional, tahap pengembangan, dan tahap pengawasan.
3. Pengembangan pariwisata dan keterlibatan masyarakat di Desa Wisata Jatiluwih berdampak terhadap pengelolaan desa wisata, pengambilan gambar oleh wisatawan, penyerapan pekerja dari masyarakat setempat, dan pelecehan *trihita karana* (*parhyangan*, *pawongan*, dan *palemahan*).
4. Makna yang timbul dari pengembangan pariwisata dan keterlibatan masyarakat di Desa Wisata Jatiluwih adalah makna kesejahteraan, makna pelestarian, dan makna pemberdayaan.

B. Rekomendasi

Beberapa hal yang direkomendasikan terkait penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Dengan semakin membaiknya hubungan di antara pemangku kepentingan (masyarakat, pemerintah-pengusaha pariwisata), semua pihak hendaknya dapat menjaga keselarasan hubungan antara ketiga pemangku kepentingan tersebut terkait dengan pengembangan Desa Wisata Jatiluwih.
2. Ada pengembangan produk apa pun di bidang pariwisata, terlebih-lebih yang mempergunakan diskursus pengembangan pariwisata berbasis masyarakat (*community based tourism development*), dengan cara apapun masyarakat setempat (tempat produk pariwisata dikembangkan) harus dilibatkan.
3. Masyarakat setempat perlu lebih diberdayakan, yakni dengan bentuk-bentuk pemberdayaan seperti pola swadaya, pola kemitraan, dan pola pendampingan.
4. Pemerintah perlu melakukan tindakan nyata dan positif yang langsung menyentuh masyarakat, yakni untuk memperbaiki trauma hubungan antara masyarakat dengan pemerintah pada masa Orde Baru.
5. Untuk mencapai kelebihbaikan, dalam konteks Bali, perlu berpegang pada pengetahuan lokal yang mengglobal serta keselarasan *trihita karana*.

Daftar Pustaka

- Aditjondro, George Junus. 1995. *"Bali, Jakarta's Colony: Social and Ecological Impact of Jakarta-based Conglomerates in Bali's Tourism Industry."* Working Papers Number 58, Asia Research Centre. Perth: Murdoch University.
- Ardika, I Wayan. 2003. *"Pariwisata Budaya Berkelanjutan Repleksi dan Harapan di Tengah Perkembangan Global."* Denpasar. Program Studi Magister (S2) Kajian Pariwisata Program Pascasarjana Universitas Udayana.
- Arikunto, Suharsimi. 1989. *"Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik"* (Edisi Revisi). Jakarta. Rineka Cipta.
- Arka, I Wayan. 1999. "Pemberdayaan Desa Adat dalam Pengembangan Pariwisata Budaya Di Bali: Kasus Desa Wisata Terpadu Penglipuran Bangli" (tesis). Denpasar. Program Pascasarjana Universitas Udayana.
- Atmadja, I N.B., A.T. Atmadja. 2008. Ideologi Tri Hita Karana Neoliberalisme=Vilanisasi Radius Suci Pura. Dalam: I Wayan Ardika, editor. *"Dinamika Sosial Masyarakat Bali dalam Lintasan Sejarah."* Denpasar. Swasta Nulus.
- Bagus, I.G.N. dkk. 2002a. *"Pemikiran Baru untuk Pembangunan Bali yang Berkelanjutan dan Perspektif Budaya."* Denpasar. Program Studi Magister (S2) Kajian Budaya Universitas Udayana.
- Bagus, I.G.N. dkk. 2002b. *"Masalah Budaya dan Pariwisata dalam Pembangunan."* Denpasar. Program Studi Magister (S2) Kajian Budaya Universitas Udayana.
- Bagus, I.G.N. dkk. 2002c. *"Menuju Terwujudnya Ilmu Pariwisata dalam Pembangunan."* Denpasar. Program Studi Magister (S2) Kajian Budaya Universitas Udayana.
- Barker, Chris. 2005. *"Cultural Studies: Teori dan Praktik"* (Terjemahan). Yogyakarta. Bentang.
- Bocock, Robert. 1986. *"Hegemony."* Chichester. Ellis Horword Limited.
- Bungin, Burhan. 2006. *"Metodologi Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer."* Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.
- Dahrendorf, R. 1959. *"Class and Class Conflict in Industrial Society."* Stanford. Stanford University Press.
- Endraswara, Suwardi. 2003. *"Metodologi Penelitian Kebudayaan."* Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Foucault, Michael. 2002. *"Pengetahuan dan Metode: Karya-Karya Penting Foucault 1954–1984"* (Terjemahan). Yogyakarta. Jalasutra.
- Giddens, Anthony. 2003. *"Kapitalisme dan Teori Sosial Modern."* Jakarta. UI Press.

- Gramsci, Antonio. 1976. *"Selection from The Prison Notebooks."* (Quintin Hoare and Nowell Smith, editors). New York. International Publisher.
- Hitchcock, Michael, et al. 1993. *"Tourism in South Asia-East Asia."* London, New York. Routledge.
- Martin, Bonnie S., 1999. "The Efficacy of Growth Machine Theory in Explaining Resident Perceptions of Community Tourism Development". *Tourism Analysis an Interdisciplinary Journal*. Vol. 4 Number 1, pp. 47-55.
- Mowforth, Martin, and Ian Munt. 1998. *"Tourism and Sustainability New Tourism in the Third World."* London and New York. Routledge.
- Nuryanti, Wiendu. 1996. "Heritage and Postmodern Tourism". *Annal of Tourism Research*. Volume 23 Number 2, pp. 249-260.
- Natori, Masahiko, 2001. *"A Guide Book for Tourism-Based Community Development."* Yokohama. Asia Pacific Tourism Exchange Center.
- Perlas, Nicanor. 2000. *"Shapping Globalization Civil Society, Cultural Power and Threefolding."* New York. CADI and Global Network for Social Threefolding.
- Piliang, Yasraf Amir. 2004. *"Dunia yang Dilipat: Tamasya Melampaui Batas-batas Kebudayaan."* Yogyakarta. Jalasutra.
- Pitana, I Gde. 1999. *"Pelangi Pariwisata Bali."* Denpasar. PT Bali Post.
- Pitana, I Gde. 2003. Potensi Konflik, Adat Budaya, dan Pariwisata Bali. Dalam: I Gde Janamijaya, I Nyoman Wiratmaja, dan I Wayan Gde Suacana, editor. *"Eksistensi Desa Pakraman di Bali."* Denpasar. Yayasan Tri Hita Karana.
- Prasiasa, D.P.O. 2000. "Produk Wisata Desa Wisata Terpadu Sebatu Kabupaten Gianyar dan Desa Wisata Terpadu Jatiluwih Kabupaten Tabanan Provinsi Bali: Suatu Analisis Persepsi Wisatawan Nusantara dan Wisatawan Mancanegara" (*tesis*). Jakarta. Program Pascasarjana Universitas Sahid.
- Prasiasa, D.P.O. 2010. "Pengembangan Pariwisata dan Keterlibatan Masyarakat di Desa Wisata Jatiluwih Kabupaten Tabanan" (*disertasi*). Denpasar. Program Pascasarjana Universitas Udayana.
- Prasiasa, D.P.O. 2011. "Community Participation for Sustainable Tourism in Heritage Site: A Case of Angkor, Siem Reap Province, Cambodia". *MUDRA Journal of Art and Culture*. Vol. 26 Number 3 December 2011, pp. 306-313.
- Prasiasa, D.P.O. 2012. "Hegemoni Pengembangan Pariwisata dan Keterlibatan Masyarakat di Desa Wisata". *MUDRA Jurnal Seni dan Budaya*. Vol. 27 Number 1 Januari 2012, hal. 62-77.
- Prasiasa, D.P.O. 2011. "The Community Involvement at the Tourist Village of Jatiluwih Tabanan Regency Bali Province". *Proceedings The 12th International Conference on Quality in Research*, pp. 405. (<http://qir.eng.ui.ac.id>)

- Prasiasa, D.P.O. 2014. "Community Opinion About Sustainable Tourism Development at the Tourist Village of Jatiluwih Tabanan Regency Bali Province". *Proceedings International Seminar on Sustainable Tourism Development Based on Tourism Behavior*, pp. 1-6.
- Seale, Ronald G., 1996. "A Perspective from Canada on Heritage and Tourism". *Annal of Tourism Research*. Volume 23 Number 2, pp. 484-488.
- Spradley, James. 1997. "*Metode Etnografi*." (Elisabeth dan Misbah Zulfa, Penerjemah). Yogyakarta. PT Tiara Wacana.
- Sulaeman. 2004. "Pemberdayaan Masyarakat dalam Pembangunan Pariwisata." Dalam *Jurnal Kebudayaan dan Pariwisata, Departemen Kebudayaan dan Pariwisata*. Volume VIII Juli 2004 hal. 1-4.
- Tim Redaksi Bali Post. 2008. Pura Luhur Pucak Petali. Dalam: Wayan Supartha, penyunting. "*Mengenal Pura Sad Kahyangan dan Kahyangan Jagat*." Denpasar. Pustaka Bali Post.
- Warren, Carrol. 1993. Tanah Lot: The Cultural and Environmental Politics of Resort Development in Bali. In: P. Hirsch and C. Warren, editors. "*The Politics of Environment in Southeast Asia: Resources and Resistance*." London. Routledge.
- Woodley, Alison. 1992. Tourism and Sustainable Development: The Community Perspective. In: J.G. Nelson, R. Butler, G. Wall, editors. "*Tourism and Sustainable Development: Monitoring, Planning, Managing*." United States. University of Waterloo Department of Geography Publication.

PENGARUH *FEE BASED INCOME* TERHADAP PERUBAHAN LABA PERUSAHAAN PERBANKAN DI BURSA EFEK INDONESIA (STUDI PADA 10 BANK DENGAN LABA TERBESAR DI INDONESIA)

Oleh :

**Ketut Tanti Kustina¹
IGA Agung Omika Dewi²**

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada bank dengan laba terbesar di Indonesia untuk mengetahui pengaruh pendapatan *fee based income* terhadap perubahan laba perusahaan perbankan di BEI yang termasuk 10 Bank dengan laba terbesar di Indonesia. *Fee based income* merupakan pendapatan, provisi, *fee*, atau komisi yang diperoleh bank bukan dari pendapatan bunga, termasuk juga pendapatan yang diperoleh dari pemasaran produk maupun transaksi jasa perbankan. Penelitian terhadap perolehan *fee based income* di Indonesia masih jarang dilakukan,

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendapatan *fee based income* sebagai variabel independen dan perubahan laba sebagai variabel dependen. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi sederhana dengan terlebih dahulu dilakukan pengujian normalitas data. Berdasarkan pembahasan hasil penelitian, maka diperoleh bukti empiris bahwa *fee based income* (FEEBI) berpengaruh signifikan terhadap perubahan laba (PLABA) terutama pada perusahaan perbankan di BEI yang termasuk 10 Bank dengan laba terbesar di Indonesia. Koefisien regresi untuk variabel *fee based income* (FEEBI) adalah positif dengan nilai 0,437 yang berarti bahwa semakin tinggi tingkat perolehan *fee based income* akan menyebabkan perubahan laba yang positif pada perusahaan perbankan di BEI yang termasuk 10 Bank dengan laba terbesar di Indonesia.

Kata Kunci : *Fee based income, perubahan laba, bank dengan laba terbesar*

¹ Universitas Pendidikan Nasional (Undiknas) Denpasar

² Universitas Pendidikan Nasional (Undiknas) Denpasar

ABSTRACT

This study was conducted on 10 banks with largest profit in Indonesia. This research aims at explaining and investigating the influence of fee based income on the changes of profit. Fee based income is considered as earnings, provision, fee, or commission, obtained by the commercial bank from non-interest income, either from the product marketing or banking service transaction. This study is typical, since the research in terms of fee based income is rarely done in Indonesia.

There are two variables applied on this study; they are fee based income as independent variable and the changes of profit as dependent variable. Besides, this research was analyzed by applying a technique of analyzing data which is called regression analysis. Before applying this technique in analyzing the data, normality test was done. From the result of this study, empirical evidence is obtained. It was found that fee based income (FEEBI) has significant effect on the changes of profit (PLABA), especially on ten banking companies which have largest profit in Indonesian Stock Exchange. It was shown that regression coefficients of fee based income variable is positive (0,437). It means that the higher the level of fee based income will lead to positive change of profit on ten banking companies which have largest profit in Indonesian Stock Exchange.

Key words: fee based income, change of profit, bank with largest profit

I. PENDAHULUAN

E. Latar Belakang

Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lain (Kasmir, 2007) Dari pengertian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa bank adalah suatu lembaga keuangan yang kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat yang berupa simpanan giro, tabungan dan deposito, kemudian menyalurkan dana kepada masyarakat yang berupa pinjaman (kredit), dan memberikan jasa lainnya yang meliputi jasa setoran, jasa pembayaran, *transfer, kliring, valas, safe deposit box, travellers cheque, Bank card*.

Pendapatan utama dan terbesar dari bank adalah dalam bentuk pendapatan bunga. Pendapatan bunga ini diperoleh sebagai hasil dari penggunaan aktiva bank berupa kas yang disalurkan kepada masyarakat atau pihak ketiga lainnya dalam bentuk kredit (*loan*). Pendapatan hasil bunga dari pinjaman yang diberikan dan penanaman- penanaman dana yang dilakukan oleh bank yang bersangkutan dalam bentuk giro, simpanan berjangka, obligasi dan surat pengakuan hutng lainnya. Namun seperti jenis industri lainnya, dalam industri perbankan pendapatan secara

umum dibagi menjadi dua kelompok, yaitu pendapatan operasional dan non operasional. Yang termasuk dalam kegiatan operasional adalah semua pendapatan yang merupakan hasil langsung dari kegiatan usaha bank. Sedangkan pendapatan non operasional adalah pendapatan bank yang diterima bukan dari kegiatan langsung atau kegiatan operasional.

Bank dalam melakukan kegiatan operasionalnya tidak hanya mengandalkan pendapatan bunga dalam upaya peningkatan pendapatannya secara keseluruhan dan meningkatkan laba. Strategi yang sekarang banyak diterapkan dalam industri perbankan dalam upaya menumbuhkan laba adalah memperbesar *fee based income*. Strategi ini merupakan suatu tindakan yang diambil oleh industri perbankan dalam upaya mengantisipasi menurunnya pendapatan dari perolehan bunga penyaluran kredit akibat menurunnya tingkat suku bunga kredit secara umum atau ketika penyaluran kredit mengalami kelesuan.

Fee based income merupakan pendapatan, provisi, *fee*, atau komisi yang diperoleh bank bukan dari pendapatan bunga, termasuk juga pendapatan yang diperoleh dari pemasaran produk maupun transaksi jasa perbankan. Bagi nasabah, bank yang mempunyai banyak produk bisa menjadi nilai tambah karena memberikan banyak kemudahan layanan jasa perbankan. Kebutuhan nasabah terus berkembang, seiring pertumbuhan ekonomi dan meningkatnya daya beli. Harus diakui, kebutuhan nasabah bukan lagi hanya terpaku pada kredit atau tabungan saja saat ini. Nasabah juga makin banyak yang butuh kemudahan transaksi, asuransi, dan investasi. Produk-produk bank yang menawarkan berbagai kemudahan bagi nasabah tersebut yang merupakan sumber pendapatan berbasis komisi (*fee based income*) dalam kategori pendapatan non bunga.

Kecendrungan bank untuk memperbesar pendapatan *fee based income* tercermin dari upaya bank menambah layanan yang menawarkan berbagai kemudahan bagi nasabahnya, kepraktisan bertransaksi tanpa terbatas ruang dan waktu dengan menawarkan berbagai fitur-fitur melalui *internet banking* maupun *mobile banking*. Upaya bank meningkatkan perolehan *fee based income* juga tercermin dari penambahan mesin anjungan tunai mandiri (ATM) sebagai salah satu sumber perolehan *fee based income* bank. Diharapkan dengan semakin meningkatnya pemanfaatan kedua layanan tersebut juga dapat menambah *fee based income* yang diperoleh bank.

Penelitian tentang perolehan *fee based income* di Indonesia masih jarang dilakukan. Penelitian yang dilakukan di Indonesia telah memberikan bukti empiris pengaruh *fee based income*. Mangunsong dan Marpaung (2001) menyatakan *fee based income* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap laba per lembar saham, dan aktivitas *fee based* ini harus terus dikembangkan karena memiliki prospek yang baik dan adanya berbagai keuntungan yang dapat diperoleh antara lain risiko yang dihadapi dalam bisnis *fee based* relative kecil sehingga lebih sedikit modal yang dibutuhkan, dan bila gagal kekan bahwa rugianya tidak akan sebesar kredit macet. Namun, Penelitian lain yang dilakukan Susanty (2008) menyatakan hal yang sebaliknya bahwa *fee based*

income tidak berpengaruh signifikan dengan profitabilitas yang dilihat dari *return on equity* yang dimiliki bank. Dalam penelitian ini akan diuji pengaruh perolehan *fee based income* terhadap perubahan laba perusahaan perbankan.

F. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah “Apakah pendapatan *fee based income* berpengaruh terhadap perubahan laba perusahaan perbankan di BEI yang termasuk 10 Bank dengan laba terbesar di Indonesia?”

G. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh pendapatan *fee based income* terhadap perubahan laba perusahaan perbankan di BEI yang termasuk 10 Bank dengan laba terbesar di Indonesia

II. TELAAH PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Teori Pensinyalan

Teori Persinyalan menurut Brigham dan Houston (2001: 39) merupakan suatu tindakan yang diambil manajemen perusahaan yang memberi petunjuk bagi investor tentang bagaimana manajemen memandang prospek perusahaan. *Teori pensinyalan* menjelaskan alasan perusahaan memiliki insentif untuk melaporkan secara sukarela informasi kepasar modal meskipun tidak ada mandat dari badan regulasi. Pelaporan informasi oleh manajemen bertujuan untuk mempertahankan investor yang tertarik pada perusahaan. Informasi keuangan yang disampaikan perusahaan bertujuan untuk mengurangi *information asymmetry* antara perusahaan dengan pihak eksternal perusahaan (Wolk et al. 2001). Pihak agen menggunakan pelaporan yang disajikan mengisyaratkan kelengkapan informasi yang dengan demikian akan memberi sinyal positif atas penerbitan laporan keuangan.

2. Bank, Fungsi, dan Tujuan Bank

Menurut Kasmir (2007) bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lain. Sedangkan menurut IAI dalam PSAK No. 31 adalah Bank adalah Lembaga yang berperan sebagai perantara keuangan (*financial intermediary*) antara pihak yang memiliki dana dan pihak yang memerlukan dana, serta sebagai lembaga yang berfungsi memperlancar lalu lintas pembayaran. Dari pengertian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat yang

berupa simpanan giro, tabungan dan deposito, kemudian menyalurkan dana kepada masyarakat yang berupa pinjaman (kredit), dan memberikan jasa lainnya yang meliputi jasa setoran, jasa pembayaran, *transfer, kliring, valas, safe deposit box, travellers cheque, Bank card*.

Fungsi dan tujuan utama dari pembentukan bank di Indonesia adalah sebagai *Agent Of Development* (terutama bagi bank-bank milik negara) dan *Financial Intermediary*. Secara Umum fungsi pembentukan bank adalah sebagai berikut : (1) *Agent Of Development* : Untuk pemeliharaan kesetabilan moneter di Indonesia. Fungsi tersebut dapat terlihat dalam dua program kredit pemeratan, yaitu KIK (Kredit Investasi Kecil) dan KMKP (Kredit Modal Kerja Permanen). (2). *Financial Intermediary* : Bank berfungsi sebagai prantara penghimpunan dan penyaluran dana.

Sesuai dengan fungsinya maka manfaat yang diperoleh dari jasa-jasa perbankan adalah sebagai berikut : (1) *Working Balance*, untuk menunjang prosedur transaksi harian suatu bisnis sehingga dapat memudahkan proses penerimaan dan pengeluaran pembayaran transaksi tersebut (2) *Invesment fund*, sebagai tempat investasi dari *idle fund* dengan harapan dari investasi tersebut diperoleh hasil bunganya.(3)*Saving purpose*, untuk tujuan keamanan penyimpanan uang, baik secara fisik (pencurian) maupun secara moril (inflasi, devaluasi, dan depresiasi).

3. Pengertian Pendapatan

Pengertian Pendapatan secara umum adalah manfaat ekonomi selama satu periode akuntansi tertentu dalam bentuk pemasukan atau penambahan aktiva atau penurunan kewajiban yang mengakibatkan kenaikan ekuitas, yang tidak berasal dari kontribusi penanam modal. Dalam dalam **PSAK No. 23 (2015)** di jelaskan bahwa Penghasilan yang timbul dari aktivitas perusahaan yang biasa dan dikenal dengan sebutan yang berbeda seperti penjualan, penghasilan jasa (*fees*), bunga, dividen, royalti, dan sewa. Pendapatan juga diartikan arus masuk bruto dari manfaat ekonomi yang timbul dari aktiva normal perusahaan selama suatu periode bila arus masuk itu mengakibatkan kenaikan ekuitas, yang tidak berasal dari kontribusi penanam modal. Dari beberapa pengertian tersbut maka dapat disimpulkan bahwa yang termasuk pendapatan adalah penjualan produk atau barang dagangan, pendapatan atas jasa yang diberikan perusahaan jasa, imbalan yang diperoleh atas penggunaan aktiva atau sumber ekonomi oleh pihak lain dan hasil penjualan barang selain produk atau barang dagangan.

Hal tersebut sesuai dengan apa yang dijelaskan dalam PSAK No. 23 (2015), ada tiga jenis transaksi dan peristiwa yang menimbulkan pendapatan, yaitu : (1) Transaksi penjualan barang: meliputi barang yang diproduksi perusahaan untuk dijual dan barang yang dibeli untuk dijual kembali, seperti barang dagang yang dibeli pengecer atau tanah dan properti lain yang dibeli untuk dijual kembali. (2) Penjualan jasa : biasanya menyangkut pelaksanaan tugas yang secara

kontraktual telah disepakati untuk dilaksanakan selama suatu periode waktu yang disepakati oleh perusahaan. Jasa tersebut dapat diserahkan selama satu periode atau selama lebih dari satu periode.(3) Penggunaan Aktiva perusahaan oleh pihak-pihak lain yang menghasilkan bunga, royalti, dan dividen. Penggunaan Aktiva perusahaan oleh pihak lain menimbulkan pendapatan dalam bentuk : (a). *Bunga*, pembebanan untuk pnggunaan kas atau setara kas atau jumlah terhutang kepada perusahaan, (b) *Royalti*, pembebanan untuk penggunaan aktiva jangka panjang perusahaan, misalnya paten, merek dagang, hak cipta, dan perangkat lunak komputer, (c) *Dividen*, distribusi laba kepada para pemegang investasi ekusi sesuai dengan proporsi mereka dari jenis modal tertentu.

Untuk jenis usaha perbankan, pendapatan utamanya adalah dalam bentuk pendapatan bunga. Pendapatan bunga ini diperoleh sebagai hasil dari penggunaan aktiva bank berupa kas yang disalurkan kepada masyarakat atau pihak ketiga lainnya dalam bentuk (*loan*).

Pada dasarnya pendapatan Industri perbankan diklasifikasikan menjadi dua kelompok, sama dengan bentuk-bentuk usaha lainnya yaitu pendapatan operasional dan non operasional. Yang termasuk dalam kegiatan operasional adalah semua pendapatan yang merupakan hasil langsung dari kegiatan usaha bank. Sedangkan pendapatan non operasional adalah pendapatan bank yang diterima bukan dari kegiatan langsung atau kegiatan operasionalnya.

Menurut Lapoliwa dan Kuswandi (2000) Pendapatan operasional bank dapat dibagi menjadi empat kelompok, yaitu : (1) Pendapatan bunga : adalah pendapatan hasil bunga dari pinjaman yang diberikan dan penanaman- penanaman dana yang dilakukan oleh bank yang bersangkutan dalam bentuk giro, simpanan berjangka, obligasi dan surat pengakuan hutng lainnya.(2) Pendapatan Provisi dan Komisi : adalah pendapatan provisi dan komisi yng dipungut atau diterima oleh bank dari berbagai kegiatan yang dilkukan seperti provisi kredit, provisi transfer, komisi pembelian atau penjualan efek-efek dan lain sebagainya.(3) Pendapatan karena transaksi valuta asing: adalah keuntungan yang diperoleh bank dari berbagai transaksi valuta atau valuta asing, misalnya selisih kurs pembelian atau penjualan valuta asing, selisih kurs karena konversi provisi, kondisi dan bunga yang diterima dari bank-bank diluar negeri.(4) Pendapatan operasional lainnya : adalah pendapatan lainnya yang merupakan hasil langsung dari kegiatan usaha bank yang tidak termasuk kedalam rekening pendapatan pada buku pertama sampai dengan ketiga diatas, misalnya dividen yang diperoleh bank dari berbagai saham yang dimilikinya.

4. Pengertian *Fee Based Income*

Kalau kita mengikuti perkembangan neraca rugi/laba bank-bank di Indonesia pendapatan utama dari hasil operasional bank-bank itu terutama masih cenderung tergantung pada pendapatan hasil bunga kredit. Bank juga dapat meningkatkan pendapatannya dari hasil pemberian jasa-jasa

perbankan yang dapat ditawarkan kepada nasabahnya atau yang lebih dikenal dengan *fee based income*.

Fee Based Income menurut Lapoliwa dan Kuswandi (2000) adalah : tujuan dari pemberian jasa-jasa ini selain untuk mengembangkan pangsa pasar bank juga untuk meningkatkan pendapatan bank dalam bentuk komisi .

Sedangkan *Fee Based Income* menurut Kasmir (2004) adalah : Keuntungan yang didapat dari transaksi yang diberikan dalam jasa-jasa bank lainnya atau *spread based* (selisih antara bunga simpanan dengan bunga pinjaman). Dari pengertian-pengertian yang dijelaskan diatas maka dapat disimpulkan bahwa kegiatan perbankan adalah selain menghimpun dana dan menyalurkan dana adalah memberikan jasa-jasa lainnya untuk memberikan layanan kemudahan bagi nasabah dalam memperoleh layanan jasa perbankan.

5. Produk Jasa Perbankan yang Menghasilkan *Fee Based Income*

Ada beberapa produk jasa perbankan yang menghasilkan *fee based income* dan pengertiannya berdasarkan literatur yang diperoleh, yaitu :

a. **Transfer**

Transfer Menurut Lapoliwa dan Kusnadi (2000) adalah : Suatu kegiatan jasa bank untuk memindahkan sejumlah dana tertentu sesuai dengan perintah si pemberi amanat yang ditujukan untuk keuntungan seseorang yang ditunjuk sebagai penerima *transfer (beneficiary)*. Jenis-jenis alat transfer adalah sebagai berikut : (1) Wesel, (2) Surat bukti pengiriman uang, yang terdiri dari : (a) Surat bukti pengiriman uang dengan surat/*mail transfer*. (b) Surat bukti pengiriman uang dengan surat telegram. (c) Surat bukti pengiriman uang dengan surat telepon/telex. (d) Dengan adanya alat *transfer* yang bermacam-macam tersebut dan mengingat kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat bank berusaha menawarkan fasilitas yang lebih luas kepada nasabah dan calon nasabahnya dalam hal pengiriman uang. Fasilitas tersebut menjadi semakin luas dengan tersedianya pula jasa *transfer* dari dan keluar negeri.

b. **Inkaso (Collection)** adalah merupakan jasa bank untuk menagihkan warkat-warkat yang berasal dari luar negeri.

c. **Safe Defosit Box** adalah merupakan jasa-jasa bank yang diberikan kepada para nasabahnya. Jasa ini dikenal juga dengan nama *safe loket*.

d. **Kliring (Clearing)** adalah merupakan jasa penyelesaian hutang piutang antar bank dengan cara menyerahkan warkat-warkat yang akan dikliringkan di lembaga kliring.

e. **Letter of credit (L/C)** adalah suatu fasilitas atau jasa yang diberikan kepada nasabah dalam rangka mempermudah dan memperlancar transaksi jual beli barang terutama yang berkaitan dengan transaksi internasional.

- f. **Credit card** adalah alat pembayaran pengganti uang tunai atau cek. Kartu ini memberikan fasilitas penggunaan uang sampai dengan pagu/batas tertentu yang didasarkan pada pertimbangan tertentu yang ditetapkan oleh bank, biasanya berdasarkan pada tingkat pendapatan dan kedudukan/reputasi nasabah.
- g. **Dana Pembayaran Rekening Titipan (*payment point*)** adalah pembayaran dari masyarakat yang ditujukan untuk keuntungan pajak tertentu, biasanya giro milik perusahaan yang pembayarannya dilakukan melalui bank.
- h. **Garansi Bank** adalah semua bentuk garansi yang tau jaminan yang diterima atau diberikan oleh bank yang mengakibatkan pembayaran kepada pihak yang menerima jaminan apabila pihak yang dijamin wanprestasi atau cidera janji.
- i. **Jual Beli atau Perdagangan Valuta Asing :** Untuk melakukan transaksi valuta asing harus memelihara rekening giro pada bank koresponden di luar negeri dan dalam pelaksanaannya transaksi jual beli valuta asing.
- j. **Commercial Paper** adalah promes yang tidak disertai dengan jaminan (*unsecured promissory*) yang diterbitkan oleh perusahaan untuk memperoleh dana jangka pendek dan dijual kepada investor yang melakukan investasi dalam instrumen pasar uang.
- k. **E-channel mobile banking dan internet banking** adalah pelayanan jasa perbankan melalui sms dan internet dengan bekerja sama dengan perusahaan provider telekomunikasi di Indonesia
- l. **Volume transaksi ATM** adalah pelayanan jasa perbankan melalui mesin anjungan tunai mandiri (ATM)
- m. **Transaksi kartu kredit, debit, dan pre paid**

6. *Fee Based Income* dalam Laporan Laba Rugi Bank

Oleh karena pengertian *fee based income* merupakan pendapatan operasional non bunga maka unsur-unsur pendapatan operasional yang masuk kedalamnya adalah :

1. Pendapatan provisi dan komisi
2. Pendapatan dari hasil transaksi valuta asing/devisa
3. Pendapatan operasional lainnya.

Menurut IAI dalam SAK yang dijelaskan dalam PSAK No. 31 (2015) yang menyatakan bahwa *fee based income* merupakan imbalan yang diperoleh bank atas pemberian jasa pelayanan oleh bank.

7. Beberapa Keuntungan Meningkatkan Aktivitas *Fee Based*

Menurut Kasmir (2004) Perolehan keuntungan dari jasa-jasa bank ini walaupun relatif kecil, namun mengandung suatu kepastian, hal ini disebabkan resiko terhadap jasa-jasa bank ini

lebih kecil jika dibandingkan dengan kredit. Disamping faktor risiko ragam penghasilan dari jasa ini pun cukup banyak, sehingga pihak perbankan dapat lebih meningkatkan jasa-jasa banknya dan yang paling penting justru jasa-jasa bank ini sangat berperan besar dalam meningkatkan penghasilan dan memperlancar transaksi simpanan yang ada di dunia perbankan.

8. Kajian Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian yang terkait dengan penelitian tentang *fee based income* antara lain adalah:

Penelitian Mangunsong dan Marpaung (2001) meneliti pengaruh aktivitas *fee based* sebagai salah satu alternatif usaha bank untuk meningkatkan pendapatannya terhadap laba per lembar saham pada Bank NISP. Untuk menguji hipotesis dipergunakan uji statistik *multiple linier regression and correlation*, di mana *fee based income* sebagai variabel independen dan laba per lembar saham sebagai variabel dependen. Variabel independen dibagi menjadi dua yaitu provisi dan komisi yang diterima selain dari pemberian kredit dan pendapatan lain. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan menggunakan uji *F* dan uji *t* dengan tingkat signifikansi 0,05 ternyata diperoleh hasil sebagai berikut: *fee based income* berupa provisi dan komisi yang diterima selain dari pemberian kredit dan pendapatan lain tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap laba per lembar saham.

Penelitian Susaty (2008) menguji pengaruh rasio pengelolaan modal dan *fee based income* terhadap rentabilitas modal sendiri (Return On Equity/ROE). *Fee Based Income* (FBI) sebagai variabel independen dan Rasio pengelolaan modal yang terdiri atas *Rate of Return on Loans (RRL)*, *Interest Margin on Loans (IML)*, *Credit Risk Ratio (CRR)*, *Interest Risk Ratio (IRR)*, *Capital Ratio (CR)*, *Banking Ratio (BR)*, *Loans to Asset Ratio (LAR)*, *Provision on Loans Ratio (PLR)*, *Cost of Efficiency Ratio (COE)*. Dengan uji regresi berganda diperoleh bahwa Rasio IRR berkorelasi positif tertinggi terhadap ROE, sedangkan rasio CRR berkorelasi negatif tertinggi terhadap ROE. Variabel FBI tidak berpengaruh signifikan terhadap ROE.

Penelitian lainnya oleh Kiwei di Kenya (2012) pada bank bank di Kenya menunjukkan bahwa pendapatan diluar pendapatan operasional termasuk pendapatan *fee based income* dapat meningkatkan laba bank dan mengurangi *individual and systemic risk*. Pendapatan diluar pendapatan operasional terbukti meningkatkan pendapatan non bunga selama tahun 2000-2010 pada bank-bank yang ada di Kenya.

Penelitian di Yunani oleh Staikouras dan Wood (2003) menguji korelasi perubahan pendapatan bunga dan Pendapatan non bunga terhadap laba perbankan di Eropa selama tahun 1994-1998. Hasil pengujian yang dilakukan menunjukkan bahwa terjadi peningkatan pendapatan non bunga di sebagian besar bank di Eropa tapi tidak seluruhnya, dan peningkatan pendapatan non bunga tersebut mempengaruhi laba.

B. Perumusan Hipotesis

Kiwei di Kenya (2012) pada bank bank di Kenya menunjukkan bahwa pendapatan diluar pendapatan operasional termasuk pendapatan *fee based income* dapat meningkatkan laba bank dan mengurangi *individual and systemic risk*. Penelitian di Yunani oleh Staikouras dan Wood (2003) Penelitian di Yunani oleh Staikouras dan Wood (2003) dilakukan menunjukkan bahwa terjadi peningkatan pendapatan non bunga di sebagian besar bank di Eropa tapi tidak seluruhnya, dan peningkatan pendapatan non bunga tersebut mempengaruhi laba. Kasmir (2004) menyatakan bahwa Perolehan keuntungan dari jasa-jasa bank selain pendapatan bunga, walaupun relatif kecil, namun mengandung suatu kepastian, hal ini disebabkan resiko terhadap jasa-jasa bank ini lebih kecil jika dibandingkan dengan kredit. Berdasarkan latar belakang masalah dan landasan teori dan penelitian terdahulu yang telah diuraikan diatas maka dapat diajukan hipotesis dalam penelitian ini bahwa *Fee Based Income* berpengaruh terhadap perubahan laba perusahaan perbankan di BEI yang termasuk 10 Bank dengan laba terbesar di Indonesia

1. Definisi Opsional Variabel

a. *Fee based income*

Fee based income adalah pendapatan yang berasal dari provisi, *fee*, atau komisi yang diperoleh bank bukan dari pendapatan bunga, termasuk juga pendapatan yang diperoleh dari pemasaran produk maupun transaksi jasa perbankan serta pendapatan operasional non bunga lainnya dalam satu tahun pada perusahaan perbankan di BEI yang termasuk 10 Bank dengan laba terbesar di Indonesia.

b. Perubahan Laba

Perubahan Laba adalah peningkatan atau penurunan laba perusahaan dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang dihitung dengan selisih perubahan laba bersih setelah pajak pada tahun ke-t dikurangi dengan laba tahun sebelumnya atau laba tahun t-1 dibagi laba tahun sebelumnya atau laba tahun t-1 pada perusahaan perbankan di BEI yang termasuk 10 Bank dengan laba terbesar di Indonesia. Perhitungan perubahan laba adalah :

$$\Delta Y = \frac{Y_t - Y(t-1)}{Y(t-1)} \quad [1]$$

Dimana :

ΔY = Perubahan Laba

Y_t = Laba Pada Periode t

$Y(t-1)$ = Laba Pada Periode Sebelum t

III. METODE PENELITIAN

A. Lokasi Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di Bursa Efek Indonesia yang menyediakan informasi laporan keuangan perusahaan dengan mengakses situs resmi Bursa Efek Indonesia yaitu www.idx.co.id. Badera (2008), menyatakan alasan digunakannya Bursa Efek Indonesia sebagai lokasi penelitian adalah: (1) daftar perusahaan telah dikelompokkan dalam beberapa industri dan sub-sub kelompok industri, termasuk perbankan (2) perusahaan yang bersifat terbuka akan berusaha sekuat tenaga untuk meningkatkan reputasinya melalui berbagai informasi yang disajikan kepada publik

B. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah perusahaan perbankan terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI). Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *purposive sampling*. Populasi yang akan dijadikan sampel penelitian adalah populasi yang memenuhi kriteria sampel tertentu. Kriteria-kriteria tersebut adalah sebagai berikut:

1. Perusahaan perbankan yang terdaftar di BEI tahun 2008 -2012.
2. Perusahaan tersebut telah menerbitkan laporan keuangan tahunan (*annual report*) pada tahun 2008 hingga tahun 2012
3. Bank yang terdaftar di BEI dan masuk ke dalam 10 besar peraih laba terbesar selama tahun 2008-2012
4. Menampilkan data dan informasi yang berkaitan dengan *fee based income* dalam kaitannya mempengaruhi perubahan laba perusahaan
5. Tahun buku laporan keuangan berakhir pada tanggal 31 Desember.

c. Jenis Dan Sumber Data

Data yang digunakan adalah data sekunder. Data diperoleh dari berbagai sumber antara lain situs Bursa Efek Indonesia (www.idx.co.id), situs OJK (www.ojk.go.id), dan *Indonesian Capital Market Directory* (ICMD).

d. Teknik Analisis Data

Data dalam penelitian ini dianalisis dengan statistik deskriptif, kemudian dilakukan pengujian hipotesis. Statistik deskriptif memberikan gambaran tentang distribusi frekuensi variabel-variabel penelitian, nilai maksimum, minimum, rata-rata dan standar deviasi. Analisis data menggunakan teknik analisis regresi sederhana. Sebelum model regresi, terlebih dahulu dilakukan pengujian normalitas data. Persamaan regresi sederhana ini dirumuskan sebagai berikut:

$$PLABA = \alpha + \beta_1 FEEBI + \varepsilon$$

Keterangan:

PLABA = Perubahanan Laba dari tahun (t-1) dibandingkan dengan tahun t

β_0 = konstanta

β_1, β_2 = koefisien regresi

FEEBI = *Fee base income*

ε = *error*

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Statistik Deskriptif

Berikut akan dijelaskan statistik deskriptif yaitu menjelaskan deskriptif data dari seluruh variabel yang akan dimasukkan dalam model penelitian. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
FEEBI	51	2207.0	8389732.0	602737.314	1559395.4655
PLABA	50	-580893.0	4414893.0	1007904.660	1159520.3571
Valid N (listwise)	50				

Sumber : Lampiran (data diolah)

Berdasarkan tabel 1 statistik deskriptif diatas, jumlah observasi dalam penelitian ini adalah 50 observasi. FBI adalah *fee base income* diukur dengan jumlah perolehan *fee base income* dalam satu tahun. Nilai rata-rata *fee base income* tersebut adalah 602737.314 . Hal ini menunjukkan bahwa perolehan rata-rata *fee base income* perusahaan perbankan yang masuk ke dalam 10 besar peraih laba terbesar selama tahun 2008-2012 adalah sebesar 602737.314 juta rupiah.

Variabel perubahan laba mempunyai nilai rata-rata sebesar 1007904.660 dengan nilai minimum -580893.0 dan nilai maksimum sebesar 4414893 serta standar deviasi sebesar 1159520.36. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata perubahan perusahaan perbankan yang masuk ke dalam 10 besar peraih laba terbesar selama tahun 2008-2012 adalah sebesar 1007904.66 juta rupiah

B. Pengujian Normalitas

Statistik uji yang digunakan untuk menguji normalitas adalah *One - Sample Kolmogorov – Smimov (K-S) Test*. Kriteria yang digunakan adalah H_0 diterima bila $\text{sig. K-S} > 0,05$. Sebaliknya bila $\text{sig. K-S} < 0,05$, maka tolak H_0 . Dari pengujian diperoleh $\text{sig. K-S} = 0,105$, maka $\text{sig. K-S} > 0,05$, dengan demikian H_0 diterima. Artinya data yang diolah memiliki residual yang berdistribusi normal. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel. 2.

Tabel 2
Uji Normalitas Residual
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		FBI	PLABA
N		51	50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	602737.314	1007904.660
	Std. Deviation	1559395.4655	1159520.3571
Most Extreme Differences	Absolute	.378	.152
	Positive	.378	.152
	Negative	-.350	-.139
Test Statistic		.378	.152
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c	.105 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

C. Analisis Regresi

Pengujian model analisis dalam penelitian ini menggunakan regresi dengan bantuan program SPSS. Model regresi ini digunakan untuk membuktikan variabel mengenai pengaruh variable pendapatan *fee based income* terhadap variabel perubahan laba perusahaan perbankan di BEI yang termasuk 10 Bank dengan laba terbesar di Indonesia. Hasil pengujian model regresi terhadap pengaruh pendapatan *fee based income* pada perubahan laba perusahaan perbankan di BEI yang termasuk 10 Bank dengan laba terbesar di Indonesia dapat ditunjukkan pada Tabel.3 di bawah ini :

Tabel. 3
Hasil Regresi Pengaruh *fee based income* pada Perubahan laba

Regresi	Variabel	b	Sig.	Kesimpulan
PLABA = a + b1FEEBI+ e	Konstanta	741462.833	.000	H_1 diterima
	FEEBI	.437		

Dari hasil regresi sederhana seperti yang ditunjukkan pada tabel 3 diatas, maka persamaan adalah:

$$PLABA = 741462.833 + 0.437 FEEBI$$

Berdasarkan berbagai parameter dalam persamaan regresi mengenai pengaruh pendapatan *fee based income* pada perubahan laba perusahaan perbankan di BEI yang termasuk 10 Bank dengan laba terbesar di Indonesia maka dapat diberikan interpretasi sebagai berikut:

1) Konstanta

Nilai konstanta sebesar 741462.833, berarti bahwa jika tidak ada variabel bebas *fee based income* atau $X = 0$, maka FEEBI menunjukkan nilai sebesar 741462.833.

2) Koefisien *fee based income*

Fee based income berpengaruh positif signifikan pada perubahan laba, dengan koefisien regresi adalah 0.437 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu juta rupiah *fee based income* akan meningkatkan perubahan laba sebesar 0,437 juta rupiah

D. Pengujian Hipotesis

Berdasarkan hasil pengujian, nilai *adjusted R Square* sebesar 0,338 yang berarti variabilitas variable dependen yaitu perubahan laba dapat dijelaskan oleh variable independen yaitu *fee based income* sebesar 33,8%, Hal ini berarti 33,8% perubahan laba perusahaan perbankan di BEI yang termasuk 10 Bank dengan laba terbesar di Indonesia dipengaruhi variable *fee based income*, dan sisanya 66,2 % dipengaruhi oleh variable lain diluar penelitian ini. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4

Tabel 4
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.593 ^a	.352	.338	943212.3513	.926

Sumber : Lampiran (data diolah)

Dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$) maka hasil pengujian pada Tabel 5 dapat dilihat, dan berarti hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima dan terbukti. Hasil pengujian koefisien regresi pengaruh pendapatan *fee based income* pada perubahan laba perusahaan perbankan di BEI yang termasuk 10 Bank dengan laba terbesar di Indonesia dapat ditunjukkan pada Tabel 5 di bawah ini :

Tabel 5 Koefisien Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	741462.833	143241.144		5.176	.000		
FEEBI	.437	.086	.593	5.104	.000	1.000	1.000

4.5 Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil pengujian tersebut dapat diinterpretasikan bahwa *fee based income* secara signifikan berpengaruh terhadap perubahan laba. Koefisien regresi untuk variable *fee based income* (FEEBI) adalah positif dengan nilai 0,437 yang berarti bahwa semakin tinggi tingkat perolehan *fee based income* perusahaan perbankan maka akan menyebabkan perubahan laba yang positif pada perusahaan perbankan tersebut. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Kiwei di Kenya (2012) yang menemukan bahwa pendapatan diluar pendapatan operasional termasuk pendapatan *fee based income* dapat meningkatkan laba bank dan mengurangi *individual and systemic risk* dan penelitian yang dilakukan di Yunani oleh Staikouras dan Wood (2003) yang menemukan bahwa terjadi peningkatan pendapatan non bunga di sebagian besar bank di Eropa tapi tidak seluruhnya, dan peningkatan pendapatan non bunga tersebut mempengaruhi laba.

Hasil penelitian ini sesuai dengan kenyataan yang terjadi dewasa ini, bahwa dunia perbankan tidak hanya mengandalkan pendapatan yang dihasilkan bunga simpanan dan kredit saja untuk meningkatkan laba, tetapi juga berupaya meningkatkan perolehan laba melalui sumber-sumber atau produk-produk diluar pendapatan kredit yaitu pendapatan dari jasa-jasa perbankan lainnya atau *fee based income*. Hal tersebut berkaitan dengan penghasilan yang bersumber dari *fee-based income* dapat dikatakan berisiko lebih rendah daripada penghasilan yang dihasilkan dari bunga kredit.

IV. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian diperoleh bahwa *fee based income* (FEEBI) mempunyai nilai probabilitas signifikasi sebesar 0,000 lebih kecil dari tingkat signifikasi yang ditentukan yaitu 0,05. Hal tersebut berarti bahwa diperoleh bukti empiris bahwa *fee based income* (FEEBI) berpengaruh signifikan terhadap perubahan laba (PLABA) pada perusahaan perbankan di BEI yang termasuk 10 Bank dengan laba terbesar di Indonesia. Hal tersebut sesuai dengan kenyataan yang terjadi dewasa ini, bahwa perbankan tidak hanya mengandalkan

pendapatan yang dihasilkan bunga kredit dan simpanan saja untuk meningkatkan laba, tetapi juga berupaya meningkatkan perolehan laba melalui sumber-sumber atau produk-produk diluar pendapatan kredit yaitu pendapatan dari jasa-jasa perbankan lainnya atau *fee based income*. Karena penghasilan yang bersumber dari *fee-based income* dapat dikatakan berisiko lebih rendah daripada penghasilan yang dihasilkan dari bunga kredit.

B. Saran

Peningkatan perolehan *Fee based income* dapat dijadikan suatu strategi dalam meningkatkan perolehan laba bank tanpa melalui ekspansi aktiva sehingga tidak memberatkan permodalan bank. Pengembangan *fee based income* dapat ditingkatkan melalui pengembangan produk atau jasa perbankan yang baru atau peningkatan tarif *fee* yang sudah ada. Namun pengembangan *fee based income* harus diimbangi dengan peran sumber daya manusia yang berkualitas dan ditunjang oleh system teknologi dan informasi yang memadai.

C. Implikasi dan Keterbatasan

1. Implikasi Penelitian

Fee based income merupakan pendapatan, provisi, fee, atau komisi yang diperoleh bank bukan dari pendapatan bunga, termasuk juga pendapatan yang diperoleh dari pemasaran produk maupun transaksi jasa perbankan. Hasil penelitian ini menunjukkan *fee based income* berpengaruh signifikan terhadap perubahan laba pada perusahaan perbankan di BEI yang termasuk 10 Bank dengan laba terbesar di Indonesia. Hal ini mengandung implikasi bahwa kedepannya pihak perbankan lebih meningkatkan perolehan *fee based income* sehingga dapat meningkatkan perolehan laba

2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun memiliki keterbatasan yaitu ;

1. Variabel bebas yang diteliti dalam penelitian ini masih terbatas pada variabel *fee based income* dan pengaruhnya hanya sebesar 33.8% pada perubahan laba sebagai variabel terikat. Sementara masih banyak variabel lain (di luar pendapatan operasional bank) yang juga dapat diteliti pengaruhnya terhadap perubahan laba pada perusahaan perbankan di Indonesia yang belum diteliti dan perlu ditambahkan dalam penelitian selanjutnya.
2. Keterbatasan penelitian ini adalah pada pemilihan sampel penelitian yang dilakukan hanya pada 10 bank di Indonesia dengan laba terbesar di Indonesia, dan keterbatasan pada periode penelitian yaitu tahun 2008 samapai tahun 2012 .Pada penelitian selanjutnya peneliti dapat pada keseluruhan perusahaan perbankan dan dalam periode waktu yang berbeda.

Daftar Pustaka

- Brigham, Eugene F dan Joel F. Houston (2001). *Dasar-Dasar Manajemen Keuangan*, Edisi ke 8, Jakarta : Salemba Empat.
- Dahya. J., McConnell, J J. and Travlos, N.G.2002. The Cadbury Committee, Corporate Performance, and top Management turnover. *The Journal of Finance*. 57(1): 461-483.999
- Fama, E. dan M. Jensen, 1983. Separation of Ownership and Control, *Journal of Political Economy* 88: 288-308.
- Ghozali, Imam, 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Edisi 13.
- Gujarati, Damodar N. 2003. *Basic Econometric*. 4th Edition. McGraw Hill.
- Hartono, Jogiyanto. 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Yogyakarta: BPFE.
- IAI, 2015. *Standar Akuntansi Keuangan*, Jakarta. Salemba Empat.
- Jensen, M, and W.Meckling,1976. Theory of the Firm: Managerial Behaviour, Agency, and Ownership Structure. *Journal of Financial Economics*: 305-360.
- Kasmir, 2004. *Bank dan lembaga Keuangan lainnya*, Jakarta.PT Raja Grafindo Persada
- Kiweu, Jossephat Mboya, 2012. Income Diversification in The Banking from Kenya Commercial banking sectors on Earning Volatility : Evidence , *Working Paper*, Kenya bankers, Kenya.
- Lapoliwa dan Kusnadi. 2000. *Akuntansi Perbankan*. Jakarta. Salemba Empat
- Hanafi, Mahmud M. dan Halim, Abdul. 2007. Analisis Laporan Keuangan. Edisi ketiga. Yogyakarta. AMP-YKPN.
- Mangunsong, Soddin, dan Marpaung,Elyzabet Indrawati. .2001.Pengaruh *Fee Based Income* Terhadap Laba Per Lembar Saham. *Jurnal Akuntansi vol 1 no 1*.
- Staikouras,Rosie Smith Christos and Wood, Geoffrey. Non-interest income and total income stability. This paper is seminar participant at Bank of England and European Financial Management Association Annual Conference. 2003.
- Susanty, Dety, 2008. “Pengaruh Rasio Pengelolaan kredit dan Rasio Fee Based Income Terhadap return On Equity Pada Perusahaan Perbankan Periode 2002-2006”. (Skripsi). Jakarta: Universitas Bina Nusantara

PENGEMBANGAN CSR DI BIDANG KEAGAMAAN DAN DAMPAKNYA PADA KESEHATAN DAN KEBERHASILAN LEMBAGA PERKREDITAN DESA (LPD) SE KOTA DENPASAR

**Oleh :
GINE DAS PRENA¹**

ABSTRAK

Lembaga Perkreditan Desa (LPD) merupakan sebuah lembaga pendukung di setiap pedesaan adat di Bali. masing-masing; setiap langkah dan upaya make-up pertumbuhan kinerja LPD akan sangat dipengaruhi oleh cara hidup dan kebiasaan masing-masing desa adat itu sendiri.

LPD sebagai dimanfaatkan oleh lembaga jumlah pembiayaan yang lebih adalah kehadiran masyarakat itu sendiri pedesaan sampai untuk pengembangan adalah penting lebih jurusan apa yang menjadi kegemaran dan nafsu makan masyarakat itu sendiri. masyarakat Bali Kustom umumnya dan khususnya di Denpasar mewakili masyarakat dengan kebiasaan yang menghormati keberadaan kegiatan sosial, budaya dan agama. latar belakang ini kemudian menjadi masalah bagi resech ini yaitu:

Apakah kegiatan sosial khasiat mendukung LPDt di Denpasar, 2.whether kegiatan budaya yang mendukung keberhasilan LPD di Denpasar 3. apakah kegiatan agama mendukung keberhasilan LPD di Denpasar, 4. apakah kolektif sama mendukung keberhasilan LPD di Denpasar.

Hasil pengujian statistik mengungkapkan hal sebagai berikut: Berdasarkan hasil pemeriksaan F [count / hitung] diperoleh nilai f sama dengan 441.094 dengan signifikansi 0,000 yang nilainya lebih kecil dari 0,05. Kegiatan agama menunjukkan variabel (X1) ini memiliki efek pada signifikan terhadap keberhasilan LPD (Y).

Hasil uji t kegiatan agama variabel sama dengan 2.380 oleh sig. sama dengan 0017 yang berada di bawah 0,05. Ada oleh H0 diterima, ini berarti kegiatan agama memiliki hubungan dengan LPD khasiat.

¹ Undiknas University

Hasil regresi linier berganda menghasilkan persamaan $Y = 0,62 + 0,190X_1$ di mana setiap kenaikan 1% dalam kegiatan agama akan meningkatkan kinerja LPD yang sama dengan 19%.

Kata kunci : kegiatan agama dan kinerja LPD

ABSTRACT

Lembaga Perkreditan Desa (LPD) represent an supporting institute in each custom countryside in Bali. each;every step and effort make-up the growth of performance LPD will very influenced by way of living and habit each custom countryside itself.

LPD as exploited by more amount financing institute is attendance by society of itself countryside till for its development is importance more majoring what becoming exasperation and appetite society itself. society of Bali Custom generally and specially in Denpasar represent the society with the habit which respect the existence of social, cultural and religion activity. This background then become the problems for this resech that is :

Whether social activity supporting efficacy LPD in Denpasar; 2.whether culture activity supporting efficacy LPD in Denpasar 3. Whether religion activity supporting efficacy LPD in Denpasar, 4. Whether collectively is equal supporting efficacy LPD in Denpasar.

Result of statistical examination express the matter as follows: Pursuant to result of examination F [count/calculate] obtained f value equal to 441,094 by signifikansi 0,000 which its value smaller than 0,05. This show variable (X_1) religion activity has an effect on the signifikan to efficacy LPD (Y).

Result of test of t of variable religion activity equal to 2,380 by sig. equal to 0,017 which is under 0,05. There by H_0 accepted, this means religion activity have an relation to the efficacy LPD.

result of multiple linear regression result the equation $Y=0,62+0,190X_1$ where each;every increase 1% in religion activities will improve the LPD performance which equal to 19%.

Key word : religion activities and LPD performance

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bali sebagai salah satu destinasi dunia merupakan pulau dengan kebudayaan dan adat istiadat yang sangat kuat. Masyarakatnya yang majemuk tidak mengurungkan Bali sebagai

wilayah yang masih menjunjung budaya berkelompok dan budaya berbanjar yang kuat. Absolutisme masyarakat Bali menyebabkan desa dengan berbagai perangkatnya memiliki suatu bentuk hukum adat dengan berbagai tata krama pergaulan hidup yang diwariskan secara turun temurun dalam ikatan Kahyangan Tiga atau Kahyangan Desa yang mempunyai wilayah tertentu dan harta kekayaan sendiri serta berhak mengurus rumah tangganya sendiri. Dasar pemikiran tersebut membawa pihak pemerintah setempat memperbolehkan pihak desa yang diayomi dengan keberadaan hukum adat yang kuat dapat mengelola sistem keuangan dan sistem pendanaannya sendiri. Hal inilah yang mendorong terciptanya Lembaga Perkreditan Desa (LPD).

Desa adat sebagai kesatuan masyarakat hukum adat yang dijiwai ajaran agama Hindu dan nilai-nilai budaya, sehingga perlu diayomi, dilestarikan dan diberdayakan. Dalam kegiatan masyarakat desa banyak diatur oleh adat istiadat, norma – norma, upacara dan agama. Banjar merupakan suatu kelompok sosial yang menjadi pusat orientasi masyarakat desa untuk melakukan kegiatan guna menumbuhkan sifat solidaritas, gotong royong dan rasa kebersamaan dari warga desa. Dengan kemajuan kota Denpasar yang semakin pesat serta untuk mendukung program Bali yang Maju, Aman, Damai dan Sejahtera (Mandara) maka banyak tumbuh dan berkembang sekaa – sekaa dan pasraman. Sebagai daerah wisata budaya kota Denpasar dihadapkan pada tantangan dan modernisasi sehingga perlu menumbuhkan kreatifitas sosial guna melestarikan budaya dan agama bagi masyarakat desa.

Masyarakat secara keseluruhan memiliki peranan penting sebagai pendukung dalam pelaksanaan kegiatan agama seperti pelestarian nilai agama Hindu di kalangan warga desa adat. Kebutuhan sustainability suatu lembaga pemerintahan dalam hal ini perangkat desa memerlukan juga suatu bentuk sokongan pendanaan dan langkah yang dilalui oleh desa untuk mempertahankan suatu sokongan pendanaan adalah melalui pembentukan lembaga pendanaan mandiri. Salah satu lembaga keuangan yang ada di desa adat yang mampu mengatasi permasalahan keuangan sekaligus menjadi lembaga pendanaan yang bersifat mandiri adalah Lembaga Perkreditan Desa (LPD). Lembaga ini berfungsi sebagai badan simpan pinjam milik desa adat, guna meningkatkan pemahaman masyarakat krama desa dalam upaya menjaga dan memelihara nilai-nilai adat budaya masyarakat desa agar keberadaannya tetap stabil. Berkaitan dengan fungsi LPD diatas maka LPD yang ada di Kota Denpasar berusaha untuk dapat menghasilkan laba dari tahun 2012 sampai dengan tahun 2015 yang dapat dilihat pada tabel 1.

Perkembangan laba/keberhasilan lembaga perkreditan desa di Kota Denpasar dari tahun 2012-2015 sebagai berikut :

Tabel 1
Perkembangan laba/keberhasilan lembaga perkreditan desa
di Kota Denpasar dari tahun 2012-2015

No.	Tahun	Keberhasilan / laba (Rp.)
1.	2012	136.914.195,00
2.	2013	150.724.761,00
3.	2014	159.944.172,00
4.	2015	170.681.302,00
	Jumlah	618.264.430,00

Sumber : Pembina Lembaga Perkreditan Desa Kabupaten / Kota (PLPDK)

B. Tujuan Penelitian

Dalam pengelolaan LPD sebagai suatu satuan usaha seperti yang disebutkan dalam Sattement of financial accounting concepts SFAC No 1 disebutkan bahwa tujuan pelaporan keuangan dan peningkatan laba tidak terbatas pada isi dari laporan keuangan tetapi juga media pelaporan lainnya. Dengan kata lain cakupan pelaporan keuangan adalah lebih luas dibandingkan dengan laporan keuangan. FASB menyebutkan pelaporan keuangan mencakup tidak hanya laporan keuangan tetapi juga media pelaporan informasi lainnya yang berkaitan langsung atau tidak langsung dengan informasi yang disediakan oleh sistem informasi akuntansi. Namun laporan konvensional saat ini belum mampu menyajikan sumber ekonominya yaitu informasi yang sifatnya komprehensif dengan informasi keuangan. Hal ini memberi dampak tidak lengkap, tidak valid dan menyesatkannya laporan keuangan yang digunakan untuk pembuatan keputusan. Menyikapi adanya keterbatasan dalam laporan konvensional maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mendapatkan gambaran tentang bagaimana keberadaan kegiatan corporate social responsibility bidang keagamaan terhadap kesehatan keberhasilan Lembaga Perkreditan Desa (LPD).

C. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Kota Denpasar sebagai berikut :

1. Diharapkan melalui hasil penelitian ini dapat meningkatkan peran serta LPD terhadap keagamaan .
2. Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan untuk tetap melaksanakan kegiatan keagamaan dalam rangka memupuk rasa kesatuan di lingkungan desa adat agar tercipta kesempatan berusaha bagi masyarakat desa.

3. Bagi Pemerintah Kota Denpasar, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dalam menentukan dan menerapkan kebijakan CSr terutama bidang keagamaan.

II. TELAAH PUSTAKA

A. Teori Pensinyalan

Teori Persinyalan menurut Brigham dan Houston (2006: 39) merupakan suatu tindakan yang diambil manajemen perusahaan yang memberi petunjuk bagi investor tentang bagaimana manajemen memandang prospek perusahaan. *Teori pensinyalan* menjelaskan alasan perusahaan memiliki insentif untuk melaporkan secara sukarela informasi kepasar modal maupun pihak *stake holder (masyarakat)* meskipun tidak ada mandat dari badan regulasi. Pelaporan informasi oleh manajemen bertujuan untuk mempertahankan investor maupun persepsi masyarakat yang tertarik pada badan (perusahaan). Informasi keuangan yang disampaikan badan (perusahaan) bertujuan untuk mengurangi *information asymmetry* antara perusahaan dengan pihak eksternal perusahaan (Wolk et al. 2008).

B. Teori Sosial, Budaya dan Agama

Retzer (2012) menyatakan bahwa paradigma sosial adalah salah satu aspek yang sangat khusus, dalam analisis tentang tindakan sosial (*sosial action*). Konsep ini tidak memisahkan antara struktur sosial dengan pranara sosial. Kedua hal ini membantu membentuk tindakan manusia yang penuh arti atau penuh makna. Paradigma perilaku sosial dalam Ilmu Sosial sudah dikenal sejak lama, khususnya dalam psikologi.

Menurut Immanuel (2004) Ilmu Sosial adalah salah satu pewaris kearifan. Meskipun ia merupakan ahli waris yang tidak pernah bersyukur serta menyangkal "leluhurnya" dikatakan demikian sebab Ilmu Sosial pernah didefinisikan dirinya sebagai upaya pencarian kebenaran-kebenaran yang menghampiri kearifan yang telah ada atau yang telah dideduksikan. Jadi Ilmu Sosial adalah usaha penjelajahan dunia modern, yang mempelajari aspek-aspek yang berhubungan dengan manusia dan lingkungan sosial, dimana membentuk struktur sosial yang terjadi pada masyarakat yang mempunyai mobilisasi terbuka terhadap penyimpangan sosial dalam suatu sistem sosial tertentu. Sedangkan integrasi sosial diperlukan agar masyarakat tidak bubar meskipun menghadapi tantangan.

Menurut Campbell (1994) bahwa kehidupan manusia tak terpikirkan diluar masyarakat individu dan tak bisa hidup dalam keterpencilan. Manusia membutuhkan satu sama lain untuk bertahan hidup dan untuk mengaktualisasi diri sebagai manusia.

Craib (1986) menyatakan bahwa realisme tindakan sosial adalah penyebaran dan penggunaan, makna-makna dalam membentuk sikap, maksud dan tindakan. Hal ini mencakup

penjelasan yang jelas, interaksionalisme simbolik membawa kita kearah pembicaraan dari proses ini, sedangkan etnometodologi memberikan beberapa langkah untuk mengidentifikasi aturan-aturan yang diikuti.

Gorda (1999) menyatakan pengertian tentang proses yang merupakan suatu rangkaian perbuatan manusia yang mengandung maksud tertentu dan memang dikehendaki oleh orang yang melakukan kegiatan itu secara terus menerus. Dengan demikian pengertian proses diatas memberi informasi bahwa kegiatan mencapai tujuan secara bertahap dan berkelanjutan.

- Kegiatan agama adalah usaha-usaha manusia untuk mengukur dalamnya makna keberadaan alam semesta yang dapat meningkatkan kebahagiaan bathin.

Geria (2010) para ahli Ilmu Humaniora berpendapat bahwa kebudayaan memiliki fungsi yang sangat hakiki bagi kehidupan manusia, secara individu maupun kolektif. Secara individual, kebudayaan berfungsi membentuk kepribadian dasar, harkat dan martabat kemanusiaan. Secara kolektif, kebudayaan berfungsi sebagai perekat solidaritas kelompok, pemberian identitas dan wawasan dalam segenap kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Pada masa pemerintah Airlangga (1019-1042), Mpu Kuturan tiba di Bali dimana saat itu dalam keadaan beragam yaitu banyak sekte. Mpu Kuturan berusaha mempersatukan seluruh sekte di Bali dengan mengembangkan konsep Tri Murti. Dimana saat itulah terjadi perubahan yang sangat besar dalam tata keagamaan di Bali. Mpu Kuturan mengajarkan konsep khayangan di Bali. Dari konsep itulah Tri Murti diproyeksikan pada tiap-tiap desa pakraman yang memiliki kayangan tiga yaitu sebagai berikut :

1. Pura Desa/Bale Agung tempat pemujaan Dewa Brahma sebagai manifestasi Ida Sang Hyang Widhi dalam fungsinya sebagai "Pencipta" alam semesta beserta isinya.
2. Pura Puseh tempat pemujaan Dewa Wisnu sebagai manifestasi Ida Sang Hyang Widhi dalam fungsinya sebagai "Pemelihara" alam semesta beserta isinya
3. Pura Dalem tempat pemujaan Dewa Siwa sebagai manifestasi Ida Sang Hyang Widhi dalam fungsinya sebagai "Pralina" alam semesta beserta isinya.

Dalam kenyataan konsep Tri Murti telah berhasil menyatukan tiga unsur kehidupan kemasyarakatan di Bali. Ketiga unsur tersebut adalah unsur ketuhanan (khayangan tiga), unsur wilayah (pelemahan) unsur manusia (pawongan) yang dikenal sebagai Tri Hita Karana. Mpu Kuturan menganjurkan pembuatan sanggah kemulan di tiap-tiap keluarga, artinya tempat asal atau kelahiran atau leluhur yang menurunkan. Demikian juga istilah kawitan yang berarti asal mula. Sanggah kemulan adalah tempat roh leluhur yang telah disucikan dalam upacara memukur. Upacara mamukur disebut upacara Dewa Pitra Prasitha atau Atma Prastita.

Titib (2009) menyatakan bahwa pengertian ketuhanan (teologi) dalam agama Hindu perlu memahami simbol-simbol yang menguraikan tentang hakekat ketuhanan dalam agama Hindu. Dengan demikian yang menjadi sumber adalah kitab suci Veda, yang merupakan himpunan sabda Tuhan Yang Maha Esa atau wahyuNya yang diterima oleh para Maharesi pada masa silam.

Bila kita, mengkaji kitab suci Veda dan praktek keagamaan di India dan Indonesia (Bali) maka Tuhan Yang Maha Esa itu tidak berwujud, baik dalam pengertian materi maupun dalam jangkauan pikiran manusia. Di dalam bahasa sanskerta di sebut Acinty Arupa yang artinya : tidak berwujud dalam alam pikiran manusia.

Menurut Gorda (1999) bahwa agama Hindu adalah keyakinan hidup yang disadari oleh ajaran-ajaran suci yang diwahyukan oleh Tuhan yang kekal abadi. Ajaran tersebut mencakup seluruh jalan kehidupan untuk mencapai kebahagiaan, baik yang menyangkut kebahagiaan duniawi (jagadhita) maupun kebahagiaan surgawi (moksa). Agama Hindu mengajarkan kepada setiap umatnya untuk mencapai jagathita dan moksa Hakekat dan tujuan hidup akan menjadi faktor utama dalam memutuskan sesuatu dari beberapa kemungkinan yang ada, misalnya di dalam melaksanakan yajna (persembahan), di dalam memberi dana-punya, atau di dalam melaksanakan tapa brata (pengendalian diri) atau dalam menentukan macam dan luas persembahan (yajna), luas kegiatan (karma).

Dalam Bhagawad Gita (III. 10) dikatakan bahwa Tuhan telah menciptakan alam semesta beserta isinya dan kemudian menciptakan manusia dalam bentuk yang paling sempurna bila dibandingkan dengan makhluk-mahluk ciptaan-Nya. Dimana manusia mampu membedakan perilaku yang baik dan yang buruk melalui keunggulan rohaninya (pikiran, budi dan atman). Harapan Tuhan agar manusia di dalam memanfaatkan alam semesta beserta isinya selalu menjaga kelestariannya agar menjadi sumber kehidupan yang abadi melalui kerja dengan persembahan (yajna).

C. Peraturan Pelaporan Keuangan di Indonesia

Akuntansi merupakan suatu area aktivitas ekonomi dengan tingkat regulasi yang sangat tinggi (Scott, 2000). Pemerintah secara langsung terlibat dalam regulasi melalui hukum atau undang-undang yang mengatur profesi akuntansi dan melalui peraturan tentang pengungkapan minimum dalam laporan keuangan dan prospektus. Terdapat tiga alasan diperlukan regulasi, yaitu kegagalan pasar, keinginan untuk melindungi kepentingan pemegang saham dan meningkatkan kredibilitas laporan keuangan. Beberapa sumber kegagalan pasar, antara lain informasi sebagai barang publik dan asimetri informasi (Buckley & O'Sullivan, 1980; Cooper & Keim, 1983; Watts & Zimmerman, 1986; Wolk & Tearney, 2001; dan Scoot, 2000). Suatu barang disebut barang publik jika barang tersebut dapat dikonsumsi oleh satu atau beberapa orang, tanpa mengurangi

jumlah yang dikonsumsi oleh lainnya (Davis & Meyer, 1983). Artinya keuntungan (*benefits*) barang publik dapat dinikmati oleh sejumlah besar individu.

Healy dan Palepu (2010) menyatakan bahwa regulasi pengungkapan lebih dimotivasi oleh perhatian (*by concern*) dibandingkan dengan kegagalan pasar, artinya regulasi ditekankan untuk melindungi investor yang *unshophisticated*. Penetapan pengungkapan minimum dimaksudkan untuk mengurangi *information gap* antara investor yang *informed* dengan *uninformed*. Regulasi dimaksudkan untuk meningkatkan kredibilitas laporan keuangan sehingga dapat meningkatkan kepercayaan publik (Cooper & Kim 2001). Sedangkan Wolk dan Tearney (2001) menyatakan bahwa regulasi diperlukan karena kegagalan pelaporan keuangan dan auditing.

Laporan keuangan merupakan hasil akhir dari suatu proses akuntansi dalam suatu perusahaan. Laporan keuangan perusahaan digunakan oleh investor untuk pembuatan keputusan investasinya. Selain investor, laporan keuangan juga digunakan oleh pihak-pihak lain untuk membuat keputusan sesuai dengan kepentingan pihak tersebut. Penyampaian informasi keuangan sesegera mungkin kepada publik dapat mempengaruhi aktivitas pasar dan harga sekuritas perusahaan-perusahaan yang terdaftar di BEI. Pada Undang-undang (UU) No. 8 Tahun 1995 tentang Pasar Modal dinyatakan secara jelas bahwa perusahaan publik wajib menyampaikan laporan berkala dan laporan insidental lainnya kepada Bapepom.

Pada tahun 1996, Bapepom mengeluarkan Lampiran Keputusan Ketua Bapepom Nomor: KEP-80/PM/1996, yang mewajibkan bagi setiap emiten dan perusahaan publik untuk menyampaikan laporan keuangan tahunan perusahaan dan laporan auditor independennya kepada Bapepom selambat-lambatnya pada akhir bulan keempat (120 hari) setelah tanggal laporan keuangan tahunan perusahaan. Ketentuan yang lebih spesifik tentang pelaporan perusahaan publik diatur dalam Peraturan Bapepom Nomor VIII.G.2, Lampiran Keputusan Ketua Bapepom Nomor: KEP-38/PM/2003 tentang Laporan Tahunan yang berlaku sejak tanggal 17 Januari 1996. Kemudian pada tanggal 7 Desember 2006, untuk meningkatkan kualitas keterbukaan informasi kepada publik, diberlakukanlah Peraturan Bapepom dan Lembaga Keuangan (LK) Nomor X.K.6, Lampiran Keputusan Ketua Bapepom dan LK Nomor: KEP-134/BL/2006 tentang Kewajiban Penyampaian Laporan Tahunan bagi Emiten atau Perusahaan Publik.

Sejak tanggal 30 September 2003, Bapepom semakin memperketat peraturan dengan dikeluarkannya Peraturan Bapepom Nomor X.K.2, Lampiran Keputusan Ketua Bapepom Nomor: KEP-36/PM/2003 tentang Kewajiban Penyampaian Laporan Keuangan Berkala. Peraturan Bapepom Nomor X.K.2 ini menyatakan bahwa laporan keuangan tahunan harus disertai dengan laporan Akuntan dengan pendapat yang lazim dan disampaikan kepada Bapepom selambat-lambatnya pada akhir bulan ketiga (90 hari) setelah tanggal laporan keuangan tahunan dan dalam Peraturan Bapepom dan LK Nomor X.K.6 dinyatakan bahwa dalam hal penyampaian laporan

tahunan dimaksud melewati batas waktu penyampaian laporan keuangan tahunan sebagaimana diatur dalam Peraturan Bapepam Nomor X.K.2 tentang Kewajiban Penyampaian Laporan Keuangan Berkala, maka hal tersebut diperhitungkan sebagai keterlambatan penyampaian laporan keuangan tahunan.

D. Penelitian Terdahulu

Mahasiswa Program Studi Magister Program Ilmu Sosial Bidang Kajian Utama Ilmu Pemerintahan Universitas Pajajaran Bandung 2009, Ni Kadek Sarini melaksanakan Penelitian tentang Pengaruh Kinerja Lembaga Perkreditan Desa Terhadap Kesejahteraan Masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan sebagai berikut :

1. Kinerja Lembaga Perkreditan Desa (LPD) belum maksimal dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat di Kabupaten Badung. Hal ini ditunjukkan oleh hasil penelitian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja LPD berada pada katagori sedang yaitu disebabkan oleh :
 - Keterbatasan modal dan kekayaan yang dimiliki oleh LPD sehingga mempengaruhi efisien atau produktifitas LPD
 - Pola rekrutmen dan seleksi pegawai belum sepenuhnya berjalan dengan baik, sistem pendidikan dan pelatihan yang belum sesuai dengan kebutuhan, belum ada kepastian dan jaminan dalam promosi, karir, rendahnya kesejahteraan pegawai.
 - Pembinaan terhadap operasional LPD masih kurang dan partisipasi masyarakat belum dilibatkan secara penuh.
2. Kemajuan yang telah dicapai melalui keunggulan dalam organisasi yang melibatkan desa adat sebagai subjek maupun obyek pembangunan. Hal ini dapat dilihat dari efisiensi, efektivitas dan keekonomisan Lembaga Perkreditan Desa (LPD) yang akan menentukan sejauh mana tingkat kinerja Lembaga Perkreditan Desa (LPD) akan berpengaruh terhadap tingkat kesejahteraan masyarakat desa adat yang dilayani oleh Lembaga Perkreditan Desa (LPD) rata-rata berada dalam kondisi cukup baik.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kinerja Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Kabupaten Badung belum maksimal. Hal ini secara langsung berpengaruh terhadap belum optimalnya kesejahteraan masyarakat yang disebabkan bantuan pinjaman yang diberikan belum maksimal. Sehingga terdapat kesejahteraan masyarakat di Kabupaten Badung dimana semakin tinggi pula tingkat kesejahteraan masyarakat di Kabupaten Badung.

Penelitian selanjutnya mahasiswa program Megister Program Studi Ekonomi Pembangunan Universitas Udayana Denpasar 2011, I Kadek Dwi Laba melaksanakan penelitian tentang

evaluasi kinerja lembaga Perkreditan Desa, Desa Adat Celuk Sukwati Gianyar. Hasil penelitian menunjukkan :

1. Tingkat kinerja lembaga perkreditan Desa menunjukkan bahwa dalam mendapatkan laba tergolong baik. Hal ini dapat dilihat dari rentabilitas melebihi target sebesar 1,5%.
2. Berdasarkan Loan Deposit Rasio Lembaga Perkreditan Desa termasuk kategori sehat, namun apabila dilihat dari tingkat likwiditasnya mengalami peningkatan, namun masih dibawah target minimal.

III. METODE PENELITIAN

A. Hipotesis Penelitian

Salah satu strategi Pemerintah Kota Denpasar yaitu menggali potensi masyarakat pedesaan untuk meningkatkan sarana dan prasarana perekonomian adalah dengan pengembangan LPD. Dalam penegembangan operasional LPD dipengaruhi oleh partisipasi masyarakat karena ruang lingkup operasionalnya terbatas pada wilayah dan lingkungan desa pekraman. Peredaran uang LPD melalui tabungan, deposito maupun pinjaman yang dilakukan oleh warga masyarakat akan mempengaruhi perolehan laba LPD. Pemberian kredit kepada masyarakat dapat meningkatkan aktifitas ekonomi atau kegiatan perusahaan agar dapat menjalankan fungsi guna menjamin terpenuhinya kebutuhan masyarakat, memperoleh laba agar kelangsungan hidup LPD dapat terjamin, mengingat pemberian kredit merupakan kegiatan utama LPD dan penghasilan pokok LPD.

Modal lembaga perkreditan desa terdiri dari swadaya masyarakat sendiri dan atau urunan krama desa, bantuan pemerintah.

Lembaga perkreditan desa dipimpin oleh badan pengurus yang terdiri dari seorang kepala, seorang tata usaha / pembukuan dan seorang kasir. Tata cara pembinaan oleh pemerintah kabupaten/kota sehingga dalam pembagian keuntungan lembaga perkreditan desa pada akhir tahun sudah ditetapkan sebagai berikut:

- | | |
|---|------|
| 1. Cadangan modal | 60 % |
| 2. Dana pembangunan desa | 20 % |
| 3. Jasa produksi | 10 % |
| 4. Dana pembinaan / pengawasan dan perlindungan | 5 % |
| 5. Dana sosial | 5 % |

Dalam prinsip otonomi daerah menurut Undang – Undang Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah, Provinsi, Kabupaten dan Kota berwenang mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri yang diatur dalam Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 3 Tahun 2001 tentang Desa Pakraman. Dimana didalamnya termuat :

1. Desa *pakraman* adalah kesatuan masyarakat hukum adat di Propinsi Bali yang mempunyai satu kesatuan tradisi dan tata krama pergaulan hidup masyarakat umat Hindu secara turun temurun dalam ikatan *kahyangan tiga* atau *kahyangan desa* yang mempunyai wilayah tertentu dan harta kekayaan sendiri berhak mengurus rumah tangganya sendiri.
2. Banjar *pakraman* adalah kelompok masyarakat yang merupakan bagian desa pakraman.
3. *Krama desa/krama* banjar adalah mereka yang menempati karang desa *pakraman* dan atau bertempat tinggal di wilayah desa/banjar *pakraman* atau di tempat lain yang menjadi warga desa *pakraman/banjar* pakraman.
4. *Krama pengempon/pengemong* adalah krama desa *pakraman/ krama* banjar *pakraman* yang mempunyai ikatan lahir dan batin terhadap kahyangan yang berada di wilayahnya serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan, perawatan, dan pelaksanaan kegiatan-kegiatan upacara di *kahyangan* tersebut.
5. *Krama penyungsong* adalah *krama desa pakraman/krama* banjar *pakraman* yang mempunyai ikatan batin terhadap suatu *kahyangan* dan atau ikut berpartisipasi dalam pemeliharaan, perawatan, dan pelaksanaan kegiatan-kegiatan upacara berupa dana punia.
6. *Palemahan* desa pakraman adalah wilayah yang dimiliki oleh desa *pakraman* yang terdiri atas satu atau lebih palemahan banjar *pakraman* yang tidak dapat dipisah-pisahkan.
7. Tanah *ayahan* desa *pakraman* adalah tanah milik desa *pakraman* yang berada baik di dalam maupun di luar desa pakraman.
8. *Awig-awig* adalah aturan yang dibuat oleh *krama* desa *pakraman* dan atau *krama* banjar *pakraman* yang dipakai sebagai pedoman dalam pelaksanaan Tri Hita Karana sesuai dengan desa mawacara dan dharma agama di desa *pakraman/banjar* pakraman masing-masing.
9. *Prajuru* desa *pakraman/banjar pakraman* adalah pengurus desa *pakraman/banjar pakraman* di Propinsi Bali.
10. *Paruman* desa/banjar *pakraman* adalah paruman permusyawaratan/permufakatan *krama* desa *pakraman/banjar* yang mempunyai kekuasaan tertinggi di dalam desa *pakraman/ banjar pakraman*.
11. *Paruman* alit adalah sidang utusan prajuru desa *pakraman* sekecamatan yang mempunyai kekuasaan tertinggi di kecamatan.
12. *Paruman* madya adalah sidang utusan *paruman* prajuru desa *pakraman* sekabupaten/kota yang mempunyai kekuasaan tertinggi di kabupaten/kota.
13. *Paruman* agung adalah sidang utusan *parajuru* desa *pakraman* se-Bali yang mempunyai kekuasaan tertinggi di Propinsi.
14. *Pacalang* adalah satgas (satuan tugas) keamanan tradisional masyarakat Bali yang mempunyai wewenang untuk menjaga keamanan dan ketertiban wilayah, baik ditingkat banjar *pakraman* dan atau di wilayah desa *pakraman*.

15. *Pengayoman* adalah memberi perlindungan kepada desa *pekraman*.
16. Pemberdayaan adalah rangkaian upaya aktif agar kondisi dan keberadaan desa *pakraman* dapat lestari dan makin kokoh sehingga berperan positif dalam pembangunan.
17. Pelestarian adalah upaya untuk menjaga dan memelihara nilai-nilai adat budaya masyarakat Bali terutama nilai etika, moral, dan peradaban yang merupakan inti adat istiadat dan tradisi masyarakat Bali agar keberadaannya tetap terjaga dan berlanjut.

Hipotesis penelitian adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang masih harus diuji secara empiris, namun dapat dikemukakan; 1. hipotesis hendaknya menyatakan pertautan antara dua variabel atau lebih; 2. hipotesis dinyatakan dalam kalimat pernyataan; 3. hipotesis dirumuskan secara jelas dan padat; 4. hipotesis dapat diuji kebenarannya.

Hendaknya menyatakan pertautan antara dua variabel atau lebih; pertautan antara dua variabel atau lebih; Hipotesis di dalam penelitian adalah sebagai berikut :

H1; Kegiatan keagamaan di masyarakat kota Denpasar ikut menunjang kesehatan keberhasilan lembaga perkreditan desa. Artinya apabila keikutsertaan LPD dalam CSR dalam bentuk bantuan kegiatan keagamaan di masyarakat kota Denpasar meningkat maka akan terjadi peningkatan laba lembaga perkreditan desa (semakin berhasil).

B. Variabel Penelitian

1. Variabel Dependen

Variable dependen atau variable bebas dalam penelitian ini adalah kinerja LPD (Lembaga Perkreditan Desa). Kinerja LPD yang dimaksud adalah kemampuan LPD dalam menghasilkan laba bersih usaha pada laporan keuangan tahunan yakni setelah tanggal 31 Desember.

2. Variabel Independen

Variabel independen dalam penelitian ini adalah jumlah yang dikeluarkan oleh pihak LPD ke desa setempat melalui item kegiatan keagamaan.

C. Rancangan Penelitian

Data penelitian ini termasuk penelitian ekspos fakto suatu penelitian data empirik yang sudah ada di lapangan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data skunder antara lain : kegiatan pendidikan sebagai X1, kegiatan sosial sebagai X2, kegiatan agama sebagai X3. Data primer merupakan keberhasilan lembaga perkreditan desa (laba) sebagai Y. Masing – masing kegiatan ada lima kemungkinan jawabannya yakni sangat memadai (SM), memadai (M), cukup memadai (CM), kurang memadai (KM), sangat tidak memadai (STM). Masing-masing jawaban memiliki scor dari 5 sampai 1 untuk pertanyaan/pernyataan positif dan 1 sampai dengan 5 untuk pertanyaan/pernyataan negatif.

D. Lokasi Penelitian

Penelitian akan dilakukan di Kota Denpasar, dengan jumlah LPD sebanyak 30 LPD. Tersebar di Kecamatan Denpasar Timur, Denpasar Selatan, Denpasar Barat dan Denpasar Utara, dengan menyebarkan kuisioner pada pengurus LPD. Untuk keberhasilan (laba) dapat dilihat perkembangan LPD kota Denpasar dalam periode tahun 2012 – 2015 dalam laporan rugi / laba pada Pembina Lembaga Perkreditan Desa Kabupaten/Kota (PLPDK).

E. Jenis Data

1. Jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dengan kuisioner terdiri dari kegiatan sosial, kegiatan budaya, kegiatan agama yang ada di desa.
2. Jenis data Quantitatif berupa laba yang dihasilkan oleh LPD periode tahun 2012 sampai dengan 2015

F. Tehnik Analisis Data

Tehnik Analisis data secara garis besar adalah metode observasi, interview. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode observasi dan metode interview. Ada dua jenis observasi (1) observasi partisipasi. (2) observasi non partisipasi. Dalam pengumpulan data penulis menggunakan observasi partisipasi pada LPD di Kota Denpasar.

Wawancara digunakan untuk mendapatkan data yang diperlukan. Metode tersebut digunakan untuk saling melengkapi dan kemudian diolah siap untuk disajikan. Setelah data terkumpul maka selanjutnya dilakukan analisis. Analisis diawali dengan penentuan statistik untuk menguji variabel kegiatan sosial, budaya, agama dengan keberhasilan (laba) LPD di Kota Denpasar dengan rumus regresi dari Sugiyono (2013)

G. Penyajian Hasil Analisis Data

Setelah jelas pertanyaan – pertanyaan dan pembobotannya maka dilakukan uji instrumen yakni untuk mengetahui tingkat validitas dan reliabilitas.

1. Uji Validitas

Pengujian validitas menunjukkan sejauh mana ukuran tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2013:109). Suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Uji validitas dilakukan pada setiap butir pertanyaan. Hasil r hitung dibandingkan dengan r tabel. Dimana $df=n-2$, sig. sebesar 0,05. Dengan kesimpulan sebagai berikut:

Jika $r \text{ tabel} < r \text{ hitung}$ maka valid

Jika $r \text{ tabel} > r \text{ hitung}$ maka tidak valid

i. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan serta konsistensi suatu alat pengukur dalam mengukur gejala yang sama. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2013:110). Menurut Nunnally dalam Ghozali (2012:42) suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60.

ii. Uji Regresi Berganda

Uji regresi dengan pendekatan ordinary least square (OLS) mensyaratkan bahwa sebelum melakukan uji regresi harus terlebih dahulu lolos uji asumsi klasik. Pada penelitian ini uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas dan uji multikolinearitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas yang bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah variabel residual berdistribusi normal. Pengujian normalitas data dilakukan menggunakan uji Kolmogorov-Sminov. Residual berdistribusi normal apabila tingkat signifikansinya menunjukkan nilai yang lebih besar dari 0,05.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance* atau *variance inflation factor* (VIF). Nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi dan menunjukkan adanya kolonieritas yang tinggi. Jika nilai *tolerance* lebih dari 10% atau VIF kurang dari 10, maka dikatakan tidak ada multikolinearitas

Setelah memenuhi uji asumsi klasik, maka tahap pengujian selanjutnya adalah pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis regresi berganda. Persamaan regresi berganda akan dipakai untuk menguji hipotesis yang telah dibangun. Analisis regresi ini digunakan untuk mengetahui apakah hipotesis penelitian terbukti signifikan atau tidak signifikan, dengan persamaan :

$$Y = a + b_1 x_1 + e \quad (1)$$

Dimana:

Y = keberhasilan LPD / laba

a = konstanta

x₁ = kegiatan keagamaan

2. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan persamaan regresi untuk variabel dependen adalah keberhasilan LPD. Variabel independen adalah kegiatan sosial, kegiatan budaya dan kegiatan agama. Hipotesis penelitian diuji pengaruhnya dengan uji F (uji simultan) dan Uji t (uji parsial)

a. Uji Regresi Simultan (Uji F)

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan melihat nilai signifikansi F. Jika nilai signifikansi F lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis alternatif tidak dapat ditolak atau dengan $\alpha = 5\%$ variabel independen secara statistik mempengaruhi variabel dependen.

b. Uji Regresi Parsial (Uji t)

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Apabila tingkat signifikansi yang diperoleh (*p-value*) lebih kecil dari 0,05, maka H_0 dapat ditolak atau dengan $\alpha = 5\%$ variabel independen tersebut berhubungan secara statistik terhadap variabel dependen.

Dasar pengambilan keputusan dalam pengujian ini adalah jika probabilitas < 0.05 maka dapat diambil kesimpulan bahwa kegiatan keagamaan berpengaruh signifikan terhadap kesehatan keberhasilan LPD dan sebaliknya jika probabilitas > 0.05 maka dapat diambil kesimpulan bahwa kegiatan keagamaan tidak berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan LPD.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengujian Statistik

Variabel penelitian terdiri dari kegiatan keagamaan (X_1), sebagai variabel bebas (*independen variabel*). Sedangkan untuk variabel terikat (*dependen variabel*) adalah keberhasilan lembaga Perkreditan Desa (laba) (Y).

B. Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Pengujian validitas menunjukkan sejauh mana ukuran tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2007:109). Suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Uji validitas dilakukan pada setiap butir pertanyaan. Hasil r hitung dibandingkan dengan r tabel. Dimana $df=n-2$, sig. sebesar 0,05. Dengan kesimpulan sebagai berikut:

Jika $r \text{ tabel} < r \text{ hitung}$ maka valid

Jika $r \text{ tabel} > r \text{ hitung}$ maka tidak valid

Dari hasil pengujian diperoleh r tabel 0,312 ($df=30-2=28$), sedangkan nilai r hitung seperti pada Tabel 1

Tabel 1
Hasil pengujian r tabel Variabel X1

Variabel	r hitung	r table	Keterangan
Pertanyaan 1	0,439	0,312	Valid
Pertanyaan 2	0,340	0,312	Valid
Pertanyaan 3	0,354	0,312	Valid
Pertanyaan 4	0,404	0,312	Valid
Pertanyaan 5	0,599	0,312	Valid
Pertanyaan 6	0,495	0,312	Valid
Pertanyaan 7	0,548	0,312	Valid
Pertanyaan 8	0,548	0,312	Valid
Pertanyaan 9	0,322	0,312	Valid
Pertanyaan 10	0,372	0,312	Valid

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan serta konsistensi suatu alat pengukur dalam mengukur gejala yang sama. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2007:110). Menurut Nunnally dalam Ghozali (2006:42) suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$. Tabel 2 menunjukkan besarnya nilai *Cronbach Alpha* variabel.

Tabel 2
Nilai *Cronbach Alpha* variabel

Variabel	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
X1	0,774	Reliabel

1. Uji Asumsi Klasik

Penggunaan alat statistik regresi berganda mensyaratkan dilakukannya pengujian asumsi klasik agar model regresi yang diperoleh dari kuadrat terkecil menghasilkan *Best Linier Unbiased Estimator (BLUES)*, sehingga hasil perhitungan dapat diinterpretasikan dengan efisien dan akurat. Pada penelitian ini akan diuji asumsi klasik adalah uji normalitas dan uji multikolinearitas.

a. Uji Normalitas

Asumsi klasik yang pertama diuji adalah normalitas yang bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas data dilakukan menggunakan uji *Kolmogorov-Sminov*. Residual berdistribusi normal apabila tingkat signifikansinya menunjukkan nilai yang lebih besar dari 0,05.

Dari pengujian diperoleh sig. K-S = 0,943 Karena sig. K-S > 0,05, maka data yang diolah memiliki residual yang berdistribusi normal. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters a,b	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,10340286
Most Extreme Differences	Absolute	,097
	Positive	,097
	Negative	-,096
Kolmogorov-Smirnov Z		,529
Asymp. Sig. (2-tailed)		,943

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance* atau *variance inflation factor* (VIF). Nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi dan menunjukkan adanya kolonieritas yang tinggi. Jika nilai *tolerance* lebih dari 10% atau VIF kurang dari 10, maka dikatakan tidak ada multikolinearitas. Hasil pengujian multikolinearitas data dalam penelitian ini menggunakan alat bantuan SPSS hasilnya dapat dilihat pada Tabel 4 di bawah ini.

Tabel 4
Uji Multikolinearitas (Tolerance dan VIF)

Variabel	Tolerance	VIF	Kesimpulan
X1	0,374	2,676	tdk ada multikolinearitas

Pengujian Statistik F

Berdasarkan hasil pengujian F_{hitung} diperoleh nilai F sebesar 441,094 dengan signifikansi 0,000 yang nilainya lebih kecil dari 0,05. Ini menunjukkan variabel kegiatan keagamaan (X1) berpengaruh signifikan terhadap kesehatan keberhasilan lembaga perkreditan desa (Y).

Pengujian Statistik t

Pengujian statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dengan taraf signifikansi 0,05, H_0 ditolak dan H_1 diterima apabila $\text{Sig. } t \leq \alpha = 0,05$, dan H_0 diterima dan H_1 ditolak apabila $\text{Sig. } t > \alpha = 0,05$. Dari hasil pengujian dapat dijelaskan sebagai berikut:

(1) Pengaruh kegiatan keagamaan pada keberhasilan LPD

Hasil uji t variabel kegiatan keagamaan sebesar 2,380 dengan sig. sebesar 0,017 yang berada di bawah 0,05. Dengan demikian H_0 diterima, ini berarti kegiatan keagamaan berpengaruh pada keberhasilan LPD

Tabel 5
Uji t
Coefficients

Model	Unstandadized Coefficients		Standardized Coefficients	t	sig	Colonearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (constant)	.062	.088		.0703	.488		
X1	.019	.049	.169	2.380	.017	.374	2.676

a. Dependent Variable : Y

Analisis Regresi Linear Berganda

Pengujian model analisis dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS. Model regresi linear berganda ini digunakan untuk membuktikan variabel kegiatan sosial, kegiatan budaya, dan kegiatan agama berpengaruh terhadap keberhasilan LPD.

Hasil pengujian model regresi linear berganda terhadap pengaruh kegiatan sosial, kegiatan budaya, dan kegiatan agama pada keberhasilan LPD ditunjukkan pada Tabel 6 di bawah ini :

Tabel 6
Hasil Regresi

Regresi	Variabel	b	Sig.	Kesimpulan
Persamaan		0,62		
$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \epsilon$	X1	0,190	0,14	berpengaruh signifikan

Dari hasil regresi linear berganda seperti yang ditunjukkan pada tabel 6 diatas, maka persamaan pengaruh kegiatan keagamaan kesehatan keberhasilan LPD adalah:

$$Y = 0,62 + 0,190X_1$$

Berdasarkan berbagai parameter dalam persamaan regresi mengenai pengaruh kegiatan sosial, kegiatan budaya, dan kegiatan agama pada keberhasilan LPD, maka dapat diberikan interpretasi sebagai berikut:

1) Konstanta

Nilai konstanta sebesar 0,62, berarti bahwa jika tidak ada variabel bebas yaitu kegiatan agama atau $X = 0$, maka keberhasilan LPD (Y) menunjukkan nilai sebesar 0,62.

2. Koefisien kegiatan keagamaan

Kegiatan keagamaan berpengaruh signifikan pada keberhasilan LPD, dengan koefisien regresi adalah 0,190. Hal ini menyatakan bahwa setiap kenaikan 1 persen kegiatan keagamaan akan meningkatkan keberhasilan LPD sebesar 19 persen.

V PENUTUP

1. Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kegiatan kegiatan agama pada keberhasilan lembaga perkreditan desa di kota Denpasar. Serta apakah variabel tersebut secara menunjang keberhasilan lembaga perkreditan desa di kota Denpasar.

Dari hasil pengujian analisis data diperoleh hasil bahwa hasil uji F menunjukkan nilai sig. sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. kegiatan agama mampu menunjang keberhasilan lembaga perkreditan desa di kota Denpasar.

Dari hasil uji t diperoleh nilai sig. variabel kegiatan agama sebesar 0,17 dengan nilai sig. sebesar 0,000. Karena variabel menunjukkan nilai sig. dibawah 0,05 maka disimpulkan variabel tersebut secara individu berpengaruh signifikan pada keberhasilan lembaga perkreditan rakyat di kota Denpasar.

Dari hasil regresi linear maka persamaan pengaruh kegiatan agama pada keberhasilan LPD adalah:

$$Y = 0,62 + 0,190X_1$$

Koefisien kegiatan keagamaan

Kegiatan sosial berpengaruh signifikan pada keberhasilan LPD, dengan koefisien regresi adalah 0,190. Hal ini menyatakan bahwa setiap kenaikan 1 persen kegiatan keagamaan akan meningkatkan keberhasilan LPD sebesar 19 persen.

2. Keterbatasan penelitian

Penelitian ini hanya mengambil satu aspek kehidupan bermasyarakat dalam hubungannya dengan kesehatan keberhasilan Lembaga Perkreditan Desa (LPD) dengan wilayah penelitian yang terbatas (hanya satu kota Penelitian yaitu kota Denpasar. Diharapkan peneliti lain dapat melanjutkan penelitian dampak pelaksanaan CSR terhadap kesehatan LPD dengan disertai perluasan wilayah penelitian.

3. Implikasi referensi

Implikasi dari pelaksanaan penelitian ini mampu memberikan gambaran tentang bagaimana hubungan kegiatan CSR yang dilakukan Lembaga Perkreditan Desa (LPD) terhadap peningkatan kesehatan (keberhasilan) kinerja LPD. Referensi lanjutan yang dapat diberikan dari pelaksanaan penelitian ini adalah kemungkinan pengadaan penelitian yang berkaitan dengan bidang CSR lainnya serta segala bentuk kemungkinannya bagi peningkatan kinerja LPD.

4. Saran

Penelitian ini memperoleh hasil bahwa kegiatan agama berpengaruh pada keberhasilan lembaga perkreditan desa di kota Denpasar. Maka dari itu disarankan kepada lembaga perkreditan desa yang ada di kota Denpasar untuk selalu meningkatkan CSR pada kegiatan-kegiatan di bidang agama terutama dimasyarakat sekitar, karena terbukti mampu mendukung keberhasilan dan kemajuan dari lembaga perkreditan desa tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Ang, Robert. 1997. *The Intelligent to Indonesian Capital Market*, 1st Edition. Mediasoft Indonesia.
- Alfian, 2015. Persepsi Masyarakat Tentang Kebudayaan. PT. Gramedia, Jakarta.
- Ashton, H. Robert., Jhon J. Willington, and Robert K. Elliot, 1997. An Empirical Analysis of Audit Delay, *Journal of Accounting Research*, Vol. 25, Autumn.
- Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Badan Pusat Statistik, Tahun 2014. Profil Kota Denpasar, Denpasar 2014.

- Beasley, M., 2006. An Empirical Analysis of The Relation Between The Board of Director Composition, *Working Paper*, University of Rochester, Penn State.
- Craib. 2006. Teori-Teori Sosial Modern. CV. Rajawali, Jakarta.
- Compbell. 2014. Tujuh Teori Sosial. Kanisus.
- Dahya. J., McConnell, J J. and Travlos, N.G.2002. The Cadbury Committee, Corporate Performance, and top Management turnover. *The Journal of Finance*. 57(1): 461-483.999
- Dastgir, Mohsen and Velashani, Ali, Saeedi. 2008. Comprehensive Income and Net Income as Measures of Firm Performance: Some Evidence for Scale Effect. *European Journal of Economic. Financial and Administrative Sciences*. Issue 12.
- Davies, B and Whittred, GP, 2010. The Association Between Selected Corporate Attributes and Timeliness in Corporate reporting: Further Analysis. *Abacus*, Vol 16 (1), June: p. 48-60
- Dye, R.A, and Sridhar, S.S, 1975. Industry-wide Disclosure Dynamics. *Journal of Accounting Research*, Vol. 33, Spring, p. 157-174.
- Dyer, J.CIV and A.J.McHugh,1995. The Timeliness of The Australian Annual Report. *Journal of Accounting Research*; Autumn:.p. 204-219.
- Dwi Laba I Kadek, 2011. Evaluasi kinerja LPD Desa Adat Celuk Sukawati Gianyar
- Fama, E. dan M. Jensen, 1993. Separation of Ownership and Control. *Journal of Political Economy* 88: 288-308.
- FASB, 1998. *Statement of Financial Accounting Standards No. 130:reporting Comprehensive Income*. Stamford, Connecticut.
- FCGI, 2002. *Pedoman Komite Audit Yang Efektif*.
- George Retzer 2012. Sosiologi Ilmu Pengetahuan Berparadigma Ganda, Jakarta : PT.Gajah Grafindo Persada, Jakarta.
- Gorda, I. G. N. 1999. Metodologi Penelitian Ilmu Sosial Ekonomi. Denpasar Widya Kriya Gematama.
- _____, 1999. Manajemen Dan Kepemimpinan Desa Adat Di Provinsi Bali. Denpasar Widya Kriya Gematama
- _____, 2003. Membudayakan Kerja Berdasarkan Dharma. Pusat Kajian Hindu, Budaya dan Prilaku Organisasi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Satya Dharma Singaraja Jalan Yudistira II Singaraja.
- Ghozali, Imam. 2012. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam, 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Gilling, M.D, 1977. Timeliness in Corporate Reporting: Some Further Comments. *Accounting and Business Research*, 8 (29), Winter, p. 35-40.
- Givoly, D., and D.Palmon,1992. Timeliness of Annual Earning Announcement: Some Empirical Evidence. *The Accounting Review* 57: July:486-508.
- Gujarati, Damodar N. 2003. *Basic Econometric*. 4th Edition. McGraw Hill
- Halim, Varianada, 2001 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Audit Delay: Studi Empiris pada Perusahaan-Perusahaan di Bursa Efek Jakarta, *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, Vol. 2 No. 1, April p.63-75.
- Hartono, Jogiyo. 2012. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Yogyakarta: BPFE.
- Immanuel Wlurstein. 2004. Lintas Batas Ilmu Sosial, Yogyakarta : L Kis.
- Indriyo Gitosudarmo ; Agus Mulyono. 2011. Prinsip Dasar Management, BPFE Yogyakarta
- J. M. A. Tahuteru, 2011. Prinsip-Prinsip Managemen, Bhatara 2011, Jakarta. John F. Mce, Department or Management, 2011
- Jensen, M, and W.Meckling,2004. Theory of the Firm: Managerial Behaviour, Agency, and Ownership Structure. *Journal of Financial Economics*: 305-360.
- _____, 2004. The Modern Industrial Revolution, Exit, and the Failure of Internal Control Systems. *The Journal of Finance*. 48(3): 831-881.
- Jordan, Charles. E. and Clark. Stanley. J. 1998. Comprehensive Income: How Is It Being Reported and What Are Its Effects?. *The Journal of Applied Business Research*. Vol. 8. Number 2.
- Kaho. Prospek Otonomi Daerah di Negara Republik Indonesia, Cetakan Keempat,Rajawali, Jakarta.
- Kantor Dokumentasi Budaya Bali Provinsi Daerah Tingkat I Bali. 2011. Tutar Buddha Sawenag (Ahli Aksara dan Ahli Bahasa), Denpasar.
- Kotler, Philip, Management Pemasaran, Jakarta. PT. Prenhallindo, 2012.
- Khomsiyah, 2005. “Analisis Hubungan Struktur dan Indeks Corporate Governance dengan Kualitas Pengungkapan”. (Desertasi). Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Kim, Oliver., & Robert E. Verrechia. 1994. Market Liquidity and Volume Around Earning Announcement. *Journal of Accounting and Economics*. p. 41-67.
- Lorsch, J.W. 1989. Pawns or Potentates: The Reality of America’s Corporate Board. *Boston Harvard Business School Press*.
- Mahmud M. Hanafi dan Abdul Halim, 2007. *Analisis Laporan Keuangan*. Edisi ketiga. Yogyakarta. AMP-YKPN.
- Mizruchi, M. S. 1983. Who Control Whom? An Examination of the Relation between Management and boards of Directors in Large American Corporation. *Academy of Management Review*. 8. p. 426-435.

- Mantra, I. B. 1993. *Kebudayaan Dan Kepribadian Bangsa, Upadashastra*.
_____, 1996. *Landasan Kebudayaan Bali*. Yayasan Dharma Sastra Denpasar.
- Mudrajat Kuncoro 2011. *Ekonomi Pembangunan, Teori, Masalah dan Kebijakan*
- Na'im, Ainun, 2001. Nilai Informasi Ketepatan Waktu Penyampaian Laporan Keuangan: Analisis Empirik Regulasi Informasi Di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*. Vol. 14.No.2.P.85-100.
- Owusu, Stephen & Ansah, 2000. Timeliness of Corporate Financial Reporting in Emerging Capital Market: Empirical Evidence From The Zimbabwe Stock Exchange. *Journal Accounting and Business*. Vol.30.p.241.
- Pitana. 2010. *Dinamika Masyarakat Dan Kebudayaan Bali*, BP.
- Rasyid, 2010. *Kajian Awal Birokrasi Pemerintah dan Politik Order Baru*, Jakarta, Yarsit Watampone
- Sarini Kadek, 2009 Universitas Pajajaran Pengaruh Kinerja Lembaga Perkreditan Desa (LPD) terhadap Kesejahteraan Masyarakat
- Taliziduhu Ndraha, 2011. *Pembangunan Masyarakat Mempersiapkan Masyarakat Tinggal Landas*, Jakarta. Rineka Cipta.
- Titib. 2010. *Teknologi & Simbol-Simbol Dalam Agama Hindu*. Badan Litbang Parisada Hindu Dharma Indonesia Pusat, bekerja sama dengan Paramita Surabaya.
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2001, tentang Otonomi Daerah Citra Umbara, Bandung 2003.
- Peraturan Daerah Provinsi Bali, Nomor 8 Tahun 2002, tentang Lembaga Perkreditan Desa (LPD), Biro Hukum dan Ham Setda Provinsi Bali.
- W. Geriya. 2010. *Tranformasi Kebudayaan Bali memasuki abad XXI* Denpasar.
- Yudha Triguna 2010. *Mengenal Teori-Teori Pembangunan*, Denpasar : Widya Dharma.

PENDEKATAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* & *THEORY OF REASONED ACTION* DALAM NIAT BISNIS ONLINE

Oleh :

Made Wahyu Adhiputra¹

Ni Wayan Suartini²

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh antara persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, sikap, norma subjektif dari pengulangan niat untuk mengadopsi bisnis online. Responden dari penelitian ini adalah siswa sekolah menengah atas dan universitas di Denpasar, Bali. GeSCA dilaksanakan untuk analisis data karena diklaim lebih kuat dari analisis lain multivariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel antecedent *Technology Acceptance Model (TAM)*, yaitu yang dirasakan mudah digunakan, dirasakan kegunaan, dan efek sikap untuk pengulangan niat. Namun, lain norm- variabel-subjektif yang *Theory Reasoned Action (TRA)* tidak mempengaruhi pengulangan niat.

Kata kunci: TAM, TRA, Bisnis Online, Sikap dan Niat

ABSTRACT

This research performed to determine the influence among perceived easy of use, perceived usefulness, attitude, subjective norm on re-intention to adopt online business. Respondents of this study were students of high school and university in Denpasar, Bali. GeSCA was implemented to analysis data since it is claimed more powerful than others multivariate analysis. The results showed that all variables of antecedent of Technology Acceptance Model (TAM), namely perceived easy to use, perceived usefulness, and attitude effect to re-intention. However, another antecedent variable-subjective norm- of Theory Reasoned Action (TRA) does not influence re-intention.

Keywords: TAM, TRA, Online Business, Attitude and Intention

1 Fakultas Ekonomi, Universitas Mahendradatta, Denpasar, Bali

2 Fakultas Ekonomi, Universitas Mahendradatta, Denpasar, Bali

I. PENDAHULUAN

Urgensitas penciptaan wirausaha baru begitu terasa jika melihat jumlah wirausaha Indonesia saat ini yang hanya 0,24% dari total populasi. Idealnya, Indonesia membutuhkan 2% wirausaha dari total populasi atau sekitar 4,7 juta orang (www.jurryhatammimi.wordpress.com). Di sisi lain, berdasarkan *survey internet world stats* (2010) pengguna internet di Indonesia menempati urutan ke-5 terbesar di Asia. Indonesia memiliki pengguna internet sebanyak 30 juta. Sementara Riset *Mark Plus Insight* tahun 2011 menunjukkan bahwa pertumbuhan jual-beli *online* sebesar 100 persen pada tahun 2011 dibanding tahun 2010. Seperempat pengguna internet memiliki alat untuk melakukan *e-payment* (www.tekno.kompas.com). Hal ini mengindikasikan potensi besar ranah internet untuk menyumbangkan peluang bagi peningkatan potensi wirausaha. Salah satu pilar dalam pembentukan *softskill* wirausaha adalah kemampuan untuk bertindak efisien dengan tidak melupakan penciptaan nilai tambah untuk kemakmuran.

Secara teoritis, model yang berpengaruh langsung terhadap adopsi teknologi adalah *Technology Acceptance Model* (Davis *et. al.*, 1989). Pengembangan model tersebut diikuti dengan penggunaan model dari Davis dengan dua variabel utama yaitu *usefulness* dan *ease of use* sebagai variabel utama dalam *Technology Acceptance Model* (TAM). Variabel *usefulness* merujuk pada situasi dimana konsumen menyadari manfaat dari penggunaan suatu teknologi, sedangkan variabel *easy of use* merupakan kesadaran bahwa teknologi tersebut dapat konsumen aplikasikan tanpa mengalami banyak hambatan. Model utama dalam pendekatan niat adalah *theory of reasoned action* (Fishbein dan Ajzen, 1981). *Theory of Reasoned Action* (TRA) menyatakan bahwa perilaku individu secara ilmiah bisa diprediksi dan dipahami. Faktor internal, yakni sikap merupakan variabel yang mempengaruhi niat, begitupula faktor eksternal yakni *subjective norm* merupakan variabel yang juga mempengaruhi niat individu untuk bertindak. Pada saat yang bersamaan *intention* itu sendiri merupakan *antecedent* dari *behavior* (Ajzen, 2006).

II. LANDASAN TEORI

Adopsi teknologi inovasi saat ini sudah banyak dikembangkan oleh para peneliti. Surry dalam Dunn (2004) mengklasifikasikan studi tentang adopsi teknologi dalam 2 kategori yaitu secara mikro dan makro. Menurut teori makro, model adopsi teknologi mengarah pada restrukturisasi suatu institusi dengan membuat perubahan secara sistematis. Disisi lain, teori mikro tentang adopsi teknologi mengarah pada bagaimana meningkatkan penggunaan melalui instruksi atau pedoman pemakaian suatu teknologi kepada pengguna potensial (Dunn, 2004). Penggunaan teknologi adalah jumlah pemakaian suatu teknologi dalam unit per waktu (Morris & Dillon, 1997). Penggunaan teknologi juga dapat dilihat dari tujuan penggunaannya, dari yang

bersifat sederhana sampai pada tujuan – tujuan khusus (Brown, 2002). Secara teoritis penggunaan merupakan hasil dari perhatian yang terus meningkat. Adopsi teknologi oleh individu dibentuk oleh beberapa variabel. TAM menjelaskan bahwa niat untuk adopsi teknologi dipengaruhi oleh sikap terhadap teknologi tersebut, *perceived usefulness* dan *perceived easy to use* (Davis, 1989).

Niat didefinisikan sebagai suatu kekuatan dari perhatian seseorang untuk menggunakan sesuatu (Fishbein & Ajzen dalam Chan *et. al.*, 2001). Perhatian untuk menggunakan ditunjukkan oleh interaksi seseorang dengan suatu media baik secara langsung maupun tidak langsung yang mendorong untuk mengoperasikan suatu aplikasi. Sikap adalah tendensi psikologis yang diekspresikan melalui derajat yang mana seseorang melakukan evaluasi yang bersifat *favorable* atau tidak *favorabel* atas perilakunya (Roberts, 2008). Ajzen (1991) menyatakan bahwa perasaan *favorable* atau tidak *favorable* dikaitkan dengan penerimaan seseorang terhadap stimulus dari suatu objek yang dinilainya. Penilaian individu dalam hal ini terkait kuat pengalaman individu bersangkutan.

Perceived usefulness dapat didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan seseorang bahwa suatu teknologi yang digunakan akan mampu meningkatkan kinerjanya (Davis, 1989). Pengertian ini menunjukkan bahwa persepsi kemanfaatan merupakan sebuah ukuran dari kesulitan atau usaha yang berat pada akhirnya akan menimbulkan perhatian untuk menggunakan suatu teknologi. Persepsi kemanfaatan merupakan sebuah ukuran dari suatu harapan atas penggunaan suatu sistem. *Perceived usefulness* juga dapat diartikan sebagai besarnya persepsi konsumen mengenai kegunaan *e-commerce*. *Perceived ease of use* adalah tingkat kepercayaan seseorang bahwa dalam menggunakan suatu system akan terbebas dari usaha (Davis, 1989). Perilaku penggunaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi seseorang bahwa teknologi tersebut mudah digunakan dan bermanfaat (Lee *et. al.*, 2001). Hal ini merujuk pada definisi dari “kemudahan” yaitu bebas dari kesulitan atau usaha yang berat. Usaha merupakan sumber yang terbatas yang akan dialokasikan seseorang pada sebuah aktivitas sebagai bentuk dari tanggung jawab (Radner & Rothschild dalam Leong, 2003).

Persepsi bahwa suatu teknologi mudah digunakan (*Perceived ease of use*) ditentukan oleh karakteristik teknologi dan karakteristik penggunaannya (Brown, 2002). Brown (2002) berpendapat bahwa teknologi yang mempunyai perintah-perintah yang mudah ditemukan dan mudah dimengerti akan mempengaruhi persepsi seseorang bahwa teknologi tersebut mudah digunakan. Sistem informasi yang dipersepsikan lebih mudah oleh pengguna dan mempunyai kompleksitas yang lebih sedikit akan memiliki kemungkinan yang lebih tinggi untuk diadopsi dan digunakan (Teo *et. al.*, dalam Lee *et. al.*, 2001). Kemudahan transaksi lewat internet muncul jika konsumen dapat mengakses berbagai situs dan membeli sesuatu yang diperlukan tanpa harus mendatangi toko karena barang akan segera dikirim melalui jasa pos segera setelah dilakukan transaksi lewat jasa kurir. Menurut beberapa penelitian dalam konteks TAM, persepsi kemudahan penggunaan

akan terlihat mempengaruhi perilaku melalui dua jalur, berpengaruh langsung pada perilaku dan berpengaruh secara tidak langsung pada perilaku melalui persepsi kemanfaatan.

Telaah lebih lanjut menunjukkan bahwa TAM yang dikembangkan Davis merupakan adopsi dari TRA. TAM melakukan *extended* TRA dengan variabel pembentuk sikap yang meliputi *perceived easy to use* dan *perceived usefulness*, selain itu TAM mengeliminasi *subjective norm*. Jadi, teori utama niat berperilaku yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen(1981) bertumpu pada variabel sikap dan norma subjektif sebagai anteseden niat bertindak. Lebih lanjut niat berpengaruh terhadap perilaku (*action*).

Norma subjektif adalah sebuah fungsi dari satu set belief yang dipengaruhi oleh individu-individu utama disekitar seseorang, seperti orangtua, suami/istri, teman dan sebagainya, yang mana individu-individu tersebut seringkali menyatakan “persetujuan atau tidak persetujuan” terhadap perilaku orang yang bersangkutan (Roberts, 2008). *E-commerce* adalah merujuk pada berbagai aktivitas bisnis yang berbasis elektronik, seperti order via elektronik, penggunaan *e-mail* dalam transaksi bisnis, serta penggunaan internet dan jasa *online* (Kotler, 2000). Terjadi perubahan trend sebagai dampak perkembangan IT dalam dunia pemasaran, yakni berlangsungnya transaksi secara *online*. Periode awal adopsi *e-commerce* kebanyakan terjadi di bidang *hardware & software* komputer, buku, dan musik. Namun, perkembangan *e-commerce* telah memasuki hampir seluruh bidang bisnis, seperti pakaian, kerajinan, dan sebagainya.

A. Hubungan *Perceived Easy of Use*, *Perceived Usefulness* dan Sikap

Agarwal dan Prasad (1999) menyatakan bahwa ada hubungan yang positif antara *perceived ease of use* dengan *perceived usefulness*. Moon dan Kim (2001) menyatakan bahwa teknologi informasi yang mudah digunakan akan mengurangi kekuatiran pengguna. Kedua penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa *perceived ease of use* mempunyai pengaruh positif terhadap *perceived usefulness* dan sikap.

H1 : *Perceived ease of use* berpengaruh terhadap *perceived usefulness*.

H2 : *Perceived ease of use* berpengaruh terhadap sikap.

H3 : *Perceived usefulness* berpengaruh terhadap sikap.

B. Hubungan *Perceived Usefulness*, Sikap dan Niat

Penelitian dalam IS *community* juga menyatakan bahwa terdapat hubungan yang positif antara *perceived usefulness* dengan niat (Agarwal dan Prasad, 1999). Davis, Bagozzi dan Warshaw (1989) menyatakan bahwa keinginan untuk menggunakan dipengaruhi oleh sikap konsumen terhadap penggunaannya.

H4 : *Perceived usefulness* berpengaruh terhadap niat.

H5 : Sikap berpengaruh terhadap niat.

C. Hubungan Norma Subjektif dan Niat

Ajzen (1991) menyatakan bahwa variabel yang mempengaruhi niat individu dalam melakukan sesuatu adalah variabel sikap dan norma. Hasil penelitian Ajzen ini memperkuat TRA (Fisbein & Ajzen, 1975; Ajzen & Fisbein, 1980 dalam Ajzen, 1991).

H6 : Norma subjektif berpengaruh terhadap niat.

III. METODE PENELITIAN

Metode penelitian menggunakan model kajian didasarkan pada model TAM yang dikembangkan Davis, *et al* (1989) dan TRA (Fishbein dan Ajzen, 1981). TAM menyatakan bahwa niat adopsi teknologi dipengaruhi oleh sikap dan juga *perceived usefulness*. Selain itu, *perceived easy to use* bersama dengan *perceived usefulness* membentuk sikap individu dalam adopsi teknologi. Sedangkan TRA menyatakan bahwa niat dalam bertindak dibentuk oleh sikap dan juga norma subjektif. Sikap merupakan kekuatan internal individu, norma subjektif merupakan faktor eksternal individu. Kedua teori tersebut memiliki persamaan dalam pembentukan niat melalui jalur sikap.

Penelitian ini menguji hubungan antara lima variabel, yakni *perceived easy to use*, *perceived usefulness*, sikap, norma subjektif, dan niat ulang untuk berbisnis *online*. Setiap indikator dari variabel diukur dengan skala interval pendekatan Likert lima point, yakni sangat tidak setuju, tidak setuju, tidak berpendapat, setuju, dan sangat setuju. Instrumen penelitian diadopsi dari penelitian Davis (1989), Fishbein dan Ajzen (1981), dan Ajzen dan Sheikh (2013).

Populasi penelitian ini adalah pelajar dan atau mahasiswa di Denpasar yang berniat melakukan kembali aktifitas bisnis *online*. Sampel diperoleh dengan *convenience sampling method*. Responden penelitian ini diperoleh dengan memanfaatkan jejaring sosial dan network via *online*. Pengambilan data dilakukan pada bulan Februari, Maret, dan April 2014 dengan fasilitas *google drive*. Selama kurun waktu tersebut sejumlah 171 kuesioner kembali, namun yang bisa dianalisis lanjut adalah *sebanyak* 121.

A. PROFILE RESPONDEN

Mayoritas responden penelitian ini berstatus sebagai mahasiswa (73,2%), berikutnya adalah pelajar. Hasil ini mengindikasikan bahwa kalangan mahasiswa lebih banyak yang melakukan bisnis *online* dibandingkan pelajar. Berdasarkan usia responden, mayoritas responden penelitian ini berusia antara 20 tahun sampai dengan 24 tahun. Hasil ini sesuai dengan status responden yang mayoritas mahasiswa. Data selanjutnya menunjukkan bahwa mayoritas responden penelitian ini adalah wanita (69,3%). Hasil ini memperkuat temuan terkait dengan jenis usaha yang digeluti, yakni bidang industri kreatif feminis.

B. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Hasil pengujian instrumen penelitian dengan uji validitas (*confirmatory factor analysis* (CFA)) dan reliabilitas (cronbach alpha) menunjukkan bahwa beberapa item pernyataan *didrop* karena *loading factor* kurang dari 0,5. Item tersebut adalah *perceived easy to use* (PEU3), *perceived usefulness* (PU1,PU2,PU3,PU4,PU5), dan norma subjektif-subjective norm (S3). Selanjutnya, item yang lolos uji validitas dilakukan uji reliabilitas dengan *cut off* cronbach alpha sama dengan atau diatas 0,7. Tabel 1 dalam lampiran menjelaskan hasil uji validitas dan tabel 2 dalam lampiran menjelaskan uji reliabilitas. Berdasar uji validitas dengan CFA disimpulkan bahwa item-item kuesioner penelitian ini terekstrak dalam 5 kolom dengan *loading factor* diatas 0,5. Hal ini mengindikasikan bahwa kuesioner penelitian memenuhi uji validitas. Selanjutnya, pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa kelima variabel amatan memiliki nilai cronbach alpha yang tinggi, yakni diatas 0,8. Hasil ini berimplikasi bahwa kuesioner penelitian memenuhi kaidah pengujian reliabilitas.

C. MEASURES OF FIT

Program *Generalized Structured Component Analysis* (GSCA-GeSCA) diaplikasikan dalam analisis data penelitian ini untuk pengujian hipotesis. Analisis GeSCA diklaim *powerful* dibandingkan beberapa alat analisis multivariat (Solimun, 2013). GeSCA mampu menganalisis hubungan yang kompleks antar variabel amatan baik yang model hubungan variabel latent bersifat formatif maupun reflektif.

Lebih lanjut, GeSCA tidak mensyaratkan asumsi kecukupan sampel. Hal ini memungkinkan dilakukan karena GeSCA dilengkapi dengan fasilitas *bootstrap*. Dampak lanjutan dengan kemampuan *bootstrap* GeSCA, GeSCA juga tidak memerlukan asumsi normalitas. Sedangkan analisis *measures of fit* dalam GeSCA terdiri atas *measures of fit measurement model*, *measures of fit structural model* dan *measures of fit overall model* (www.sem-GeSCA.org).

D. PENGUJIAN HIPOTESIS

Analisis GeSCA mengindikasikan bahwa secara keseluruhan hubungan antar variabel amatan memiliki pengaruh dengan derajat signifikansi 1%, hanya ada satu hubungan yang tidak signifikan, yakni antara variabel norma subjektif dengan niat. Tabel 3 dalam lampiran merupakan output GeSCA tentang hubungan antara variabel amatan. Hubungan antara *perceived easy to use* dengan *perceived usefulness* memiliki skor CR 3,11 dengan skor *estimate* sebesar 0,351. Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama didukung pada level signifikansi sebesar 5%, yakni terdapat pengaruh *perceived easy to use* terhadap *perceived usefulness*. Hubungan selanjutnya antara *perceived easy to use* dengan sikap memiliki skor CR sebesar 3,05 dengan nilai *estimate* sebesar 0,341. Hasil ini mengindikasikan bahwa *perceived easy to use* berpengaruh terhadap sikap, sehingga hipotesis kedua didukung. Pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa terdapat

pengaruh antara *perceived usefulness* terhadap sikap. Skor CR sebesar 2,21 dengan *estimate* 0,190. Jadi, hipotesis ketiga didukung. Selanjutnya hipotesis keempat yang menyatakan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh terhadap niat ulang berbisnis *online* didukung. Hal ini berdasarkan nilai CR sebesar 3,10 dan *estimate* 0,410. Hipotesis kelima tentang pengaruh sikap terhadap niat ulang berbisnis *online* juga didukung. Nilai CR sebesar 3,99 dan *estimate* sebesar 0,514 menunjukkan bahwa hipotesis kelima didukung pada level signifikansi 1%. Hasil yang berbeda terjadi untuk hipotesis keenam yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara norma subjektif dengan niat ulang berbisnis *online*. Hasil GeSCA memperlihatkan bahwa nilai CR sebesar 0,79 dan *estimate* sebesar 0,061. Jadi, hipotesis keenam tidak didukung.

IV. PEMBAHASAN

Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa TAM dan TRA memiliki hasil yang berbeda ketika diimplementasikan. Pertama, hasil penelitian ini memperkuat TAM. Keseluruhan variabel amatan yang diadopsi dari TAM menunjukkan adanya pengaruh. *Perceived easy to use*, *perceived usefulness*, sikap, dan niat secara keseluruhan tidak ada yang tidak didukung. Variabel sikap memiliki pengaruh yang besar dalam menciptakan variabel niat. Oleh karena itu usaha membangun niat ulang untuk berbisnis *online* akan menjadi lebih mudah ketika sikap terhadap bisnis *online* sudah terbentuk secara positif, sebaliknya bila sikap terhadap bisnis *online* negatif maka niat ulang berbisnis *online* semakin lemah. Kedua, hasil penelitian ini berbeda dengan TRA. TRA menyatakan bahwa niat dibentuk melalui sikap (internal faktor) dan norma subjektif sebagai faktor eksternal. Kedua variabel tersebut merupakan anteseden niat individu dalam bertindak. Hasil ini mengindikasikan bahwa hanya sikap saja yang membentuk niat, sedangkan norma subjektif tidak berpengaruh. Analisis lanjut menunjukkan bahwa responden penelitian ini adalah individu yang pernah berbisnis *online* dan berniat untuk melakukan bisnis *online* kembali. Jadi, responden penelitian ini telah memiliki pengalaman berbisnis *online*. Hal ini berdampak pada lemahnya faktor eksternal dalam mempengaruhi niat individu. Sebaliknya, faktor internal semakin kuat sebagai dampak telah memiliki pengalaman.

V. KESIMPULAN

Secara keseluruhan hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa dalam setting adopsi teknologi informasi, TAM memiliki konsistensi yang tinggi dalam prediksi hubungan antar variabel amatan yang meliputi *perceived easy to use*, *perceived usefulness*, sikap, dan niat. Faktor obyek yang sudah memiliki pengalaman tidak mempengaruhi kekuatan prediksi TAM. Sebaliknya, TRA menunjukkan hasil yang berbeda. Variabel norma subjektif tidak mempengaruhi variabel niat. Faktor pengalaman obyek diduga kuat berpengaruh terhadap aplikasi TRA.

DAFTAR PUSTAKA

- Agarwal, R. and Prasad, J. 1999. "Are individual differences germane to the acceptance of new information technologies?", *Decision Sciences*, Vol.30 No.2,pp.361-91
- Agarwal, R. Sambamurthy, V. and Stair, R.M. 2000. "research report: the evolving relationship between general and specific computer self efficacy – an empirical assessment", *Information System Research*, Vol.11 No., pp.418-30
- Blanchard, et al. 2003. Is the Theory of Planned Behavior a Useful Framework for Understanding Exercise Adherence During Phase II Cardiac Rehabilitation?.*Journal of Cardiopulmonary Rehabilitation*;23:29-39
- Brown, T.J. 2002.*Individual and Technological Factors Affecting Country*, The Electronic Journal on Information Sytems in Developing Countries, <http://www.ejisdc.org>.
- Davis, F.D. 1989. "Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology", *MIS Quarterly*, Vol. 13 No.3,pp.318-39
- <http://tekno.kompas.com/read/2011/10/28/16534635/Naik.13.Juta..Pengguna.Internet.Indonesia.55.Juta.Orang>
- <http://www.worldbank.or.id>
- Klopping, I.M.,& McKinney, E. 2004.Extending the technology acceptance model and the task-technology fit model to consume e-commerce.*Information Technology, Learning, and Performance Journal*, Vol 22, spring
- Leong, Leslie. 2001. *Theoritical Models in IS Research and The Technology Acceptance Model (TAM)*, Information system Research, www.brint.org/technologyacceptance.pdf
- Pikkarainen, et al.2004.Consumer acceptance of *online* banking: an extension of the technology acceptance model. *Internet Research*, Vol 14,p:224-235
- Roberts, K.R. 2008.Using the theory of planned behavior to explore restaurant managers support for employee safety food training. *An abstract of a dissertation*.
- Solimun.2013.*Penguatan Metodologi Penelitian "Generalized Structured Component Analysis-GSCA"* disampaikan dalam Technical Assistance Jurs Manajemen FEB UNS
- Venkatesh, Vismanath, & Davis, Fred. 2000. A Theoritical Extension of The Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*. Nol. 46, No.2, pp:186-204.
- Wang, et al. 2003.Determinants of use acceptance of internet banking: an emperical study. *International Journal of Service Industry Management*, vol 14, p:501-519.

PENGARUH KEWAJARAN HARGA, CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PENGGUNA JASA PENERBANGAN DOMESTIK GARUDA INDONESIA DI DENPASAR

Oleh :

Ni Putu Cempaka Dharmadewi Atmaja¹

ABSTRAK

Garuda Indonesia sebagai maskapai penerbangan pertama di Indonesia merasakan dampak dari persaingan jasa penerbangan domestik di Indonesia. Saat ini pangsa pasar Garuda Indonesia untuk penerbangan domestik di Indonesia mendapatkan peringkat kedua setelah Lion Air. Tentu saja hal ini merupakan pembelajaran bagi Garuda Indonesia untuk dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggannya melalui kewajaran harga dan citra perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kewajaran harga dan citra perusahaan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Garuda Indonesia yang berada di Denpasar. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang penerbangan domestik Garuda Indonesia, sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah sebesar 140 responden dengan menggunakan teknik penentuan sampel *Purposive Sampling*. Untuk menjawab masalah penelitian dan pengujian hipotesis penelitian maka digunakan teknik analisis *Structural Equation Modelling (SEM)* dengan menggunakan bantuan AMOS 16.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Kewajaran harga berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, 2) Citra perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, 3) kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas, 4) kewajaran harga berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan, 5) citra perusahaan berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kewajaran Harga, Citra Perusahaan, Kepuasan dan Loyalitas pelanggan

ABSTRACT

Garuda Indonesia as the first airline in Indonesia felt the impact of competitive domestic flight services in Indonesia. Currently the market share of Garuda Indonesia for domestic flights in

¹ Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati

Indonesia get second rank after the Lion Air who. Of course this is a lesson for Garuda Indonesia to increase customer satisfaction and loyalty through price fairness and corporate image.

This study aims to determine the effect of price fairness and corporate image on customer satisfaction and customer loyalty of Garuda Indonesia's customer in Denpasar. The population in this study were all Garuda Indonesia domestic flight passengers, while the sample in this study was 140 respondents using purposive sampling technique for sample determination. To answer the research problem and research hypothesis testing the analytical techniques used Structural Equation Modelling (SEM) using AMOS aid 16.

The results showed that 1) the price fairness does not affect customer satisfaction, 2) Corporate image affects customer satisfaction, 3) customer satisfaction affects loyalty, 4) the prices fairness has no effect on customer loyalty, 5) corporate image does not affect on customer loyalty.

Keywords: Price Fairness , Corporate Image, Customer Satisfaction and Customer Loyalty

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini banyak perusahaan menyadari bahwa kepuasan pelanggan adalah hal yang utama yang harus dicapai perusahaan untuk mendapatkan loyalitas dari pelanggannya. Penelitian Akbar *et al.* (2010) menyatakan bahwa kepuasan merupakan variabel mediasi antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan sehingga kebanyakan pelanggan yang puas akan memberikan loyalitas yang tinggi untuk perusahaan. Meraih loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan bukan hal yang mudah. Beberapa cara yang dilakukan perusahaan dalam mencapai loyalitas adalah dengan memberikan harga yang sesuai kepada pelanggan serta pengembangan citra perusahaan. Virvilaite *et al.* (2009), menyatakan bahwa harga merupakan salah satu elemen bauran pemasaran yang paling fleksibel yang dapat dengan cepat berubah, setelah mengubah karakteristik produk tertentu dan layanan. Consuegra *et al.* (2007) dalam penelitiannya menemukan bahwa ada hubungan antara kewajaran harga dengan kepuasan dan loyalitas pada perusahaan jasa. Chiao dan Bei (2001) juga menemukan hasil yang sama dimana persepsi kewajaran harga memiliki hubungan positif baik secara langsung maupun tidak langsung (melalui kepuasan pelanggan) terhadap loyalitas pelanggan.

Posisi kedua pangsa pasar Garuda Indonesia setelah Lion Air merupakan dampak dari kebijakan manajemen Garuda Indonesia yang mempunyai strategi untuk tidak bersaing dalam harga. Lion Air selama ini mempunyai strategi bersaing menggunakan harga yang lebih rendah dibanding Garuda Indonesia sehingga mendapatkan pangsa pasar yang paling besar pada penerbangan domestik. Kebijakan Garuda Indonesia untuk tidak bersaing dengan menggunakan

harga, semestinya menerapkan strategi yang lain untuk menunjang kebijakan tersebut. Harga tiket penerbangan yang lebih tinggi dibandingkan dengan yang pesaing tentunya harus ditunjang dengan kenyamanan dalam pelayanan dan keamanan yang lebih baik, sehingga penumpang merasakan suatu kewajaran harga yang berakibat menimbulkan kepuasan dalam diri konsumen.

Garuda Indonesia yang menawarkan harga tiket yang lebih tinggi dengan komitmen memberikan pelayanan yang lebih baik, tetapi kenyataannya masih ada keluhan-keluhan dari pelanggannya. Keluhan pelanggan merupakan indikator dari ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan. Ketidaktepatan jadwal penerbangan merupakan penyebab turunnya kepuasan pelanggan Garuda Indonesia. Pelayanan yang tidak sesuai dengan janji Garuda Indonesia akan mempengaruhi citra Garuda Indonesia di masa yang akan datang sehingga Garuda Indonesia harus memperbaiki diri untuk mendapatkan kepuasan dan loyalitas pelanggannya. Garuda Indonesia yang berusaha memperbaiki *corporate image* dan meningkatkan kenyamanan dan keamanan penumpangnya sehingga memberikan kewajaran harga yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka pokok permasalahan dalam penelitian adalah sebagai berikut.

1. Bagaimanakah pengaruh kewajaran harga terhadap kepuasan pengguna jasa penerbangan domestik Garuda Indonesia di Denpasar?
2. Bagaimanakah pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan pengguna jasa penerbangan domestik Garuda Indonesia di Denpasar?
3. Bagaimanakah pengaruh kepuasan pengguna jasa penerbangan terhadap loyalitas pengguna jasa penerbangan domestik Garuda Indonesia di Denpasar?
4. Bagaimanakah pengaruh kewajaran harga terhadap loyalitas pengguna jasa penerbangan domestik Garuda Indonesia di Denpasar?
5. Bagaimanakah pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas pengguna jasa penerbangan domestik Garuda Indonesia di Denpasar di Denpasar?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui pengaruh kewajaran harga terhadap kepuasan pengguna jasa penerbangan domestik Garuda Indonesia di Denpasar.
2. Untuk mengetahui pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan pengguna jasa penerbangan domestik Garuda Indonesia di Denpasar.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengguna jasa penerbangan terhadap loyalitas pengguna jasa penerbangan domestik Garuda Indonesia di Denpasar.

4. Untuk mengetahui pengaruh kewajaran harga terhadap loyalitas pengguna jasa penerbangan domestik Garuda Indonesia di Denpasar.
5. Untuk mengetahui pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas pengguna jasa penerbangan domestik Garuda Indonesia di Denpasar.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat digunakan sebagai salah satu referensi tambahan dalam bidang ilmu manajemen pemasaran, khususnya dalam aspek kewajaran harga, citra perusahaan, kepuasan dan loyalitas konsumen serta memberikan masukan dan informasi mengenai hubungan antara kewajaran harga, citra perusahaan, kepuasan dan loyalitas sehingga bermanfaat bagi pihak Garuda Indonesia dalam membuat kebijakan dalam upaya menciptakan kepuasan pelanggan dengan kebijakan harga dan penciptaan citra perusahaan.

II. TELAAH PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Persepsi kewajaran harga

Xia *et al.* (2004) mengungkapkan bahwa penilaian dari kewajaran harga kemungkinan besar didasarkan pada perbandingan transaksi yang melibatkan berbagai pihak. Ketika dirasakan terjadi perbedaan harga, maka tingkat kesamaan antara transaksi merupakan unsur penting dari penilaian kewajaran harga. Penilaian kewajaran juga tergantung pada berapa besar komperatif pihak yang terlibat dalam transaksi.

2. Citra Perusahaan

Sutisna (2001:13) menyatakan bahwa citra adalah total persepsi terhadap suatu obyek yang dibentuk dengan memproses informasi dari berbagai sumber setiap waktu. Alma (2002:15) menyatakan bahwa citra didenifisikan sebagai kesan yang diperoleh sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman seseorang tentang sesuatu. Menurut Davies *et al.* dalam Vera (2006) dikatakan bahwa citra diartikan sebagai pandangan mengenai perusahaan oleh para pemegang saham eksternal, khususnya oleh para pelanggan. Definisi citra menurut Renald Kasali dalam Iman (2010) yaitu kesan yang timbul karena pemahaman akan suatu kenyataan. Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut citra menunjukkan kesan suatu obyek terhadap obyek lain yang terbentuk dengan memproses informasi setiap waktu dari berbagai sumber terpercaya

3. Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Armstrong (2001:35) kepuasan pelanggan tergantung pada perkiraan kinerja produk dalam memberikan nilai relatif terhadap harapan pembeli. Jika kinerja produk

jauh lebih rendah dari harapan pelanggan, pembeli tidak terpuaskan. Jika kinerja sesuai dengan harapan, pembeli terpuaskan. Jika kinerja melebihi harapan pembeli lebih senang.

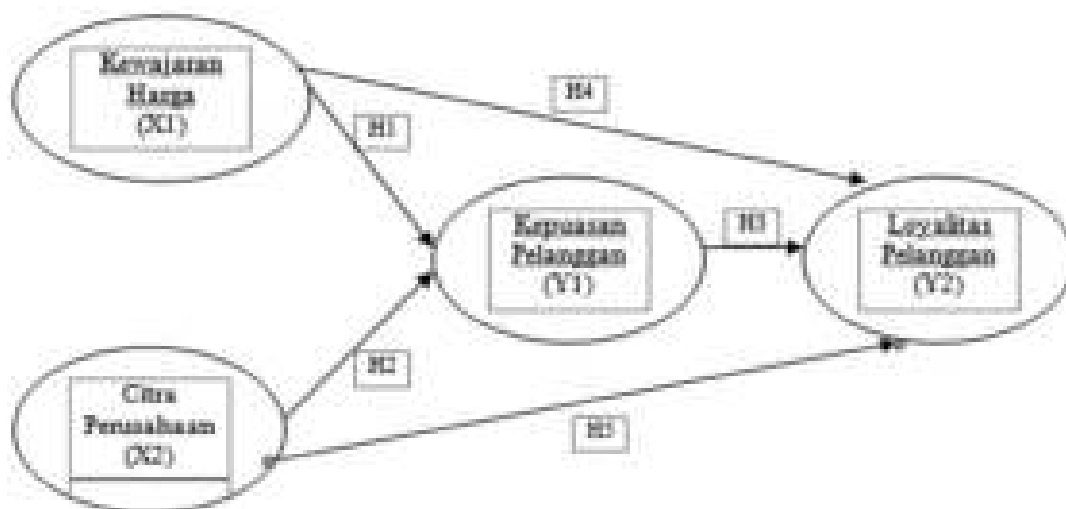
Boone dan Kurtz (2007) mengartikan kepuasan pelanggan sebagai hasil dari barang atau jasa yang memenuhi atau melebihi kebutuhan dan harapan pembeli. Konsep dari barang atau jasa yang memberikan kepuasan pembeli karena bisa memenuhi atau melebihi harapan mereka adalah hal yang penting bagi operasi perusahaan. Sebuah perusahaan yang gagal untuk memenuhi kepuasan pelanggan dibandingkan dengan kompetitornya tidak akan bertahan di bisnis dalam waktu yang lama.

4. Loyalitas Pelanggan

Griffin dalam Hurriyati (2005: 37) mengemukakan *loyalty is defined as non random purchase expressed over time by some decision making unit*. Berdasarkan definisi ini dapat dijelaskan loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang/jasa suatu perusahaan yang dipilih. Kotler dan Keller (2007:76) dapat mengukur Loyalitas dengan *Repeat Purchase* (kesetiaan terhadap pembelian produk); *Retention* (Ketahanan terhadap pengaruh yang negatif mengenai perusahaan); *referalls* (merefereasikan secara total esistensi perusahaan).

B. Kerangka Penelitian

Kerangka konseptual sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Consuegra *et al.* (2007) yang menganalisis pengaruh kewajaran harga, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, Sutanto (2009) yang mengaitkan antara citra perusahaan dengan kepuasan dan Tang (2007) yang menganalisis pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan. Sesuai dengan tujuan dan jumlah variabel yang teridentifikasi, maka dapat dibuat satu konsep model yang dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1 Kerangka Konseptual Penelitian

C. Perumusan Hipotesis

Sesuai dengan rumusan masalah maka rumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H1 : Kewajaran Harga secara positif berhubungan dengan kepuasan pelanggan.
- H2 : citra perusahaan secara positif berhubungan dengan kepuasan pelanggan.
- H3 : kepuasan pelanggan secara positif berhubungan dengan loyalitas pelanggan.
- H4 : Kewajaran Harga secara positif berhubungan dengan loyalitas pelanggan.
- H5 : citra perusahaan secara positif berhubungan dengan loyalitas pelanggan.

D. Definisi Operasional Variabel

Variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 1 sebagai berikut

Tabel 1
Klasifikasi konstruk/Variabel, Dimensi dan Indikator Penelitian

Klasifikasi Konstruk/ variabel	Konstruk/ variabel	Indikator	Simbol	Sumber
Eksogen	Kewajaran harga	Harga yang ditetapkan sesuai dengan kualitas layanan	(X1.1)	Consuegra <i>et al.</i> (2007)
		Referensi tingkat harga	(X1.2)	
		Harga yang ditetapkan dapat diterima	(X1.3)	
		Harga yang ditetapkan adalah sebuah etika	(X1.4)	
	Citra perusahaan	<i>Advertising</i>	(X2.1)	Andreassen <i>et al.</i> (1997)
		<i>Public relation</i>	(X2.2)	
		<i>Physical image</i>	(X2.3)	
		<i>Actual experience</i>	(X2.4)	
Endogen	Kepuasan pelanggan	Kesesuaian harapan	(Y1.1)	Consuegra <i>et al.</i> (2007)
		Persepsi kinerja	(Y1.2)	
		Penilaian pelanggan	(Y1.3)	
	Loyalitas Pelanggan	<i>Repeat Purchase</i>	(Y2.1)	Kotler & Keller (2007)
		<i>Retention</i>	(Y2.2)	
		<i>Referalls</i>	(Y2.3)	

Sumber : Consuegra (2007), Andreassen (2000), Kotler and Keller (2007)

III. METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di areal Bandara Ngurah Rai. Ruang lingkup penelitian adalah kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, citra perusahaan dan kewajaran harga pada pengguna jasa layanan penerbangan domestik maskapai penerbangan Garuda Indonesia.

B. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah menggunakan data kuantitatif berupa data tabulasi kuesioner dan data kualitatif berupa gambaran umum mengenai perusahaan.

Sumber data yang dipakai dalam penelitian ini adalah sumber data primer yang berasal dari jawaban kuesioner responden dan sumber data sekunder yaitu informasi mengenai jumlah penumpang Garuda Indonesia tahun 2007-2008 dan panga pasar penerbangan domestik.

C. Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara, kuesioner. Pengumpulan data akan dilakukan melalui kuesioner yang diserahkan kepada masing-masing responden terpilih. Pernyataan-pernyataan pada angket tertutup dibuat dengan Skala Likert. skala Likert diukur dengan pemberian skor dari 1 sampai 5. Jawaban setiap instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah seluruh penumpang penerbangan domestik Garuda Indonesia dengan tujuan dan keberangkatan Denpasar. Teknik penentuan sampel yang dipakai dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebesar 140 responden.

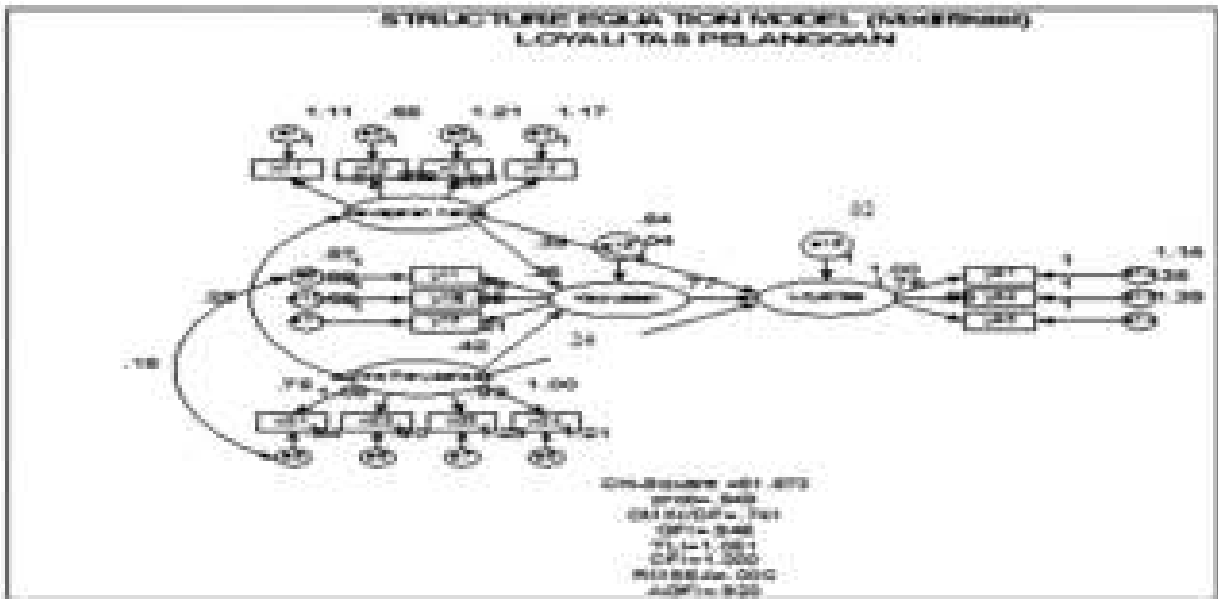
E. Teknik Analisis Data

Berdasarkan hipotesis dalam penelitian ini maka metode analisis data yang digunakan adalah analisis SEM (*Structural Equation Modeling*) dari paket statistik AMOS. Menganalisis model penelitian dengan SEM dapat mengidentifikasi dimensi-dimensi sebuah konstruk dan pada saat yang sama dapat mengukur pengaruh atau derajat hubungan antar faktor yang telah diidentifikasi dimensi-dimensinya itu (Ferdinand, 2002:7).

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Structural Equation Model

Hasil pengolahan AMOS ditampilkan sebagai berikut.



Gambar 2 Structural Equation Model Loyalitas Pelanggan

1. Uji kesesuaian model-Goodness of Fit

Karena model persamaan struktural mengalami modifikasi, maka harus dilakukan lagi pengujian kesesuaian model untuk mengetahui apakah model modifikasi fit dengan data sample yang ada. Hasil pengolahan AMOS dapat dilihat pada Gambar 5.6 berikut. Hasil pengujian *Goodness of Fit* dapat dilihat pada Tabel 2

Tabel 2
Hasil Uji *Goodness of Fit* Model Modifikasi

Model	Default Model	Cut off Value	Keterangan
Chi-square (CMIN)	51,873		Didasarkan pada tes signifikansi diharapkan kecil
Probability Level (p)	0,949	$\geq 0,05$	Baik
CMIN/DF	0,741	$\leq 2,00$	Baik
GFI	0,946	$\geq 0,90$	Baik
TLI	1,081	$\geq 0,90$	Baik
CFI	1,000	$\geq 0,90$	Baik
RMSEA	0,000	$\leq 0,08$	Baik

Tabel 2 menunjukkan bahwa nilai *default* model lima alat ukur (Probability Level (ρ), CMIN/DF,TLI, CFI, GFI dan RMSEA) semua menunjukkan angka yang cukup tinggi, yang mengindikasikan bahwa model sudah *fit* dengan data yang ada. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa pengujian ini menghasilkan konfirmasi yang baik atas dimensi-dimensi faktor serta hubungan-hubungan kausalitas antar faktor.

2. Uji Kausalitas

Uji kausalitas bertujuan untuk mengetahui hubungan kausalitas antara variabel eksogen dengan variabel endogen dalam suatu penelitian. Selain itu juga untuk menguji rumusan hipotesis. Adapun hasil uji *regression weight* dapat dilihat pada Tabel 3

Tabel 3
Estimasi Parameter *Regression Weight Modification*

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Kepuasan	<---	Kewajaran harga	0.345	0.328	1.053	0.292	par_11
Kepuasan	<---	Citra Perusahaan	0.608	0.296	2.058	0.040	par_12
Loyalitas	<---	Kepuasan	0.773	0.206	3.752	0.000	par_13
Loyalitas	<---	Kewajaran harga	0.045	0.179	0.250	0.803	par_14
Loyalitas	<---	Citra Perusahaan	0.240	0.199	1.206	0.228	par_15

Berdasarkan hasil analisis SEM maka pada bagian ini akan dibahas hasil perhitungan yang telah dilakukan.

a. Pengaruh Kewajaran Harga terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil analisis data menunjukkan bahwa probabilitas dari kewajaran harga sebesar 0,292 yang lebih dari 0,05 sehingga $\rho (0,292) > \text{cut off value} (0,05)$, sehingga kewajaran harga berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini bertentangan dengan hasil penelitian sebelumnya. Garuda Indonesia merupakan maskapai penerbangan domestik yang menawarkan harga tiket penerbangan yang lebih tinggi dibandingkan dengan maskapai penerbangan lainnya karena Garuda Indonesia mempunyai strategi *Service oriented* bukan *Price Oriented* seperti yang dilakukan oleh maskapai penerbangan Lion Air. Penerapan *service oriented* berarti Garuda Indonesia berkomitmen untuk memberikan kualitas yang lebih baik dibandingkan maskapai penerbangan lainnya. Penawaran harga yang lebih tinggi oleh pihak Garuda Indonesia ternyata tidak sesuai dengan kualitas pelayanannya terutama dalam hal ketepatan jadwal penerbangan, pelanggan merasakan harga jasa penerbangan domestik Garuda Indonesia dibandingkan maskapai penerbangan lainnya tidak wajar sehingga penilaian pelayanan Garuda Indonesia secara keseluruhan dibandingkan maskapai penerbangan domestik lainnya.

b. Pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan

Hasil analisis data menunjukkan bahwa profitabilitas dari citra perusahaan sebesar 0,040 yang kurang dari 0,05 sehingga $p(0,040) < \text{cut off value}(0,05)$ hal ini berarti citra perusahaan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya. Garuda Indonesia selama ini membangun citra perusahaan yang paling nyata adalah dengan menggunakan periklanan. Periklanan dalam media elektronik yang dirancang secara professional yang mencerminkan identitas Garuda Indonesia sebagai bagian dari budaya Indonesia. Citra perusahaan merupakan hal yang utama dibentuk oleh Garuda Indonesia dalam membendung persaingan dan dapat membendung pengaruh negatif pada Garuda Indonesia sehingga tetap menjaga kepuasan pelanggannya. Dikarenakan citra perusahaan mempengaruhi kepuasan pelanggan, maka pihak Garuda Indonesia harus tetap menjaga citra perusahaan di mata publik dengan selalu meningkatkan komunikasi dengan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung melalui *Corporate Social Responsibility (CSR)*.

c. Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan

Hasil analisis data menunjukkan bahwa Profitabilitas dari kepuasan pelanggan sebesar 0,000 kurang dari 0,05 sehingga $p(0,000) < \text{cut off value}(0,05)$, sehingga kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini konsisten dengan studi empiris. Kepuasan pelanggan dalam penelitian ini mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan yang timbul dari persepsi pelanggan terhadap kinerja pelayanan Garuda Indonesia menimbulkan keinginan pelanggan untuk kembali membeli tiket penerbangannya. Pelanggan yang puas biasanya memiliki ketahanan terhadap pengaruh negatif perusahaan. Walaupun saat maskapai penerbangan Garuda Indonesia mengalami kecelakaan, penumpang yang setia akan tetap menikmati penerbangannya bersama Garuda Indonesia.

d. Pengaruh kewajaran harga terhadap loyalitas pelanggan

Hasil analisis data menunjukkan bahwa Profitabilitas dari kewajaran harga sebesar 0,803 yang lebih dari 0,05 sehingga $p(0,803) > \text{cut off value}(0,05)$, sehingga kewajaran harga berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian bertentangan dengan studi empiris. Kewajaran harga dalam penelitian ini tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan karena harga yang ditetapkan Garuda Indonesia tidak sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan atau pelanggan tidak merasakan kewajaran harga dibandingkan maskapai penerbangan lainnya. Ketidaksiuaian antara harga dengan kualitas pelayanan Garuda Indonesia menyebabkan pelanggan tidak mempunyai keinginan untuk mencoba penerbangan rute domestik lain yang ditawarkan Garuda Indonesia tetapi memilih alternatif maskapai penerbangan lainnya.

e. Pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan

Hasil analisis data menunjukkan bahwa Profitabilitas dari citra perusahaan sebesar 0,228 lebih dari 0,05 sehingga $p(0,228) > \text{cut off value}(0,05)$, sehingga citra perusahaan berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini bertentangan dengan studi empiris. Citra perusahaan dalam penelitian ini tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. *Public relation* Garuda Indonesia lebih banyak memberikan informasi mengenai rute baru penerbangan internasional di media elektronik dibandingkan rute baru penerbangan domestik. Tidak seperti maskapai penerbangan Air Asia yang aktif memberikan informasi mengenai rute penerbangan domestik di media elektronik secara terus menerus. Hal ini menyebabkan penumpang Garuda Indonesia tidak mengetahui informasi yang baik mengenai rute baru penerbangan domestik sehingga tidak melakukan *referalls*.

V. KESIMPULAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Kewajaran harga berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Citra perusahaan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan.
4. Kewajaran harga berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
5. Citra perusahaan berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

B. Keterbatasan Penelitian

1. Hasil pengujian hipotesis hanya sebagai hubungan kausal antara konstruk citra perusahaan, kewajaran terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Temuan ini disarankan agar dilakukan penelitian replikasi dengan desain eksperimental sehingga sifat hubungan akan lebih akurat.
2. Keterbatasan penelitian ini juga hanya menghubungkan citra perusahaan dan kewajaran harga terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji variabel lainnya yang dihubungkan dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan terutama pada industri jasa penerbangan.
3. Narasumber dalam penelitian ini terbatas pada penumpang penerbangan domestik Garuda Indonesia yang berada di areal Bandara Ngurah Rai dengan mengambil populasi seluruh penumpang dengan tujuan dan keberangkatan Denpasar. Untuk menguji konsistensi temuan disarankan untuk melakukan replikasi dengan menggunakan narasumber penumpang penerbangan domestik dan penerbangan internasional di seluruh Indonesia.

C. Implikasi Penelitian

Implikasi manajerial dalam pengelolaan suatu pelayanan penerbangan Garuda Indonesia adalah sebagai berikut.

1. Kewajaran harga menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas. Hal ini berarti selama ini tingkat harga yang ditawarkan oleh Garuda Indonesia belum menunjukkan kesesuaian terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan sehingga pihak Garuda Indonesia dapat kembali merencanakan kebijakan harganya.
2. Citra perusahaan adalah hal yang penting dalam mencapai kepuasan pelanggan Garuda Indonesia pada penerbangan domestik. Oleh karena itu pihak Garuda Indonesia dapat meningkatkan citra perusahaan melalui *advertising* (periklanan), *Public Relation* (hubungan masyarakat) dan *Physical image*. Citra perusahaan yang kuat akan dapat membendung pengaruh negatif terhadap perusahaan sehingga dapat menjaga pelanggan agar tidak berpaling kepada pesaing.
3. Loyalitas pelanggan didapatkan melalui kepuasan pelanggan sehingga pihak Garuda Indonesia dapat meningkatkan kepuasan pelanggannya melalui peningkatan kinerja Garuda Indonesia secara keseluruhan sehingga Garuda Indonesia dapat memberikan kepuasan dan loyalitas bagi pelanggannya.

Daftar Pustaka

- Akbar, Sher; Ahmad Puad Mat Som; Fazli Wadood, Naser Jamil Alzaidiyeen. 2010. "Revitalization of service quality to Gain Customer Satisfaction and Loyalty". *Journal of Business and Management*, Vol 5. No 6, pp. 113- 122
- Alma, Buchari. 2002. "*Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*". Alfabeta. Bandung.
- Bei, L.T. and Chiao, Y.C. 2001. "An Integrated Model for the Effects of Perceived Product, Perceived Service Quality, and Perceived Price Fairness on Consumer Satisfaction and Loyalty". *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*. Vol. 14, pp. 125-40.
- Boone, Louis e. dan Kurtz, David. 2007. "*Pengantar Bisnis Kontemporer*". Edisi sebelas. Selemba Empat
- Consuegra, D., Molina, A., & Esteban, À. 2007. An Integrated Model of Price, Satisfaction and Loyalty: an Empirical Analysis in Service Sector. *Journal of Product & Brand management*. Vol.16, No 7, pp. 459-468
- Hurriyati, Ratih. 2005. "*Bauran pemasaran dan loyalitas konsumen*". Edisi 1. Alfabeta. Bandung

- Iman Mulyana Dwi Suwandi. 2010. “*Citra Perusahaan*”. Seri Manajemen Pemasaran. www.e-iman.uni.cc. Diakses tanggal 21 Mei 2011.
- Kotler and Armstrong. 2001. “*Prinsip-Pinsip Pemasaran*”. Jilid 1 edisi 8 .Erlangga. Jakart
- Kotler, P. dan Keller, K, L. 2007. “*Manajemen Pemasaran (Bejamin Molan, Pentj)*”. Ed 12, Jilid 1&2. Indeks. Jakarta
- Sutanto, J.E. 2009. “Dimension Quality of Service Influence Satisfaction in the Hotel (A Case study an examination of the transaction Model in Service Industry)”. ISSN: 1978-774X *Proceeding, International Seminar on Industrial Engineering and Management*. pp A108-A113
- Sutisna., Prawitra Teddy, 2001. “*Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran*”. PT. Rosdakarya : Bandung.
- Tang, Weiwei. 2007. “Impact of Corporate image and Corporate Reputation on Customer Loyalty : A Review”. *Management Science and Engineering*. Vol . No 2. pp 57- 62
- Virvilaite, Regina; Violeta Saladiene, Dalius Skindaras. 2009. “The Relationship Between Price and Loyalty in Services Industry”. *Inzinerine Ekonomika-Engineering Economics*. Vol. 3 pp. 96-104
- Xia, L., Monroe, K.B. and Cox, J.L. 2004. “The price is unfair! A conceptual framework of price fairness perceptions”. *Journal of Marketing*. Vol. 68. pp. 1-15.

ANALISIS PERBANDINGAN PELAYANAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PADA KANTIN DALAM DAN KANTIN LUAR GEDUNG STIKOM BALI

**Oleh :
Ni Luh Putri Srinadi¹**

ABSTRAK

Proses memilih kantin sebagai tempat berbelanja tertentu merupakan fungsi dari karakteristik konsumen dan karakteristik kantin yang ada. Dengan kata lain, tiap pangsa pasar konsumen berbelanja akan memiliki suatu citra. Konsumen membanding-bandingkan karakteristik kantin yang dirasakan dengan kriteria evaluasi dari pelanggan inti. Atribut yang utama biasanya masuk kategori lokasi, promosi, harga, kenyamanan, kelengkapan produk, pelayanan. Perumusan dalam penelitian ini adalah apakah (1) ada perbedaan kepuasan konsumen Kantin dalam dan luar Gedung STIKOM Bali. (2) apakah faktor-faktor yang membedakan kepuasan konsumen Kantin dalam dan luar Gedung STIKOM Bali. Tujuan penelitian ini adalah untuk (1) untuk mengukur adakah perbedaan kepuasan konsumen Kantin dalam dan luar Gedung STIKOM Bali (2) untuk menentukan faktor-faktor yang membedakan kepuasan konsumen Kantin dalam dan luar Gedung STIKOM Bali. Variabel dalam penelitian ini meliputi kepuasan dan pelayanan. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 responden. Pengumpulan data meliputi kuesioner (angket) dan hasil pengujian adalah dari kelima indikator pada variabel kualitas pelayanan yang digunakan ada 2 variabel yang memiliki perbedaan hasil, yaitu pada indikator jaminan (X3) dan indikator Bukti langsung (X5). Indikator Kenadalan (X1), Daya Tanggap (X2), Empati (X4) ketiganya menunjukkan puas, jaminan (X3) untuk kantin dalam menunjukkan puas dan pada kantin luar cukup puas, bukti langsung (X5) kantin dalam menunjukkan puas dan pada kantin luar menunjukkan sangat puas.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan konsumen.

¹ STMIK STIKOM Bali

ABSTRACT

The process of choosing a particular cafeteria as a place to shop is a function of consumer characteristics and the characteristics of the existing canteen. In other words, each share of consumers shopping market will have an image. Consumers comparing the perceived characteristics of the canteen with the evaluation criteria of core customers. The main attributes that are usually categorized locations, promotions, price, comfort, range of products, services. The formulation in this study is whether (1) there are differences in consumer satisfaction Diner inside and outside the building STIKOM Bali. (2) whether the factors that differentiate customer satisfaction Diner inside and outside the building STIKOM Bali. The purpose of this study was to (1) to measure customer satisfaction Diner is there a difference inside and outside the building STIKOM Bali (2) to determine the factors that differentiate customer satisfaction Diner inside and outside the building STIKOM Bali. The variables in this study includes satisfaction and service. The sample in this study were 50 respondents. The data collection includes a questionnaire (questionnaire) and the test results are of fifth indikator the variable quality of service that is used there are 2 variables that have different results, namely the guarantee indicator (X3) and indicator Direct evidence (X5). Indikator Kenadalan (X1), responsiveness (X2), Empathy (X4) all three shows are satisfied, the guarantee (X3) to the cafeteria in showing satisfied and the canteen outside is quite satisfied, direct evidence (X5) cafeteria in showing satisfied and the canteen outside show very satisfied.

Keywords: service quality, customer satisfaction.

I. PENDAHULUAN

STIKOM Bali adalah salah satu Sekolah tinggi Komputer yang ada di Bali, yang berdiri semenjak tahun 2002 dan beralamat di Jl. Puputan No. 86 Renon. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis terhadap salah satu karyawan STIKOM Bali, diketahui bahwa jumlah karyawan tetap sampai saat ini mencapai 150 orang dan siswa mencapai kurang lebih 4000 siswa. Dengan jumlah karyawan yang cukup banyak tersebut tentunya keberadaan Kantin menjadi sangat penting. Kantin yang ada di kampus STIKOM Bali ada yang berada dalam gedung di lantai satu dan ada yang di luar Gedung, yaitu tepatnya di belakang gedung STIKOM Bali.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, kantin dalam memiliki cukup banyak variasi makanan dan juga minuman dengan harga yang dikatakan lebih mahal dari kantin luar gedung. Jadi terkadang mahasiswa ataupun karyawan juga cukup lebih sering berbelanja di kantin luar STIKOM Bali. Dari hasil wawancara dengan beberapa karyawan dan mahasiswa ada yang

memberi alasan lebih suka di dalam karena lebih nyaman dan tidak panas, ada yang bilang lebih suka di kantin blakang karena harga lebih murah.

Sebelumnya telah dilakukan penelitian dengan judul Analisis Perbandingan Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan pada Minimarket Indomaret dengan Alfamart di Kompleks Pesona Anggrek Bekasi oleh Hendrikus Arinanda pada tahun 2009. Berdasarkan hal tersebut, penulis ingin melakukan penelitian untuk menganalisa perbandingan kepuasan pelayanan dari kantin di dalam gedung dan di luar gedung STIKOM Bali serta mengetahui faktor yang mempengaruhinya.

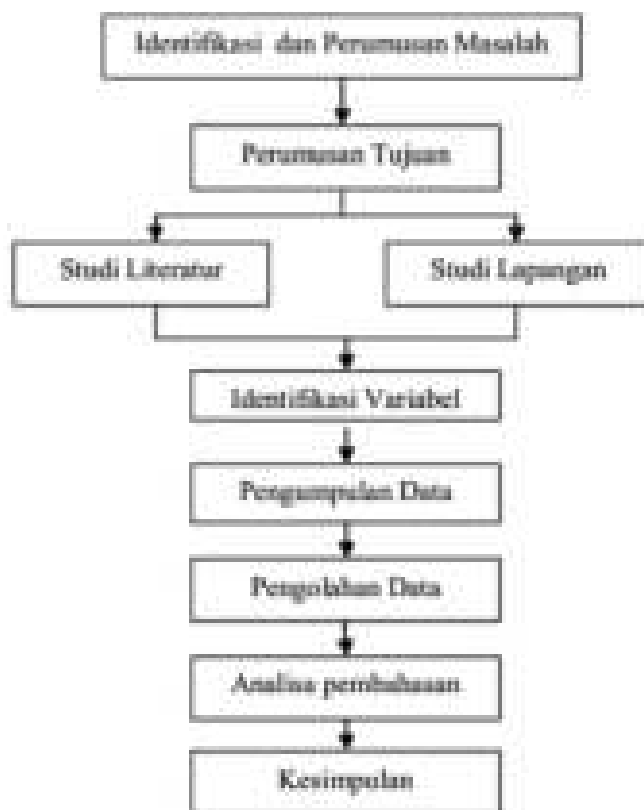
II. METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di STIKOM Bali pada kantin dalam dan luar gedung. Dilakukan pada bulan Februari sampai dengan Februari 2016 sampai dengan Juni 2016.

B. Model Konseptual Penelitian

Langkah-langkah penelitian ini meliputi beberapa hal sebagai berikut:



Gambar 1. Metode Penelitian

C. Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini penulis melakukan pengumpulan data, dengan cara instrumen kuesioner, dalam hal ini penulis menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data primer dalam bentuk pertanyaan terbuka, yaitu pertanyaan yang memberi kebebasan kepada responden untuk memberi jawaban, sebuah pertanyaan hanya bisa diberikan diantara pilihan yang sudah tersedia.

Sedangkan pengukuran data yang dilakukan oleh penulis yaitu menggunakan skala likert dengan kriteria skor sebagai berikut :

Sangat Setuju (SS)	=	5
Setuju (S)	=	4
Ragu – Ragu (RR)	=	3
Tidak Setuju (TS)	=	2
Sangat Tidak Setuju	=	1

Hasil dari pengumpulan dan pengukuran data tersebut akan diolah dengan program Statistical Product and Service Solution (SPSS).

D. Metode Analisis

Terdapat beberapa penelitian untuk menganalisa kepuasan pelanggan terhadap Pelayanan yang diberikan oleh suatu unit kegiatan usaha. Pada gambar 4.1 dapat dilihat variabel yang digunakan oleh beberapa peneliti.

Tabel 1. Variabel Analisa pengaruh Penerapan TI terhadap Kualitas Pelayanan

Sumber	Penelitian	Variabel Kepuasan Konsumen	Variabel Kualitas Pelayanan
Alsem Medikano	Menilai Tingkat Kepuasan Konsumen Indogrosir dengan Superindo di Wilayah Jakarta Timur	1. Lokasi 2. Harga 3. Kenyamanan 4. Kelengkapan Produk 5. Pelayanan	1. Kesigapan (responsiveness) 2. Keandalan (reliability) 3. Jaminan (assurance) 4. Perhatian (Empati) 5. Kemampuan fisik (tangible)
Ratih Hardiyati	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran	Kepuasan Konsumen	1. Tangible 2. Reliability 3. Responsiveness 4. Assurance 5. Emphaty

Berdasarkan hasil analisis, terdapat beberapa perbedaan antara beberapa penelitian mengenai variabel yang digunakan. Hal ini disebabkan karena masing-masing domain dan studi kasus yang dilakukan berbeda-beda. Berdasarkan hasil analisis dan perbandingan variabel dari beberapa sumber dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini akan menggunakan dua variabel eksogen yang diadopsi dari penelitian Alsem Medikano dan diadopsi dari Ratih Hardiyati. Beberapa indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2 Indikator dari variable kualitas pelayanan

No	Indikator	Keterangan
1	Tangible (X1)	Bukti fisik / tangible berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah Peralatan yang modern dan Fasilitas yang menarik.
2	Reliability (X2)	Kehandalan / reliability berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Atribut – atribut yang berada dalam dimensi ini antara lain adalah a. Memberikan pelayanan sesuai janji b. Pertanggungjawaban tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan. c. Memberikan pelayanan yang baik saat kesan pertama kepada konsumen, dan tidak membedakannya satu dengan yang lainnya. d. Memberikan pelayanan tepat waktu. e. Memberikan informasi kepada konsumen tentang kapan pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan.
3	Responsiveness (X3)	Daya tanggap / responsiveness berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. atribut - atribut yang ada dalam dimensi ini adalah a. Memberikan pelayanan yang cepat. b. Kerelaan untuk membantu / menolong konsumen. c. Siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen.
4	Assurance (X4)	Jaminan / Assurance berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah a. Karyawan yang memberi jaminan berupa kepercayaan diri kepada konsumen b. Membuat konsumen merasa aman saat menggunakan jasa pelayanan perusahaan c. Karyawan yang sopan d. Karyawan yang memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan dari konsumen

No	Indikator	Keterangan
5	Emphaty (X5)	Emphaty / kepedulian berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah a. Memberikan perhatian individu kepada konsumen b. Karyawan yang mengerti keinginan dari para konsumennya

Model modifikasi TAM dalam analisa kepuasan konsumen terhadap pelayanan pelanggan pada kantin, menjadi 5 hipotesis, yaitu:

H1: Bukti fisik/ Tangible berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

H2: Kehandalaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

H3: Responsiveness berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

H4: Assurance berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

H5: Emphaty berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

III. PEMBAHASAN

A. Karakteristik responden

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan 60 kuesioner kepada responden selama tanggal 20-25 Maret 2016. Dari seluruh kuesioner yang disebarkan, maka sebanyak 50 kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali dan terisi jawaban sepenuhnya. Sehingga data yang dapat digunakan sebanyak 50. Karakteristik responden dosen yang berhasil dikumpulkan adalah mengenai jenis kelamin dan umur. Tabel 3 memperlihatkan profil dan karakteristik dari responden dosen.

Tabel 3 Profil dan Karakteristik Reponden

Jenis Kelamin		Usia		
L	P	18-23	24-29	>=30
29	21	35	13	2

Berdasarkan profil dan karakteristik responden tersebut, maka dominan dosen yang menjadi responden adalah berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 29 dan usia antara 18-23 yaitu sebanyak 35.

B. Uji Validitas dan Reliability

Uji validitas dan reliabilitas terhadap instrument penelitian perlu dilakukan sebelum pengujian hipotesis. Uji validitas dan reliabilitas menggunakan alat bantu SPSS 20. Adapun hasil analisa dari kedua kantin ini dapat dilihat sebagai berikut.

1. Kantin Dalam

Uji reabilitas dapat ditunjukkan oleh Tabel 4 di bawah ini.

Tabel 4 Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.623	5

Dari Tabel 4 di atas dapat diambil kesimpulan bahwa nilai reliabilitasnya adalah 0.623, jadi dikatakan reliable.

Tabel 5 Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	14.480	2.240	.453	.557
X2	14.440	2.563	.228	.664
X3	14.000	2.449	.281	.642
X4	14.040	1.902	.617	.460
X5	14.000	2.442	.424	.577

Tabel 5 menunjukkan bahwa uji validitas data mengatakan data yang digunakan valid karena semua hasil pengolahannya bernilai positif. Indikator Reliability (X1) bernilai 0.453, indikator Responsiveness (X2) bernilai 0.228, indikator Assurance (X3) bernilai 0.281, indicator Emphaty (X4) bernilai 0.617 dan indikator Tangible (X5) bernilai 0.424.

Tabel 6 Statistics

	X1	X2	X3	X4	X5
N Valid	50	50	50	50	50
Missing	0	0	0	0	0
Mean	3.76	3.90	3.676	3.630556	3.78
Median	4.00	4.00	4.000	3.625000	4.00
Mode	4	4	4.0	3.5833 ^a	4
Minimum	3	2	2.0	3.0833	2
Maximum	4	4	4.0	4.1667	5
Sum	188	195	183.8	181.5278	189

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Nilai rata-rata dari hasil pengolahan data terlihat pada Tabel 6 adapun range nilai yang digunakan untuk dasar menganalisa ditentukan terlebih dahulu, yaitu:

1. Sangat Tidak Puas = 0.01 – 0.99
2. Tidak Puas = 1.00 – 1.98
3. Cukup Puas = 1.99 – 2.97
4. Puas = 2.98 – 3.96
5. Sangat Puas > 3.96

Indikator Reliability (X1) bernilai 3.76 yang berarti Puas, indikator Responsiveness (X2) bernilai 3.90 yang berarti sangat puas, indikator Assurance (X3) bernilai 3.676 yang berarti puas, indikator Emphaty (X4) bernilai 3.63 berarti puas dan indikator tangible (X5) bernilai 3.78 yang berarti puas. Jadi dapat disimpulkan dari kelima indikator mengatakan konsumen rata-rata puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantin Dalam.

2. Kantin Luar

Uji reabilitas dapat ditunjukkan oleh Tabel 7 di bawah ini.

Tabel 7 Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.640	5

Dari Tabel 7 di atas dapat diambil kesimpulan bahwa nilai reliability dari data hasil kuesioner untuk Kantin Luar adalah 0.640, jadi dikatakan reliable.

Tabel 8 Reliability Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	14.480	2.240	.453	.557
X2	14.440	2.563	.228	.664
X3	14.000	2.449	.281	.642
X4	14.040	1.902	.617	.460
X5	14.000	2.442	.424	.577

Tabel 8 menunjukkan bahwa uji validitas data mengatakan data yang digunakan valid karena semua hasil pengolahannya bernilai positif. Indikator Reliability (X1) bernilai 0.453, indikator Responsiveness (X2) bernilai 0.228, indikator Assurance (X3) bernilai 0.281, indikator Emphaty (X4) bernilai 0.617 dan indikator Tangible (X5) bernilai 0.424.

Tabel 9 Statistics Kantin Luar

		X1	X2	X3	X4	X5
N	Valid	50	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.76	3.90	2.10	3.630556	3.98
Median		4.00	4.00	4.000	3.625000	4.00
Mode		4	4	4.0	3.5833 ^a	4
Minimum		3	2	2.0	3.0833	2
Maximum		4	4	4.0	4.1667	5
Sum		188	195	105	181.5278	199

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Nilai rata-rata dari hasil pengolahan data terlihat pada Tabel 9. Adapun range nilai yang digunakan untuk dasar menganalisa ditentukan terlebih dahulu, yaitu:

1. Sangat Tidak Puas = 0.01 – 0.99
2. Tidak Puas = 1.00 – 1.98
3. Cukup Puas = 1.99 – 2.97
4. Puas = 2.98 – 3.96
5. Sangat Puas > 3.96

Indikator Reliability (X1) bernilai 3.76 yang berarti Puas, indicator Responsiveness (X2) bernilai 3.90 yang berarti sangat puas, indikator Assurance (X3) bernilai 2.10 yang berarti cukup puas, indicator Emphaty (X4) bernilai 3.63 berarti puas dan indicator tangible (X5) bernilai 3.98 yang berarti sangat puas.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan di atas maka analisa kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kantin dalam dan kantin luar dapat disimpulkan beberapa hal di bawah ini:

1. Untuk Indikator Reliability (X1) menunjukkan hasil sama, yaitu puas. Dimana keandalan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah keandalan dalam menyajikan pesanan dan tanggapan apabila ada ketidaksesuaian pesanan dan ketersediaan menu.
2. Indicator Responsiveness (X2) menunjukkan hasil sama, yaitu puas. Yang dimaksud dengan daya tanggap disini adalah respon pada saat melani pelanggan dan juga merespon keluhan.
3. Indikator Assurance (X3) pada kantin dalam menunjukkan puas dan pada kantin luar cukup puas. Yang dimaksud dalam indikator jaminan adalah jaminan kebersihan lingkungan dan jaminan kebersihan dan kesehatan makanan yang tersedia.

4. Indicator Emphaty (X4) menunjukkan hasil sama, yaitu puas. Empati yang dimaksud adalah ksopanan dan keramahan karyawan kantin dalam melayani konsumen.
5. Indicator tangible (X5) pada kantin dalam menunjukkan puas sedangkan pada kantin dalam menunjukkan sangat puas. Bukti fisik (tangible yang dimaksud adalah harga yang terjangkau, lokasi dan fasilitas yang ada.

Daftar Pustaka

- Alma, B. 2005. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Edisi Revisi. CV. Alfabeta. Bandung.
- Anaz, S. 2007. Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Wisata Bahari Lamongan. Skripsi UNNES.
- Kotler, Philip. 2005. Manajemen Jasa. PT. Indeks. Jakarta.
- Pramesti, G. 2008. Solusi Express SPSS 15.0. PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Priyatno, D. 2008. Mandiri Belajar SPSS. PT Buku Kita. Yogyakarta.
- Rangkuti, F. 2006. Measuring Customer Satisfaction. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Riduwan, D. 2007. Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian. Alfabeta. Bandung.
- Supranto, J. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Edisi Baru. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G. 2005. Service Quality and Satisfaction. Andi Yogyakarta
- Arinanda Hendrikus , 2009. Analisis Variabel Pembentuk Kepuasan Konsumen Pada Ritel Minimarket Alfamart dan Indomaret Di Wilayah Pesanggrahan Jakarta Selatan . Universitas Gunadarma, Jakarta

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA LEMBAGA PERKREDITAN DESA (LPD) DESA ADAT TIBUBIU KERAMBITAN TABANAN

Oleh :

Ni Ketut Karwini¹

I Wayan Dodi Suryanto²

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy terhadap kepuasan nasabah pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Tibubiu, Kerambitan di Tabanan. Untuk memecahkan permasalahan dilakukan pengumpulan data melalui kuesioner, selanjutnya dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas data. Selanjutnya dianalisis dengan menggunakan analisis regresi berganda, analisis korelasi berganda, analisis F-test dan analisis T-test, analisis determinasi. Pengolahan data seluruhnya menggunakan bantuan program SPSS versi 17.00 *for Windows*. Berdasarkan hasil analisis F-test, diperoleh bahwa secara simultan ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4), *empathy* (X_5) terhadap kepuasan nasabah (Y). Hasil pengujian secara parsial melalui uji t (t-test) diketahui bahwa ada 2 (dua) dimensi yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) yakni: *tangibles* (X_1) dan *responsiveness* (X_3). Dan 3 dimensi yang berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah yakni *reliability* (X_2), *assurance* (X_4) dan *empathy* (X_5). Berdasarkan hasil analisis determinasi diperoleh R square atau $R^2 = 0,489$ (48,90%) berarti bahwa 48,90% kepuasan nasabah (Y) dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (X) sedangkan sisanya sebanyak 51,10% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Selanjutnya dilihat dari koefisien beta dapat diketahui bahwa dimensi *responsiveness* yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai koefisien terbesar **0,32 (32%)**.

1 STIMI Handayani Denpasar

2 STIMI Handayani Denpasar

Saran yang dapat disampaikan kepada pihak manajemen LPD hendaknya lebih memperhatikan dan melakukan perbaikan-perbaikan pada dimensi *reability*, *assurance* dan *empathy*.

Kata Kunci: Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine and analyze the influence of service quality dimensions consisting of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy toward customer satisfaction at Village Credit Institutions (LPD) Village People Tibubiu, Kerambitan in Tabanan. To solve the problem of data collection through questionnaires, then test the validity and reliability test data. Then analyzed by using multiple regression analysis, multiple correlation analysis, analysis of the F-test and T-test analysis, analysis of determination. Data processing entirely using SPSS version 17 o'clock for Windo, s. Based on analysis of the F-test was obtained that simultaneously there is significant influence between the quality of services that consist of tangibles (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), Assurance (X4), empathy (X5) on customer satisfaction (Y). Partial test results through t test (t-test) note that there are two (2) dimensions significant effect on customer satisfaction (Y), namely: tangibles (X1) and responsiveness (X3). And 3-dimensional effect is not sigifikan on customer satisfaction namely reliability (X2), assuenance (X4) and empathy (X5). Based on analysis of determination obtained R square or $R^2 = 0.489$ (48.90%) means that 48.90% customer satisfaction (Y) is influenced by the quality of service (X) while the remaining 51.10% influenced by other factors which are not included in this study. Further views of the beta coefficient can be determined that the dimensions of responsiveness of the most dominant influence on customer satisfaction with the largest coefficient value of 0.32 (32%).

Suggestions can be submitted to the management of LPD should pay more attention and make improvements on the dimensions reability, assurance and empathy.

Keywords: Dimensions of Service Quality and Customer Satisfaction

I. PENDAHULUAN

F. Latar Belakang Masalah

Persaingan bisnis yang sangat ketat saat ini, baik di bisnis jasa Keuangan, termasuk perbankan, LPD dan lain-lainnya harus selalu berusaha memenuhi kepuasan konsumennya. Kualitas pelayanan jasa yang bermutu dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Perusahaan yang

mampu bersaing dalam pasar adalah perusahaan yang dapat menyediakan produk atau jasa yang berkualitas, sehingga perusahaan dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Hal ini dimaksudkan agar seluruh barang dan jasa yang ditawarkan akan mendapat tempat yang baik di mata masyarakat selaku nasabah atau calon nasabah, dan meningkatkan kepuasan nasabah terhadap apa yang ditawarkan. Kepuasan itu sendiri dapat dilihat pada meningkatnya ju

mlah pelanggan atau nasabah pada perusahaan tersebut.

Perusahaan menyadari pentingnya kualitas pelayanan dalam aktivitas penjualan produk dan jasa yang ditawarkan. Banyak sekali pelayanan yang kurang memuaskan yang diakibatkan karena kurangnya perhatian terhadap saran-saran dari nasabah. Hal ini mengakibatkan perusahaan kehilangan nasabahnya. Jumlah nasabah sangat besar pengaruhnya terhadap perusahaan yang bergerak dalam bidang penjualan jasa, karena bagi perusahaan jasa, nasabah merupakan pemasukan / pendapatan. Semakin banyak nasabah perusahaan, maka akan semakin besar pemasukan yang didapatkan. Pelayanan jasa yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi nasabahnya. Ketika nasabah itu merasa pelayanan yang diberikan perusahaan sangat memuaskan, maka mereka akan kembali menggunakan jasa perusahaan tersebut dan sekaligus menjadi nasabah yang setia. Begitu juga sebaliknya jika nasabah tersebut tidak puas, maka nasabah tersebut tidak akan memakai jasa perusahaan itu lagi, dan menceritakan pengalamannya yang mengecewakan pada orang lain, sehingga menyebabkan menurunnya jumlah nasabah dan citra baik serta eksistensi perusahaan di mata masyarakat maupun nasabahnya.

Dengan kondisi persaingan yang terjadi saat ini, banyak perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang jasa berlomba-lomba memberikan layanan terbaik, bagi nasabahnya apakah dengan meningkatkan teknologinya, sistem administrasinya atau kemampuan sumber daya manusianya. Dengan demikian akan tercipta *value added* (nilai tambah) perusahaan yang bersangkutan di mata nasabahnya dimana pengertian penambahan nilai menurut Tjiptono (2002) adalah “penciptaan pelanggan yang puas, karyawan yang loyal, dan laba yang besar”. Tingkat kepuasan nasabah sangat tergantung pada mutu suatu produk atau jasa. Menurut Supranto J. (2001) dalam buku pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk meningkatkan pangsa pasar yang mengutip pendapat dari Montgomery menyebutkan bahwa “ suatu produk dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya ”

Sementara itu Rangkuti (2006) yang mengutip pendapat Christopher Lovelock mengemukakan bahwa konsumen mempunyai kriteria / dimensi yang pada dasarnya identik dengan beberapa jenis jasa yang memberikan kepuasan kepada para pelanggan yaitu : ”1). *Reliability* (Keandalan); 2). *Responsiveness* (Cepat tanggap); 3). *Assuarance* (Jaminan); 4). *Emphaty* (Empati); 5).*Tangibles* (Kasat mata)”. Menurut Kotler (2002) menyatakan bahwa : “ Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan

antara persepsi / kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapan ”, dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan merupakan perasaan setelah membandingkan kinerja yang dirasakan (perceived performance) dengan harapan (expectation).

Secara teoritis dan empiris diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan karena dengan kualitas pelayanan yang baik, maka pelanggan akan terdorong untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan dan dalam jangka panjang hal ini akan memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan serta kebutuhan pelanggannya. Pemahaman terhadap harapan dan kebutuhan pelanggan tersebut akan memungkinkan bagi perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memaksimalkan hal-hal yang menyenangkan pelanggan serta meminimumkan hal-hal yang kurang menyenangkan pelanggan dan pada gilirannya kepuasan tersebut akan menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

Perkembangan sektor jasa di Bali khususnya dan di Indonesia umumnya berlangsung pesat, kenyataan ini mendorong adanya peningkatan minat dan perhatian, baik dari kalangan akademisi maupun praktisi untuk menelaah dan mengkaji berbagai permasalahan dalam sektor jasa. Pemerintah provinsi Bali sebagai wadah daerah tujuan wisata terbesar di Indonesia yang terkenal dengan kultur budaya serta adat istiadatnya yang diatur dalam setiap desa pakraman tentunya diberikan hak otonomi untuk mengatur kehidupan sosial ekonomi masyarakatnya termasuk dalam hal mengatur potensi dan kekayaan desa adat. Melalui Surat Keputusan Gubernur Provinsi Bali No. 927 Tahun 1984 dibentuklah sebuah lembaga keuangan yang disebut Lembaga Perkreditan Desa (LPD) sebagai integrasi dari desa adat termasuk juga membantu masyarakat desa dalam meningkatkan usaha ekonomi. Lembaga Perkreditan Desa (LPD) merupakan salah satu asset dan sumber pendapatan desa adat sehingga memerlukan pengelolaan yang baik oleh pengurus dan badan pengawas. Pembentukan LPD dilatar belakangi oleh terbatasnya modal dan permodalan yang dimiliki oleh karna desa adat yang dapat menjangkau kredit-kredit kecil yang dibutuhkan masyarakat untuk menjalankan usahanya keberadaan Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Bali pertama kali dilandasi oleh Perda Tingkat I Bali No.6 Tahun 1986.

Landasan operasional LPD berpijak pada awig-awig desa adat, yang mengedepankan ikatan kekeluargaan dan semangat gotong royong antar warga desa adat. Guna lebih memantapkan kelembagaan LPD di seluruh bali, pemerintah daerah provinsi bali kembali mengeluarkan Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Bali No.8 Tahun 2002 pasal 2 yang menyebutkan bahwa LPD merupakan badan usaha keuangan milik desa yang melaksanakan usaha dilingkungan desa dan untuk krama desa. Perda Provinsi Bali No.8 Tahun 2002 kemudian dirubah menjadi Perda Provinsi Bali No.3 Tahun 2007 menurut keputusan Gubernur Bali No.3 Tahun 2003 LPD merupakan Lembaga Perkreditan Desa di desa Tibubu dalam wilayah Provinsi Bali mengatur pendirian, lapangan usaha, modal, organisasi, rencana kerja dan anggaran, pelaporan dan pengawasan, serta pembinaan LPD.

Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Tibubiu merupakan salah satu Lembaga keuangan milik desa yang didirikan di daerah Tibubiu yang diusung oleh 5 banjar adat yang berada dilingkungan Desa Adat Tibubiu, antara lain, banjar adat Tegal Temu Kaja, Tegal Temu Kelod, Tibubiu Kaja, Tibubiu Kelod dan Pasut. Tujuan dari LPD Desa Adat Tibubiu adalah untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi krama desa serta memanfaatkan peluang ekonomi yang ada dengan memberikan pelayanan jasa Lembaga Keuangan kepada masyarakat. Salah satu kegiatan yang dilakukan adalah memberikan pembiayaan dalam bentuk kredit. Pembiayaan dalam bentuk kredit merupakan salah satu sumber pendapatan LPD Desa Adat Tibubiu, melalui kredit dana yang dihimpun dari masyarakat berupa tabungan dan deposito, disalurkan kembali kepada masyarakat. Untuk melaksanakan aktifitas LPD Desa Adat Tibubiu perlu menumbuhkan kepercayaan serta rasa aman kepada masyarakat dalam menyimpan uangnya baik dalam bentuk tabungan maupun deposito dengan senantiasa berusaha menerapkan tata kelola administrasi dan keuangan yang baik, dan memberikan pelayanan yang baik. Penerapan tata kelola LPD yang efektif dan pelayanan yang baik menjadi hal yang mutlak, serta merupakan wahana bagi LPD Desa Adat Tibubiu untuk bersikap profesional serta hati-hati dalam pengelolaan usahanya demi kepentingan nasabah; otoritas pembuat kebijakan, dan masyarakat di lingkungan LPD Desa Adat Tibubiu. Perkembangan jumlah nasabah pada Lembaga Perkredit Desa (LPD) Desa Adat Tibubiu selama periode Januari sampai dengan Desember Tahun 2014 dapat dilihat pada tabel 1 :

Tabel: .1 Perkembangan Jumlah Nasabah. Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Tibubiu, Periode Januari – Desember 2014

Bulan	Jumlah Nasabah (Orang)			Total	Perubahan (%)
	Tabungan	Deposito	Kredit		
Januari	4.500	100	250	4.850	-
Februari	4.502	102	255	4.859	0,185
Maret	4.505	104	256	4.865	0,184
April	4.508	105	258	4.871	0,123
Mei	4.510	108	260	4.878	0,143
Juni	4.501	110	262	4.873	- 0,102
Juli	4.502	104	260	4.866	-0,143
Agustus	4.508	112	258	4.878	0,246
September	4.510	115	260	4.885	0,143
Oktober	4.440	116	262	4.876	-0,184
Nopember	4.445	118	265	4.828	-0,994
Desember	4.448	120	266	4.834	0,124
Jumlah	53.879	1.314	3.112	58.305	

Sumber : Bagian Dana LPD Desa Adat Tibubiu .

Berdasarkan data pada tabel 1 perkembangan jumlah nasabah LPD selama periode Januari sampai dengan Desember 2014 berfluktuasi. Penurunan jumlah nasabah pada bulan Juni, Juli, September dan Oktober tersebut dipengaruhi oleh banyak faktor. Hal ini mengindikasikan adanya penurunan kualitas pelayanan yang diberikan oleh LPD Desa Adat Tibubiu kepada nasabahnya sehingga berdampak pada penurunan keputusan nasabah untuk bertransaksi. Nasabah merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan LPD karena tidak sedikit dari mereka yang sering melaporkan terjadinya kesalahan dalam menulis jumlah uang pada buku tabungan maupun pada waktu pembayaran kredit, nasabah sering menelpon ke kantor LPD untuk meminta agar petugas mengambil langsung tabungannya, serta lambatnya pengeluaran kredit yang seharusnya sudah bisa selesai diproses 1 (satu) hari, namun kenyataannya lebih dari hari yang ditentukan. Sebagai akibat dari kondisi ini, sangat memungkinkan banyak dari nasabah LPD yang memanfaatkan koperasi - koperasi untuk meminjam kredit yang keberadaannya saat ini sedang menjamur di setiap banjar maupun desa.

Berdasarkan uraian di atas tentunya sangat menarik untuk diteliti ” Analisis dimensi kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Tibubiu, Kecamatan Kerambitan, Kabupaten Tabanan”

B. Pokok Masalah

Dari uraian di atas, maka permasalahan penelitian ditetapkan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh secara simultan antara dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empahaty* terhadap kepuasan nasabah pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Tibubiu, Kecamatan Kerambitan, Kabupaten Tabanan
2. Bagaimanakah pengaruh secara parsial antara dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empahaty* terhadap kepuasan nasabah pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa adat Tibubiu, Kecamatan Kerambitan, Kabupaten Tabanan.

C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk menganalisis pengaruh secara simultan antara dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* terhadap kepuasan nasabah pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Tibubiu, Kecamatan Kerambitan, Kabupaten Tabanan.
 - b. Untuk menganalisis pengaruh secara parsial antara dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* terhadap kepuasan nasabah pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Tibubiu, Kecamatan Kerambitan, Kabupaten Tabanan

2. Kegunaan Penelitian

Bagi Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Tibubiu, Kecamatan Kerambitan, Kabupaten Tabanan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi LPD yakni sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kepuasan nasabah

II. TELAAH PUSTAKA

A. Landasan Teoritis

1. Pemasaran

Kotler, 2002, menyatakan bahwa : “ Pemasaran adalah proses sosial dan manajerial yang didalamnya individu dan kelompok mengadakan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan dan memperhatikan produk yang bernilai dengan pihak lain. Sementara Nitisemito (2004), mengemukakan bahwa : Pemasaran adalah sebuah kegiatan yang bertujuan untuk memperlancar arus barang dan jasa dari produsen ke konsumen secara paling efisien dengan maksud menciptakan permintaan efektif. Kemudian menurut Stanton dalam buku Basuswastha, (2005) definisi dari pemasaran adalah “sisitem keseluruhan dari kegiatan usaha yang ditunjukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang dan jasa yang dapat memuaskan ebutuhan para pembeli yang ada maupun pembeli potensial”.

Dari ketiga pengertian tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pemasaran merupakan suatu kegiatan untuk memperlancar arus barang dan jasa oleh produsen hingga sampai ke konsumen melalui proses perencanaan, penentuan harga, promosi dan pendistribusian hingga produsen mampu memenuhi kebutuhan akan barang atau jasa tersebut. Dalam menjalankan kelangsungan hidup suatu perusahaan, pemasaran merupakan salah satu factor penting dalam menunjang kegiatan suatu perusahaan. Pemasaran merupakan suatu konsep kegiatan baik secara perorangan maupun organisasi dalam mencapai tujuan. Kegiatan pemasaran tidak hanya sekedar menciptakan hubungan pertukaran semata akan tetapi pemasaran dilakukan sebelum maupun sesudah pertukaran dilakukan, yang semuanya itu ditunjukan untuk dapat memberikan kepuasan kepada para konsumen. Pemasaran yang berhasil dimulai dengan mengidentifikasi dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen, dan kemudian mengubahnya ke dalam program pemasaran untuk dapat memuaskan konsumen. Pemasaran merupakan suatu proses kegiatan untuk dapat menarik reaksi para konsumen terhadap tawaran (dengan membeli) dan proses tersebut akan berulang secara terus-menerus.

2. Konsep Pemasaran

Konsep pemasaran merupakan orientasi perusahaan yang mengedepankan tugas pokok perusahaan untuk dapat menentukan segala kebutuhan dan keinginan pasar, didalam usahanya untuk mencapai tujuan perusahaan. Didalam usaha untuk dapat memenangkan persaingan, setiap

perusahaan akan selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk dapat memenuhi kepuasan kepada para konsumennya, dan dalam menghadapi persaingan ketat serta untuk mencapai keberhasilan dalam kegiatan perusahaan, maka perlu mengambil strategi yang baik melalui konsep pemasaran

Menurut Kotler (2006) bahwa : “dalam konsep pemasaran dikatakan untuk mencapai tujuan organisasi terdiri dari penentuan kebutuhan dan keinginan pasar sasaran serta memberikan kepuasan yang diharapkan secara efektif dan efisien dibandingkan dengan para pesaing”. Pemasaran merupakan faktor penting dalam mencapai keberhasilan bagi perusahaan, sehingga untuk menjawab tantangan seperti yang dihadapi oleh perusahaan memerlukan adanya cara dan falsafah bagi yang terlibat didalamnya, disebut konsep pemasaran atau yang sering juga disebut *Marketing Concept*. Swastha (2005) mengatakan bahwa : “konsep pemasaran adalah falsafah bisnis yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan syarat ekonomi dan sosial bagi kelangsungan hidup perusahaan. Tiga faktor penting yang dipakai sebagai dasar dalam konsep pemasaran adalah orientasi pelanggan, koordinasi dan integrasi dalam perusahaan, dan mendapatkan laba dari kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut Assauri (2002) menyatakan bahwa :

Konsep pemasaran merupakan orientasi perusahaan yang menekankan bahwa tugas pokok perusahaan adalah menentukan kebutuhan dan keinginan pasar, dan selanjutnya memenuhi kebutuhan dan keinginan tersebut sehingga dicapai tingkat kepuasan pelanggan yang melebihi dari kepuasan yang diberikan oleh para pesaing.

Dari ketiga pernyataan yang dikemukakan tersebut dapat disimpulkan bahwa konsep pemasaran bersandar pada empat tiang utama, yaitu fokus pada pasar, orientasi pada pelanggan, pemasaran yang terkoordinasi, dan kemampuan. Konsep pemasaran didefinisikan sebagai seluruh kegiatan yang berkaitan dengan pelanggan, dan menghasilkan laba melalui kepuasan pelanggan dengan mengupayakan pemasaran yang terkoordinasi, fokus pada pasar, berorientasi pelanggan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan sehingga mampu memberikan keuntungan bagi perusahaan sehingga tercapai tujuan organisasi atau perusahaan.

3. Jasa

Menurut Kotler (2006), “Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.” Selanjutnya Tjiptono (2002) menyatakan bahwa “Jasa adalah aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual, contohnya : bengkel reparasi, salon kecantikan, kursus keterampilan, hotel, rumah sakit dan lain sebagainya.” Stanton dikutip oleh Buchari, (2004) menyatakan bahwa “Jasa adalah sesuatu yang dapat didefinisikan secara terpisah, tak berwujud, ditawarkan, untuk memenuhi kebutuhan. Jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak.”

4. Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2006) kualitas adalah *is the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy state or implied needs*. Kualitas adalah keseluruhan corak dan karakteristik dari sebuah produk atau jasa yang menunjang kemampuan untuk memuaskan pelanggan baik secara langsung maupun tidak langsung. Kualitas sering kali diartikan sebagai kepuasan pelanggan konfirmasi kebutuhan atau persyaratan. Jadi berdasarkan pengertian di atas maka kualitas mengacu pada pengertian di atas maka kualitas mengacu pada pengertian pokok berikut : (1) Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk tersebut. (2) Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Selanjutnya menurut Parasuraman dkk (Rahmayanti, 2009) kualitas pelayanan adalah “suatu ukuran bagaimana pelayanan didistribusikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan”. Jadi dari beberapa pendapat di atas kualitas pelayanan adalah kesesuaian produk atau jasa dengan standar yang ditetapkan sehingga dapat memuaskan konsumen atau pelanggan.

Service quality (kualitas pelayanan), sangat tergantung pada tiga komponen yakni system, teknologi dan manusia. Faktor manusia merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan pemberian pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang diperoleh secara nyata oleh mereka dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu, apabila kenyataan sama dengan harapan, maka kualitas pelayanan disebut memuaskan.

Dalam menentukan dimensi kualitas pelayanan, para ahli memiliki pandangan yang bermacam-macam. Menurut Zeithaml (2009), mengukur kualitas pelayanan melalui 5 (lima) dimensi yaitu :

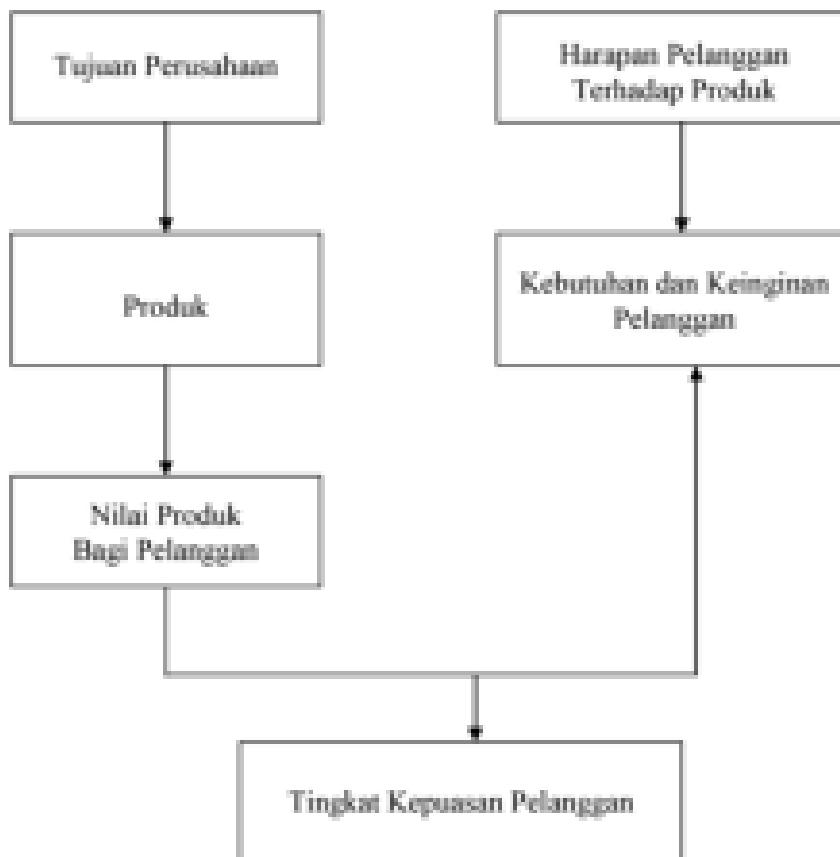
- a. *Reliability*, meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal (*right the first time*), memenuhi janjinya secara akurat dan andal (misalnya menyampaikan jasa sesuai dengan jadwal yang disepakati), menyimpan data (*record*) secara tepat, dan mengirimkan tagihan yang akurat.
- b. *Responsiveness* atau daya tanggap, yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat. Beberapa contoh di antaranya yaitu ketepatan waktu layanan, pengiriman slip transaksi secepatnya, kecepatan menghubungi kembali pelanggan dan penyampaian layanan secara cepat.
- c. *Assurance* atau jaminan adalah pengetahuan dan kehormatan seorang karyawan, serta kemampuannya untuk memberikan keyakinan dan kepercayaan

- d. *Emphaty* adalah peduli, memberikan perhatian secara personal kepada pelanggan
- e. *Tangibles* adalah penampilan dari fasilitas fisik, peralatan, personil, dan alat – alat tulis yang digunakan untuk menunjang pelayanan.

5. Kepuasan Pelanggan

Definisi Kotler dan Amstrong (2010) , mengenai kepuasan pelanggan adalah ” tingkat dimana suatu pencapaian performa dari sebuah produk yang diterima oleh konsumen sama dengan ekspektasi konsumen itu sendiri” Sementara Fandy Tjiptono (2004), kepuasan pelanggan adalah ”tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya”. Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Secara konseptual kepuasan pelanggan dapat digambarkan seperti ditunjukkan dalam gambar 1 berikut:

Gambar: 1
Konsep Kepuasan Pelanggan



Sumber : Fandy Tjiptono (2004)

6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

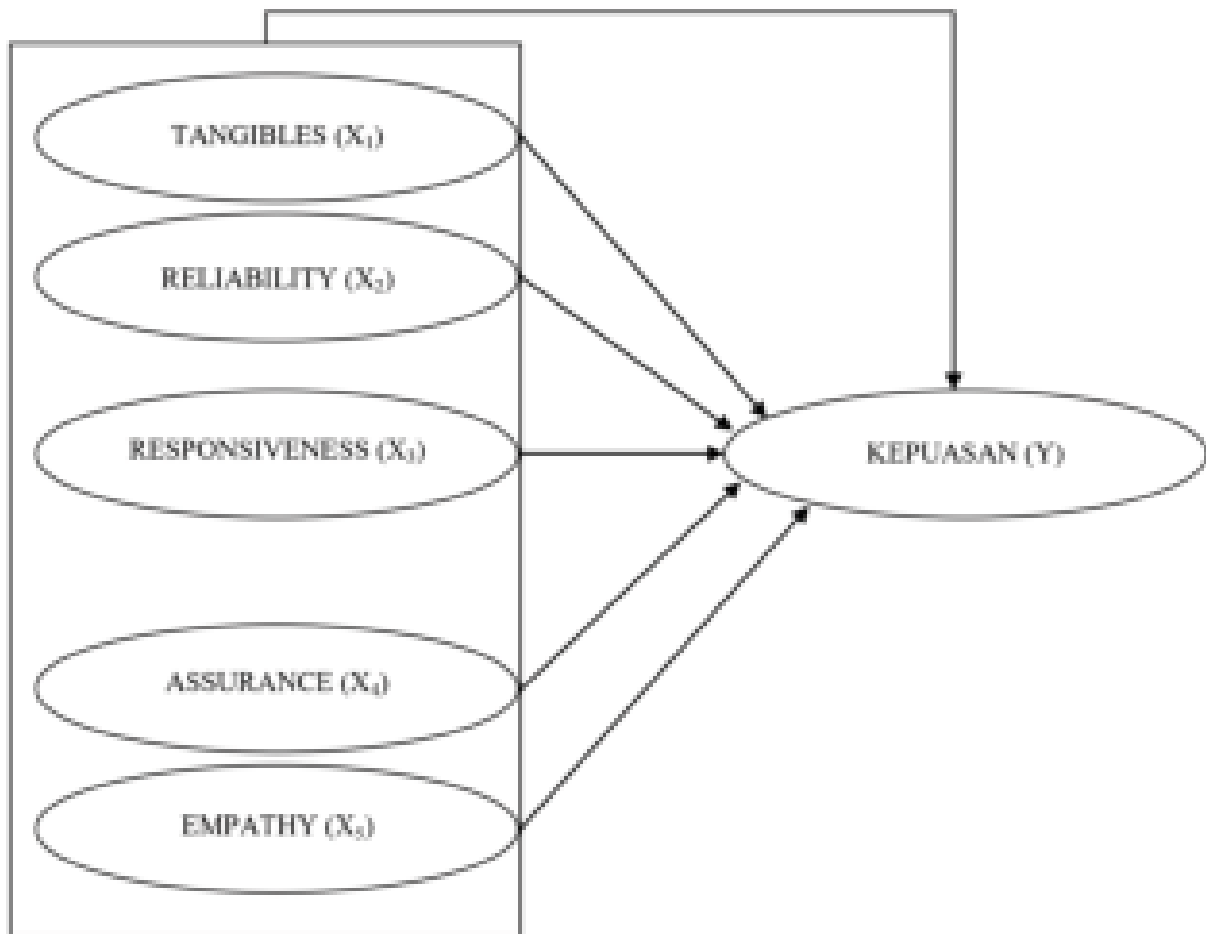
Seperti disampaikan oleh Kotler, et.al. (2002) bahwa kepuasan adalah fungsi dari kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dengan harapan (*expectation*) dimana pelanggan akan mengalami tiga macam kondisi yaitu jika tidak puas, puas dan sangat puas. Demikian pula penjelasan dari Davey dan Jacks dalam Sirkoen (2004) tentang keinginan atau harapan dari pelanggan/nasabah terhadap jasa layanan yang diberikan yang meliputi kesopanan, efisiensi, penghormatan, keramahan, antusias, menyenangkan dan bijaksana, semuanya ini menunjukkan kualitas jasa yang diharapkan pelanggan/nasabah. Dengan demikian dapat dikatakan betapa besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan atau nasabah.

C. Kerangka Pemikiran

Seiring dengan semakin ketatnya persaingan bisnis, dewasa ini semakin banyak pihak yang menaruh perhatian terhadap kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan/ nasabah. Pihak-pihak yang berhubungan langsung dengan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan/nasabah adalah pemasar, konsumen, dan peneliti konsumen. Ini berarti pihak perusahaan harus menempatkan orientasi perhatiannya pada kepuasan pelanggan/nasabah yang diyakini merupakan kunci utama untuk dapat memenangkan persaingan dengan nilai dan kepuasan kepada pelanggan/nasabah melalui produk dan jasa pelayanan yang berkualitas. Menurut Zeithaml (2009) untuk mengukur kualitas pelayanan dilihat dari lima dimensi yakni Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy.

Berdasarkan landasan teori yang dikemukakan di atas maka pengembangan kerangka konseptual dapat dilihat seperti gambar 2 berikut ini

Gambar : 2
Kerangka Pemikiran



Sumber: Zeithaml, Berry, Parasuraman (2006)

Keterangan :

= Variabel

= Pengaruh

D. Hipotesis

Berdasarkan pokok masalah serta didukung oleh konsep dan teori di atas maka dapat diajukan hipotesis:

1. Diduga bahwa dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi bentuk fisik (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), Jaminan (Assurance) dan empati (Empathy) memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Tibubiu, Kerambitan, Tabanan.

2. Diduga bahwa dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi bentuk fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan empati (*Empathy*) memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Tibubiu, Kerambitan, Tabanan.

E. Definisi Operasional Variabel

Berdasarkan hipotesis yang diajukan maka definisi operasional untuk masing-masing variabel dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah adalah sebagai berikut :

1. Wujud fisik (*Tangibles*) (X_1) diartikan sebagai penampilan fisik LPD Desa Adat Tibubiu yang merupakan bukti langsung terdiri dari fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, serta tata letak fasilitas dan peralatan modern. Dimensi ini digunakan untuk menaikkan image di mata nasabah LPD Desa Adat Tibubiu. Adapun indikatornya adalah Kebersihan ruang gedung/tempat ruang tunggu, kerapihan dan kebersihan penampilan pegawai, tata letak fasilitas fisik LPD Desa Adat Tibubiu dan peralatan modern yang dipergunakan LPD tersebut.
2. Kehandalan (*Reliability*) (X_2) adalah kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan LPD Desa Adat Tibubiu. Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam menyediakan pelayanan secara akurat dan memuaskan. Adapun indikatornya adalah ketelitian penanganan administrasi, pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan, tepat waktu dalam melaksanakan keperluan nasabah dan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah LPD Desa Adat Tibubiu.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*) (X_3) adalah keinginan pegawai dan staf LPD Desa Adat Tibubiu untuk membantu para nasabah dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Adapun Indikatornya adalah pegawai memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, kesediaan pegawai menanggapi semua keluhan masalah nasabah, pegawai memberitahukan jadwal pelayanan, penjelasan yang jelas dari pegawai yang tidak berbelit-belit
4. Jaminan (*Assurance*) (X_4) adalah kemampuan, pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai dan staf LPD Desa Adat Tibubiu. Adapun indikatornya adalah keramahan pegawai dalam melayani nasabah, sikap sopan santun pegawai, kesabaran pegawai menerima keluhan nasabah dan pegawai dapat dipercaya.
5. Empati (*Empathy*) (X_5) adalah perhatian pegawai LPD Desa Adat Tibubiu kepada nasabah. Indikatornya adalah perhatian pegawai secara tulus kepada nasabah, memberikan perhatian khusus secara personal, memberikan perhatian secara adil kepada semua nasabah, dan sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan nasabah.

6. Kepuasan nasabah (Y) adalah perasaan senang atau kecewa nasabah yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja pegawai LPD Desa Adat Tibubiu. Adapun indikatornya adalah tidak ada komplain atau keluhan terhadap pelayanan LPD, pujian yang diberikan nasabah setelah bertransaksi dengan LPD, kenyamanan nasabah saat berada di ruang tunggu, dan pengetahuan dan kemampuan pegawai memberikan kepercayaan dan kepastian kepada nasabah.

III. METODE PENELITIAN

A. Obyek Dan Subyek Penelitian

Obyek Penelitian

Yang menjadi obyek penelitian adalah dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, dengan obyek penelitian LPD Desa Adat Tibubiu, Kecamatan Kerambitan, Kabupaten Tabanan.

B. Populasi, Sampel Dan Teknik Sampling

1. Adapun jumlah populasi dalam penelitian ini adalah jumlah seluruh nasabah yang aktif bertransaksi pada tahun 2014. Jumlah seluruh nasabah tersebut diperoleh dari data yang telah diberikan dari LPD Desa Adat Tibubiu selama tahun 2014, seperti yang disajikan pada Tabel 1.
2. Penentuan sampel dilakukan dengan rumus Slovin dikarenakan populasinya bersifat Finite (dapat dihitung). Rumus Slovin yang dikutip dari Husein (2003) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

dimana :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = persentase kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan 10 %

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan rumus di atas, diperoleh jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak $\{ 58.305 / (1 + 58.305(0,10)^2) \} = 99,83$ dibulatkan menjadi 100 nasabah. Jadi nasabah yang menjadi sampel sebanyak 100 nasabah.

3. Teknik *sampling* adalah cara pengambilan sampel untuk menentukan. jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian (Rahmayanti, 2009). Teknik sampling yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah *Accidental Sampling Method* yaitu

pengambilan sampel yang dilakukan secara acak dimana perwakilan populasi yang dijadikan sampel dalam hal ini nasabah LPD yang kebetulan ditemui pada saat melakukan transaksi.

C. Jenis Data Dan Sumber Data

1. Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah :
 - a. Data Kuantitatif, yaitu data yang berbentuk angka-angka seperti jumlah nasabah.
 - b. Data kualitatif yaitu data yang tidak berbentuk angka-angka seperti sejarah berdiri LPD Desa Adat Tibubiu dan Struktur organisasi LPD Desa Adat Tibubiu.
2. Sumber Data
Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :
 - a. Data primer : yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui angket penelitian.
 - b. Data sekunder : yaitu data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh melalui pihak Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Tibubiu berupa dokumen-dokumen maupun catatan-catatan, buku-buku arsip sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian.

D. Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Kuesioner : metode ini dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan/ Pernyataan kepada responden dalam hal ini nasabah LPD Desa Adat Tibubiu dalam bentuk daftar pertanyaan/ pernyataan yang telah dibuat sebelumnya guna menilai respon nasabah terhadap kualitas pelayanan yang telah diterima.
2. Studi Dokumen : metode ini dilakukan dengan mempelajari sumber data tertulis yang ada hubungannya dengan obyek yang diteliti, bersumber dari dokumen atau catatan yang ada pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Tibubiu, Kerambitan, Tabanan.

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliable, maka instrument atau kuesioner mutlak untuk diuji dengan uji validitas dan reliabilitas diharapkan agar mampu mengukur apa yang ingin diukur dan dapat mengungkapkan data dari variable-variabel yang diteliti secara tepat. Pada penelitian ini dilakukan pengujian kuesioner sebanyak 30 orang (Sugiyono, 2002) dan seluruh perhitungan statistik dalam analisis data menggunakan alat bantu SPSS versi 17 *for Windows*.

E. Teknik Analisis Data

Agar dapat menjawab tujuan penelitian, maka digunakan teknik analisis kuantitatif, yaitu :

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui ketergantungan variabel terikat terhadap variabel bebas, Analisis regresi linear berganda ini diolah dengan program *Computer Statidcal Package For Social Science* (SPSS) 17.0 for Windows

Adapun bentuk persamaan regresi linear berganda untuk penelitian ini dirumuskan sebagai berikut : (Nata Wirawan, 2002)

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Di mana : Y : Kepuasan nasabah
a : Konstanta
 b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 : Koefisien regresi
 X_1 : Kualitas pelayanan *tangibles* (wujud fisik)
 X_2 : Kualitas pelayanan *reliability* (kehandalan)
 X_3 : Kualitas pelayanan *responsiveness* (dayatanggap)
 X_4 : Kualitas pelayanan *Assurance* (jaminan)
 X_5 : Kualitas pelayanan *empathy* (empati)
e : Residual atau Prediction Error

2. Uji Asumsi Klasik

Sebelum model regresi digunakan untuk memprediksi atau meramalkan variabel kepuasan nasabah, maka terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi klasik. Uji asumsi klasik bertujuan untuk mendapatkan model regresi linier berganda yang menghasilkan estimator linier tidak bias terbaik atau Best Linear Unbias Estimator/BLUE (Afgifari, 2000), uji tersebut meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas, uji autokorelasi dan uji heteroskedastisitas.

3. Analisis Korelasi Berganda

Triton Prawira Budi (2006) menyatakan bahwa koefisien korelasi adalah besaran yang dapat menunjukkan kekuatan hubungan antara dua variabel dan dapat diketahui berdasarkan nilai r hasil analisis korelasi, seperti dinyatakan dalam rumus berikut ini:

$$R_{y \cdot x_1 x_2} = \sqrt{\frac{r_{y \cdot x_1}^2 + r_{y \cdot x_2}^2 - 2r_{y \cdot x_1}r_{y \cdot x_2}r_{x_1 x_2}}{1 - r_{x_1 x_2}^2}}$$

Dimana:

$R_{y \cdot x_1 x_2}$ = Korelasi antara variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi tangibles (x_1), reliability (x_2), responsiveness (x_3), assurance (x_4) dan empathy (x_5) secara bersama-sama dengan variabel kepuasan nasabah (y)

$r_{y \cdot x_1}$ = Korelasi antara X_1 dengan Y

$r_{y \cdot x_2}$ = Korelasi antara X_2 dengan Y

$r_{y \cdot x_3}$ = Korelasi antara X_3 dengan Y

$r_{y \cdot x_4}$ = Korelasi antara X_4 dengan Y

$r_{y \cdot x_5}$ = Korelasi antara X_5 dengan Y

$r_{x_1 x_2 x_3 x_4 x_5}$ = Korelasi product moment antara X_1 dengan X_2 dengan X_3 dengan X_4 dengan X_5

4. Pengujian Hipotesis

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikan atau tidaknya pengaruh masing-masing variabel bebas yaitu kualitas pelayanan yang terdiri dari tangibles, reliabilitas, responsiveness, assurance dan empati baik secara individu (partial) ataupun secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah, dimana pengujian hipotesisnya sebagai berikut:

a. Uji regresi secara parsial (t- test)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikan atau tidaknya pengaruh masing-masing variabel bebas yang terdiri dari tangibles, reliabilitas, responsiveness, assurance, empati terhadap variabel terikat kepuasan nasabah LPD Desa Adat Tibubiu

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi dalam penelitian ini dipergunakan untuk mengetahui pola pengaruh variabel independen dimensi kualitas kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assuransi* dan *empathy* dengan variabel dependen kepuasan nasabah. Penyelesaian model regresi linear berganda dilakukan dengan bantuan Program SPSS Versi 17.0 *for Windows*

Dari hasil analisis data maka dapat dibuat persamaan regresi berganda yaitu sebagai berikut:

$$Y = 3,271 + 0,258 X_1 + 0,076 X_2 + 0,320 X_3 + 0,168 X_4 + 0,100 X_5 + e$$

Yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Koefisien konstanta sebesar 3,271 menunjukkan bahwa, jika kualitas pelayanan diabaikan, maka kepuasan nasabah LPD Desa Adat Tibubiu akan naik menjadi sebesar 3,271 satuan

2. Koefisien regresi dimensi tangibles (X_1) atau $b_1 = 0,258$ mempunyai arti jika terjadi kenaikan terhadap dimensi tangibles sebesar 1 satuan dengan asumsi dimensi yang lain konstan, maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0,258 satuan dan sebaliknya.
Dengan demikian tangibles (X_1) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah (Y)
3. Koefisien regresi dimensi reliability (X_2) atau $b_2 = 0,076$ mempunyai arti jika terjadi kenaikan terhadap dimensi reliability sebesar 1 satuan dengan asumsi dimensi yang lain konstan, maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0,76 satuan dan sebaliknya.
Dengan demikian tangibles (X_1) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah (Y)
4. Koefisien regresi dimensi responsiveness (X_3) atau $b_3 = 0,320$ mempunyai arti jika terjadi kenaikan terhadap dimensi responsiveness sebesar 1 satuan dengan asumsi dimensi yang lain konstan, maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0,320 satuan dan sebaliknya.
Dengan demikian tangibles (X_1) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah (Y)
5. Koefisien regresi dimensi assurance (X_4) atau $b_4 = 0,168$ mempunyai arti jika terjadi kenaikan terhadap dimensi assurance sebesar 1 satuan dengan asumsi dimensi yang lain konstan, maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0,168 satuan dan sebaliknya .
Dengan demikian tangibles (X_1) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah (Y)
6. Koefisien regresi dimensi empathy (X_5) atau $b_5 = 0,100$ mempunyai arti jika terjadi kenaikan terhadap dimensi empathy sebesar 1 satuan dengan asumsi dimensi yang lain konstan, maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0,100 satuan dan sebaliknya Dengan demikian tangibles (X_1) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah (Y)

B. Analisis Korelasi Berganda

Koefisien korelasi ini menunjukkan kuat lemahnya hubungan antara dua variabel atau lebih yang dapat diketahui berdasarkan nilai R pada model. Selanjutnya besarnya nilai R dapat diinterpretasikan dengan mempergunakan pedoman seperti yang ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 2
Interpretasi Terhadap Nilai r Hasil Analisis Korelasi

Interval Nilai r	Interpretasi
0,001 – 0,200	Korelasi sangat lemah
0,201 – 0,400	Korelasi lemah
0,401 – 0,600	Korelasi cukup kuat
0,601 – 0,800	Korelasi kuat
0,801 – 1,00	Korelasi sangat kuat

Sumber: Triton, 2006).

Berikut ini ditampilkan hasil analisis korelasi berganda seperti tabel 3 dibawah ini.

Tabel. 3
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.699	.489	.462	.73373166	1.806

a. Predictors: (Constant), X1, X2, X3, X4, X5

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data diolah

Berdasarkan Tabel 3 di atas dapat diketahui besarnya koefisien korelasi (R) 0,699. Selanjutnya berdasarkan kriteria di atas maka koefisien korelasi (R) sebesar 0,694 terletak diantara 0,601 sampai 0,800 yang berarti korelasi kuat. Ini berarti terdapat hubungan yang kuat antara dimensi Tangibles (X_1), Reliability (X_2), Responsiveness (X_3), Assurance (X_4) dan Empathy (X_5) dengan Kepuasan Nasabah (Y).

C. Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (F – test)

Uji F digunakan untuk menguji hipotesis yang menduga bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi tangibles, reliabilitas, responsiveness, assurance dan empathy memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan menggunakan program SPSS versi 17.0 for Windows.

Prosedur pengujiannya sebagai berikut:

1. Merumuskan hipotesis

$$H_0 = \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 = 0$$

Artinya tidak ada pengaruh antara variabel kualitas pelayanan

{*tangibles*, (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance*(X_4), *empathy*(X_5) }

secara simultan terhadap kepuasan nasabah (Y)

$$H_i = \text{Paling sedikit salah satu dari } \beta_i \neq 0 \text{ (} \beta_1 = \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 \text{)}$$

Artinya ada pengaruh antara dimensi kualitas pelayanan *tangibles*, (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), *empathy*(X_5) secara simultan terhadap kepuasan nasabah.(Y).

2. Menentukan Kriteria Pengujian

Melihat hasil regresi melalui program SPSS dengan membandingkan tingkat signifikansi (sign F) sebesar 0,000 yang jauh lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_i diterima. Ini

berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4), *empathy* (X_5) terhadap kepuasan nasabah (Y)

D. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (t – test)

Uji t digunakan untuk menguji hipotesis yang menduga bahwa masing-masing dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

Berikut ini akan diuraikan pengujian pengaruh variabel kualitas pelayanan (variabel bebas) secara parsial terhadap kepuasan nasabah (variabel terikat).

1. Pengaruh dimensi *Tangibles* (X_1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

a. Merumuskan hipotesis

$H_o : \beta_1 = 0$ artinya tidak ada pengaruh signifikan antara dimensi *tangibles* (X_1) terhadap kepuasan nasabah (Y)

$H_o : \beta_1 \neq 0$ artinya ada pengaruh signifikan antara dimensi *tangibles* (X_1) terhadap kepuasan nasabah (Y)

b. Menentukan Kriteria Uji

Melihat hasil regresi melalui program SPSS dengan membandingkan tingkat signifikansi (sign t) masing-masing variabel bebas dengan taraf nyata (α) = 5%. Dengan tingkat signifikansi sebesar 0,004 yang lebih kecil dari α 0,05 maka H_o ditolak dan H_i diterima. Ini berarti dimensi *tangibles* (X_1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

2. Pengaruh dimensi *Reliability* (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

a. Merumuskan hipotesis

$H_o : \beta_2 = 0$ artinya tidak ada pengaruh signifikan antara dimensi reliabilitas (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y)

$H_o : \beta_2 \neq 0$ artinya ada pengaruh signifikan antara dimensi reliabilitas (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y)

b. Menentukan Kriteria Pengujian

Dengan melihat hasil regresi melalui program SPSS dengan membandingkan tingkat signifikansi (sign t) masing-masing variabel bebas dengan taraf nyata (α) = 5%.

Apabila sign t $\leq 0,05$ maka H_o ditolak dan H_i diterima

Apabila sign t $> 0,05$ maka H_o diterima dan H_i ditolak

Dengan tingkat signifikansi sebesar 0,439 yang lebih besar dari α 0,05 maka H_o diterima dan H_i ditolak. Ini berarti dimensi *reliabilitas* (X_2) memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

3. Pengaruh dimensi *Responsiveness* (X_3) terhadap Kepuasan Nasabah

a. Merumuskan hipotesis

$H_o : \beta_2 = 0$ artinya tidak ada pengaruh signifikan antara dimensi *responsiveness* (X_3) terhadap kepuasan nasabah (Y)

$H_o : \beta_2 \neq 0$ artinya ada pengaruh signifikan antara dimensi *responsiveness* (X_3) terhadap kepuasan nasabah (Y)

b. Menentukan Kriteria Pengujian

Dengan melihat hasil regresi melalui program SPSS dengan membandingkan tingkat signifikansi ($\text{sign } t$) masing-masing variabel bebas dengan taraf nyata (α) = 5%.

Apabila $\text{sign } t \leq 0,05$ maka H_o ditolak dan H_i diterima

Apabila $\text{sign } t > 0,05$ maka H_o diterima dan H_i ditolak

Oleh karena tingkat signifikansi sebesar 0,003 yang lebih kecil dari α 0,05 maka H_o ditolak dan H_i diterima. Ini berarti dimensi *responsiveness* (X_3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

4. Pengaruh dimensi *Assurance* (X_4) terhadap Kepuasan Nasabah

a. Merumuskan hipotesis

$H_o : \beta_2 = 0$ artinya tidak ada pengaruh signifikan antara dimensi *assurance* (X_4) terhadap kepuasan nasabah (Y)

$H_o : \beta_2 \neq 0$ artinya ada pengaruh signifikan antaradimensi *assurance* (X_4) terhadap kepuasan nasabah (Y)

b. Menentukan Kriteria

Dengan melihat hasil regresi melalui program SPSS dengan membandingkan tingkat signifikansi ($\text{sign } t$) masing-masing variabel bebas dengan taraf nyata (α) = 5%.

Apabila $\text{sign } t \leq 0,05$ maka H_o ditolak dan H_i diterima

Apabila $\text{sign } t > 0,05$ maka H_o diterima dan H_i ditolak

Oleh karena tingkat signifikansi sebesar 0,057 yang lebih besar dari α 0,05 maka H_o diterima dan H_i ditolak. Ini berarti dimensi *assurance* (X_4) memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

5. Pengaruh dimensi *Empathy* (X_5) terhadap Kepuasan Nasabah

a. Merumuskan hipotesis

$H_o : \beta_2 = 0$ artinya tidak ada pengaruh signifikan antara dimensi *empathy* (X_5) terhadap kepuasan nasabah (Y)

$H_o : \beta_2 \neq 0$ artinya ada pengaruh signifikan antara dimensi *empathy* (X_5) terhadap kepuasan nasabah (Y)

b. Menentukan Kriteria Pengujian

Melihat hasil regresi melalui program SPSS dengan membandingkan tingkat signifikansi ($\text{sign } t$) masing-masing variabel bebas dengan taraf nyata (α) = 5%.

Apabila $\text{sign } t \leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

Apabila $\text{sign } t > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak

Oleh karena tingkat signifikansi sebesar 0,262 yang lebih besar dari α 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Ini berarti dimensi empathy (X_5) memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

Untuk melihat kontribusi masing-masing dimensi terhadap kepuasan nasabah dapat dilihat dari besaran koefisien β (beta) masing-masing variabel bebas seperti yang tampak pada lampiran: 5 kolom Standardized Coefficients (beta) dimana dimensi responsiveness (X_3) memiliki pengaruh yang dominan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai koefisien sebesar 0,320 atau 32%.

6. Analisis Determinasi

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui persentase besarnya pengaruh dimensi kualitas pelayanan *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), *empathy* (X_5) terhadap kepuasan nasabah (Y). Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda yang tampak pada lampiran: 5 diketahui bahwa besarnya koefisien determinasi (nilai R square) atau R^2 adalah : 0,489 atau 48,90% berarti bahwa 48,90% kepuasan nasabah (Y) dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (*tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), responsiveness (X_3), assurance (X_4) dan empathy (X_5), sedangkan sisanya sebanyak 51,10 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

E. Pembahasan

Hasil analisis kuesioner terhadap 100 responden penelitian mengenai variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan nasabah dapat mendeskripsikan tentang kinerja kualitas pelayanan dan kinerja kepuasan nasabah. Rata-rata jawaban responden untuk ke lima dimensi kualitas pelayanan menunjukkan nilai kinerja yang terletak antara 81 – 100 yang artinya kualitas pelayanan yang diberikan oleh LPD termasuk kategori level sangat baik. Demikian juga rata-rata jawaban responden untuk dimensi kepuasan nasabah menunjukkan nilai kinerja yang terletak antara 81 – 100 yang artinya nasabah LPD Desa Desa Adat Tibubiu termasuk katagori level sangat baik.

Dari hasil analisis dan uji hipotesis (Uji F) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Tibubiu, Kerambitan, Tabanan. Ini berarti hipotesis diterima

dan sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml (2009) dan Irawan (2002) yang mengemukakan bahwa faktor pendorong kepuasan pelanggan atau nasabah salah satunya adalah kualitas pelayanan. Hasil penelitian yang sama juga dikemukakan oleh Ayu Bagiari Ni Nyoman (2010) dan Lovenia (2012) yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi kewujudan (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*) dan empati (*empathy*) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel kepuasan. Bila dilihat dari besarnya nilai koefisien determinasi yang diperoleh dibandingkan dengan penelitian ini, maka pada penelitian Akbar nilai $R^2 = 49,77\%$, pada penelitian Lovenia nilai $R^2 = 77,90\%$ sedangkan pada penelitian ini diperoleh $R^2 = 48,90\%$. Selanjutnya bila dilihat dari dimensi yang memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan nasabah dibandingkan dengan penelitian saat ini, maka pada penelitian Lovenia adalah dimensi ***empathy*** dengan nilai koefisien sebesar 0,292 (29,20%) sedangkan pada penelitian saat ini dimensi yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan adalah dimensi ***responsiveness*** dengan nilai koefisien sebesar 0,32 (32%). Perbedaan besarnya kontribusi ini disebabkan oleh perbedaan lokasi penelitian; waktu penelitian dan karakteristik responden.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Windarti (2012) dan Rizan (2011). Dari hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi kewujudan (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*) dan empati (*empathy*) terhadap kepuasan. Namun bila dilihat dari hasil uji secara parsial (Uji t) maka hasil penelitian saat ini ada 3 (tiga) dimensi yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) yakni dimensi ***tangibles*** (X_1), ***responsiveness*** (X_3) dan ***empathy*** (X_5). Sementara pada penelitian Windarti (2012) hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa hanya dimensi ***tangibles*** (X_1) dan ***reliability*** (X_2) yang berpengaruh terhadap kepuasan (Y). Perbedaan ini disebabkan karena perbedaan diskriptor yang dipergunakan, disamping lokasi juga karakteristik responden.

Selanjutnya dilihat dari dimensi yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada penelitian Windarti (2012) adalah dimensi ***reliability*** 41,3% sedangkan pada penelitian saat ini adalah dimensi ***responsiveness*** (X_3) (32%). Dihubungkan dengan dimensi *responsiveness* pada penelitian saat ini, maka setiap kenaikan kualitas pelayanan pada dimensi ini maka kepuasan nasabah akan meningkat. Bila karyawan selalu siap membantu nasabah, memenuhi permintaan nasabah dengan cepat, sangat respon terhadap keluhan nasabah dan memberikan pelayanan dengan baik, maka hal ini dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah LPD Desa Adat Tibubiu, Kerambitan, Tabanan.

Selain dimensi *responsiveness* ada dimensi kualitas pelayanan lainnya yang berpengaruh besar terhadap kepuasan sebagai nasabah yaitu dimensi *Responsiveness* dengan nilai koefisien

regresi sebesar 0,320 atau (32,00%). Hal ini yang menjadi perhatian yang cukup besar pada item *responsiveness* pada setiap keramahan dan perhatian karawan kepada para nasabah, kondisi pegawai yang rapi serta kondisi peralatan yang modern baik dalam berkomunikasi maupun bertransaksi. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Tibubiu harus mengutamakan peningkatan pada dimensi ini , karena setiap peningkatan/ penurunan pada item ini, berkomunikasi, beriteraksi dan bertransaksi akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah.

Berikutnya dimensi yang terakhir yang juga memberikan pengaruh yang cukup besar adalah *tangible* dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,258 (25,80%). Hal ini menjadi perhatian yang cukup besar pada item perhatian yang tulus pada bukti fisik LPD yang bersih dan nyaman, ruang tunggu yang yang nyaman, tempat parkir yang sehingga nasabah akan merasa senang/ puas terhadap layanan pada dimensi ini.

V. PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil pengujian secara simultan melalui uji F (F – test), diketahui bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *tangibles*, *reliabilitas*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Tibubiu, Kerambitan, Tabanan. Dengan demikian hipotesis dari penelitian ini telah terbukti.
2. Hasil pengujian seara parsial melalui uji t (t-test) diketahui bahwa ada 2 (dua) dimensi yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) yakni: ***tangibles*** (X₁) dan ***responsiveness*** (X₃). Ada 3 (tiga) dimensi yang memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah, yaitu Reliability (X2), assurance (X4) dan empathy (X5).
3. Berdasarkan hasil analisis determinasi diperoleh R square atau $R^2 = 0,489$ (48,90%) berarti bahwa 48,90% kepuasan nasabah (Y) dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (X) sedangkan sisanya sebanyak 51,10% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Selanjutnya dilihat dari koefisien beta dapat diketahui bahwa dimensi ***responsiveness*** yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai koefisien terbesar **0,32 (32%)**.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diuraikan di atas maka saran-saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Untuk dapat menjaga dan memperbaiki kualitas pelayanan Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa adat Tibubiu, maka pihak manajemen perlu mengadakan pemantauan dan evaluasi secara terus menerus dan berkesinambungan serta melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan terutama pada dimensi *responsiveness*, mengingat dimensi ini yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah seperti : pegawai dapat memberikan penjelasan yang jelas tidak berbelit –belit, bersedia menanggapi setiap keluhan nasabah. Dengan demikian pegawai hendaknya selalu siap me respon terhadap keluhan nasabah dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.
2. Pihak manajemen Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Tibubiu hendaknya lebih memperhatikan dan melakukan perbaikan-perbaikan pada dimensi *reliability*, *assurance* dan *empathy*. Khususnya untuk pakaian seragam yang menarik sehingga penampilan pegawai bersih dan menarik, kerapian letak fasilitas kantor dan kelengkapan peralatan modern baik untuk berkomunikasi maupun untuk bertransaksi Selanjutnya senantiasa berusaha memperbaiki sikap dan perilaku serta pegawai dalam melayani nasabah harus bersikap tulus dalam menangani masalah nasabah, tanpa memandang status sosial dan bersungguh-sungguh menangani keluhan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari, 2000, Analisis Regresi: Teori, Kasus dan Solusi, Edisi 2, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Anak Agung Ngurah Agung, 2014, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BPR Bali Sinar Menara, Kuta, Jurnal Ilmiah Manajerial, ISSN 2337-8409, Vol.3, No.1, hal. 71-84.
- Alhusin, Syahri, 2003, Aplikasi Statistik Praktis Dengan SPSS 10 for Windows, Edisi Revisi, Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Assauri, 2002, Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep, dan Strategi, Penerbit Rajawali, Pers Jakarta, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi, 2002, Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek, Edisi Revisi, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Ayu Bagiari Ni Nyoman, 2010, Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Penjualan Motor Honda Vario terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Kharisma Perkasa Dewata, Cabang Ubud, Sekripsi Mahasiswa STIMI “Handayani” Denpasar, Tahun 2010
- Basu Swastha, 2005, Asas-asas Marketing, Liberty, Yogyakarta.

- Buchari, Alma, 2004, Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Edisi Revisi, Alfabeta, Bandung.
- Ferdinand, A, 2006, Metode Penelitian Manajemen, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hasan, Iqbal, 2001, Pokok-Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensif), Edisi Kedua, Bumi Aksara, Jakarta
- Irawan, Handi, 2002, 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, PT. Elex Media Computindo, Jakarta
- Kotler Philip, 2002, Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium , PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2006, Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jilid 2, PT. Macanan Jaya, Cemerlang.
- Kotler, Philip, and Gary Armstrong, 2010, Principles Of Marketing, 13e, New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Lovenia Augusta, 2012, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang), Sekripsi Fakultas Ekonomika Dan Bisnis, Universitas Diponegoro, <http://www.undip.ac.id> tanggal 1 April 2013
- Nugroho, Bhuono Agung, 2005, Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS, Andi, Yogyakarta
- Rangkuti Freddy, 2006, Measuring Customer Satisfaction, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama Jakarta.
- Rizan dan Andika, 2011, Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pelanggan Suzuki, Dealer Fatmawati, Jakarta Selatan), Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia Vol. 2 No. 1, 2011 <http://www.jrmsi.com> tanggal 5 April 2013
- Supranto, J, 2001, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Penerbit Rinesa Cipta, Jakarta.
- Solimun, 2004, Pengukuran Variabel dan Pemodelan Statistika: Aplikasi SEM-AMOS dan Wasol, Fakultas MIPA & Program Pascasarjana Universitas Brawijaya Malang.
- Sugiyono, 2002, Metode Penelitian Administrasi, Penerbit CV. Alfabeta, Bandung
- Sugiyono, 2005, Metode Penelitian Bisnis, Penerbit CV. Alfabeta, Bandung.
- Sirkoen, Hartoyo, 2004, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Berbintang di Kota Batam, Tesis, Program Pascasarjana Universitas Airlangga Surabaya. <http://www.adin lib unair.ac.id> tanggal 5 April 2013
- Triton, P.B., 2006, SPSS 13.0 Terapan Riset Statistik Parametrik, Penerbit, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, 2002, Manajemen Jasa, Edisi 2, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, 2004, Service Quality Satisfaction, Andi, Yogyakarta

- Umar, Husein, 2003, Risert Pemasaran Dan Perilaku Konsumen, PT. Gramedia Pustaka Utama bekerjasama dengan Jakarta Business Research Centre, Jakarta.
- Wirawan, Nata, 2002, Cara Mudah Memahami Statistik 2 (Statistik Inferensial) Untuk Ekonomi dan Bisnis, Edisi Kedua, Keraras Emas, Denpasar
- Windarti, Gusti Ayu Oka, 2012, Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama (KCU), Palembang, Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (JENIUS), Vol. 2 No. 1, 2012.<http://www.news.palcomfech.com> tanggal 7 April 2013
- Zeithaml et al, 2009, Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm, Fifth Edition, New York McGraw-Hill Companies Inc.

PENGARUH KINERJA KEUANGAN TERHADAP PROFITABILITAS PADA PT. BPR SARASWATI EKABUMI (PERIODE TAHUN 2013 – 2015)

Oleh :

Putu Kepramareni¹

Ni Luh Gde Novitasari²

Bintang Pitaloka³

ABSTRAK

Sebagai lembaga keuangan yang berpengaruh besar terhadap dunia perekonomian, maka bank perlu dituntut agar Bank yang sehat dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat dengan melihat rasio keuangannya. Pada PT. BPR Saraswati Ekabumi rasio keuangan yang berpengaruh terhadap laba menunjukkan hasil yang berbeda – beda dan memiliki laba yang berfluktuasi, maka perlunya dilakukan penelitian pada BPR tersebut. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Loan to Deposit Ratio* (LDR), *Capital Adequacy Ratio* (CAR), Rasio Biaya Operasional dan Pendapatan Operasional (BOPO), *Non Performing Loan* (NPL) dan Rasio Kualitas Aktiva Produktif (KAP) terhadap Profitabilitas pada PT. BPR Saraswati Ekabumi (Periode Tahun 2013 – 2015). Data yang digunakan adalah Laporan Keuangan periode bulanan selama 3 tahun sehingga didapat 36 sampel dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda.

Hasil analisis dari penelitian menunjukkan bahwa variabel *Loan to Deposit Ratio* (LDR) berpengaruh positif terhadap *Return On Asset* (ROA), *Capital Adequacy Ratio* (CAR) serta Rasio Biaya Operasional dan Pendapatan Operasional (BOPO) tidak berpengaruh terhadap *Return On Asset* (ROA), *Non Performing Loan* (NPL) dan Rasio Kualitas Aktiva Produktif (KAP) berpengaruh negatif terhadap *Return On Asset* (ROA).

Kata Kunci : LDR, CAR, BOPO, NPL, KAP, ROA

1 Universitas Mahasaraswati Denpasar

2 Universitas Mahasaraswati Denpasar

3 Universitas Mahasaraswati Denpasar

ABSTRACT

As a financial institution that will greatly affect the world economy, the bank needs to demand that healthy bank can foster public confidence by looking at its financial ratios. At the PT. BPR Saraswati Ekabumi financial ratios that affect the earnings show different results - different and have a fluctuating income, hence the need to do research on the RB. The purpose of this study was to determine the effect of the Loan to Deposit Ratio (LDR), Capital Adequacy Ratio (CAR), Ratio of Operating Expenses and Operating Income (ROA), Non Performing Loan (NPL) and the ratio of earning assets (KAP) to Profitability PT. BPR Saraswati Ekabumi (Period 2013-2015). The data used are monthly Financial Statements for 3-year period in order to get 36 samples by using multiple linear regression analysis.

The results of the analysis of the study showed that the variables of the Loan to Deposit Ratio (LDR) positive effect on return on assets (ROA), Capital Adequacy Ratio (CAR) as well as the ratio of Operating Expenses and Operating Income (ROA) has no effect on Return on Assets (ROA), Non Performing Loan (NPL) and Earning Assets Quality ratios (KAP) negatively affect the return on assets (ROA).

Keywords: LDR, CAR, ROA, NPL, KAP, ROA

1. PENDAHULUAN

Perbankan merupakan pilar terpenting dalam membangun sistem perekonomian dan keuangan Indonesia, karena perbankan memiliki peranan yang sangat penting sebagai lembaga intermediasi yaitu lembaga keuangan yang menghubungkan dana-dana yang dimiliki oleh unit ekonomi yang *surplus* kepada unit-unit ekonomi yang membutuhkan bantuan dana (Fajri : 2013). BPR saat ini semakin tumbuh dan berkembang di berbagai daerah di Indonesia. Perwujudan dari keunggulan Bank Perkreditan Rakyat dalam mengelola dana masyarakat adalah dengan menjaga kinerjanya, karena kinerja sebuah BPR terlihat pada efisiensi operasional BPR berjalan dengan baik. Selain itu kondisi keuangan juga merupakan faktor dalam menilai tingkat kemampuan laba yang diperoleh, sehingga dalam hal ini asset diperlukan sebagai sarana untuk memperoleh laba dan mempertahankan kelangsungan hidup suatu bank atau perusahaan (Nurrochmi : 2010).

Kinerja suatu bank atau lembaga keuangan ditentukan oleh tingkat profesionalisme suatu bank, dimana indikator tingkat kesehatanlah yang akan menentukan kinerja lembaga keuangan dalam memperoleh laba yang maksimal dengan melihat tingkat profitabilitasnya. Profitabilitas diproksikan dengan *Return On Asset* (ROA), dimana hal itu mencerminkan kemampuan bank dalam menghasilkan laba secara efektif dan efisiensi. *Return On Asset* (ROA) adalah kemampuan

suatu lembaga keuangan menghasilkan laba dengan menggunakan total asset yang dimiliki di dalam upaya untuk menghasilkan laba. Peneliti menghitung tingkat profitabilitas menggunakan *Return On Asset* (ROA) dikarenakan bank dalam menghasilkan laba akan tergantung dari kemampuan manajemen bank dalam mengelola aktiva dengan liabilitasnya yang ada (Yunita : 2012).

Faktor likuiditas merupakan salah satu aspek penting pengelolaan BPR, terutama dalam pemberian pinjaman. Pada penelitian ini likuiditas diproksikan dengan LDR. *Loan to Deposit Ratio* (LDR) merupakan rasio untuk menilai tingkat likuiditas, dimana jika tingkat likuiditas terlalu rendah perusahaan tidak dapat membayar hutang – hutang jangka pendek yang harus dibayar, sedangkan semakin tinggi *Loan to Deposit Ratio* (LDR) maka laba bank semakin meningkat (dengan asumsi bank mampu menyalurkan kreditnya secara efektif, sehingga jumlah kredit macetnya akan kecil) (Yunita : 2012). Ferdiansyah (2011), Astuti (2011), Pandu (2008) menyatakan LDR berpengaruh positif terhadap ROA. Lain halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Nainggolan (2008), Alexiou dan Voyazas (2009), dan Werdaningtyas (2002) menyatakan LDR berpengaruh negatif terhadap ROA.

Capital Adequacy Ratio (CAR) dalam penelitian ini juga merupakan salah satu indikator kemampuan bank dalam menyediakan dana untuk keperluan pengembangan usaha dan menampung kemungkinan risiko kerugian yang diakibatkan dalam operasional bank. Apabila modal bank semakin besar maka kemampuan bank dalam memperoleh laba juga semakin besar sehingga hubungan ROA dan CAR adalah positif (Yonira : 2014). Astuti (2011), Defri (2012), dan Ferdiansyah (2011) menyatakan bahwa CAR berpengaruh positif terhadap ROA. Lain halnya dengan penelitian yang dilakukan Ghazali (2007), Perkasa (2007), dan Akhtar dkk (2011) menyatakan bahwa CAR berpengaruh negatif terhadap ROA, serta Hapsari (2011) dan Hamzah (2009) yang menyatakan bahwa CAR tidak berpengaruh terhadap ROA.

Rasio biaya operasional dan pendapatan operasional (BOPO) merupakan rasio yang mempengaruhi profitabilitas dimana rasio ini digunakan untuk mengukur tingkat efisiensi dan kemampuan bank dalam melakukan kegiatan operasinya (Dendawijaya, 2005: 119). Apabila rasio BOPO semakin tinggi maka laba yang dihasilkan semakin turun (Johar : 2013). Lia (2013) dan Dirga (2013) menyatakan bahwa BOPO berpengaruh negatif terhadap ROA, sedangkan Suyono (2005) menyatakan bahwa BOPO berpengaruh positif terhadap ROA, serta Sugiarti (2012) dan Iswatun (2010) menyatakan bahwa BOPO tidak berpengaruh terhadap ROA.

Non Performing Loan (NPL) berpengaruh pada tingkat profitabilitas karena rasio ini yang menunjukkan kemampuan bank dalam mengelola kredit bermasalah yang diberikan oleh bank. Apabila semakin tinggi rasio ini maka semakin buruk kinerja bank tersebut. Menurut Peraturan

Bank Indonesia nilai NPL tidak lebih dari atau maksimal 5%. Apabila suatu bank mempunyai NPL yang tinggi, maka akan memperbesar biaya, baik biaya pencadangan aktiva produktif maupun biaya lainnya (Mawar : 2013). Nusantara (2008) dan Ponco (2009) menyatakan bahwa NPL berpengaruh negatif terhadap ROA. Lain halnya dengan penelitian yang dilakukan Oktaviana (2015) yang menyatakan bahwa NPL berpengaruh positif terhadap ROA, sedangkan Pandu (2008) menyatakan bahwa NPL tidak berpengaruh terhadap ROA.

Rasio Kualitas aktiva produktif (KAP) juga merupakan faktor penentu tingkat kesehatan bank. Penyaluran dana kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman atau kredit yang diberikan juga akan menimbulkan risiko kerugian (Febriyanti : 2013). Rasio Kualitas Aktiva Produktif (KAP) berpengaruh pada tingkat profitabilitas, karena penanaman dana yang dilakukan oleh bank adalah pada aktiva produktif, sehingga rasio KAP harus dipertahankan dalam keadaan lancar (Desi : 2013). Apabila semakin banyak penanaman yang dilakukan oleh bank maka adanya pencadangan yang semakin tinggi, dimana yang terjadi bahwa aktiva produktif yang dimiliki bank banyak yang memiliki kolektibilitas kurang lancar, diragukan sampai dengan macet. Adanya dana cadangan ini dapat mengakibatkan bank kekurangan likuiditas dan kehilangan kesempatan berinvestasi. Hilangnya kesempatan berinvestasi dalam bentuk pembiayaan mengakibatkan pendapatan potensial bank pun berkurang (Fitria : 2014). Erista (2011), Arini (2009), Alfian (2012) dan Vivi (2011) menyatakan bahwa KAP berpengaruh negatif terhadap ROA sedangkan Yunita (2012), Gabriela (2013) dan Amrina (2015) menyatakan bahwa KAP berpengaruh positif terhadap ROA.

Hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan terdapat perbedaan hasil penelitian serta faktor-faktor yang mempengaruhi profitabilitas yang dijelaskan di atas, maka dari itu perlu dilakukan penelitian lebih lanjut. Adapun pokok masalah dalam penelitian ini adalah apakah *Loan to Deposit Ratio* (LDR), *Capital Adequacy Ratio* (CAR), Rasio Biaya Operasional dan Pendapatan Operasional (BOPO), *Non Performing Loan* (NPL) dan Rasio Kualitas Aktiva Produktif (KAP) berpengaruh terhadap Profitabilitas pada PT. BPR Saraswati Ekabumi?

II. TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

A. Teori Keagenan

Esensi teori keagenan menjadi landasan teori penelitian ini adalah adanya pemisahan fungsi antara investor dan pihak manajemen bank. Dimana para investor atau pemegang saham ingin mengetahui hal yang berkaitan dengan modal saham yang diinvestasikannya yang dikelola oleh pihak manajemen untuk menilai prospek perusahaan di masa datang dari pertumbuhan profitabilitas perusahaan tersebut.

B. Profitabilitas

Menurut Kasmir (2012 : 196) profitabilitas atau kemampuan memperoleh laba adalah suatu ukuran dalam presentase yang digunakan untuk menilai sejauh mana perusahaan mampu menghasilkan laba pada tingkat yang dapat diterima. Pada penelitian ini, profitabilitas diproksikan dengan *Return On Asset* (ROA). *Return On Asset* (ROA) digunakan untuk mengukur efektivitas perusahaan dalam menghasilkan keuntungan dengan memanfaatkan aktiva yang dimilikinya.

C. Loan to Deposit Ratio (LDR)

Loan to Deposit Ratio (LDR) menurut Dendawijaya (2005 : 116) merupakan ukuran seberapa jauh kemampuan bank dalam membiayai kembali penarikan dana yang dilakukan deposan dengan mengandalkan kredit yang diberikan sebagai sumber likuiditasnya. Semakin tinggi atau besar dana masyarakat yang dapat dihimpun oleh perbankan dan disalurkan dalam bentuk kredit secara tepat, efisien dan hati-hati maka akan meningkatkan pendapatan perbankan, karena semakin tinggi LDR semakin besar juga untuk mencapai pertumbuhan laba (Yunita : 2012).

D. Capital Adequacy Ratio(CAR)

Menurut Kasmir (2012 : 325) *Capital Adequacy Ratio* (CAR) sebagai salah satu indikator kemampuan bank dalam menyediakan dana untuk keperluan pengembangan usaha serta menampung kemungkinan risiko kerugian yang diakibatkan dalam operasional bank. Semakin besar rasio tersebut akan semakin baik posisi modal. *Capital Adequacy Ratio* (CAR) adalah rasio kecukupan modal yang menunjukkan kemampuan bank dalam mempertahankan modal yang mencukupi dan kemampuan manajemen bank dalam mengidentifikasi, mengontrol risiko yang timbul yang dapat berpengaruh terhadap besarnya modal.

E. Rasio Rasio Biaya Operasional dan Pendapatan Operasional (BOPO)

Menurut Taswan (2008 : 63) rasio biaya operasional dan pendapatan operasional (BOPO) digunakan untuk mengukur tingkat efisiensi dan kemampuan bank dalam melakukan kegiatan operasionalnya. Semakin rendah rasio BOPO maka semakin baik kinerja manajemen bank. Sebaliknya semakin besar rasio BOPO menunjukkan bahwa kemampuan bank dalam menghasilkan laba menurun.

F. Non Performing Loan (NPL)

Non Performing Loan (NPL) merupakan rasio yang mengukur kemampuan manajemen bank dalam mengelola kredit bermasalah yang diberikan oleh bank (Galih : 2015). Apabila suatu bank dengan kondisi NPL tinggi maka akan memperbesar biaya, baik biaya pencadangan aktiva produktif maupun biaya lainnya, sehingga berpotensi terhadap kerugian bank (Mawar : 2013).

G. Rasio Kualitas Aktiva Produktif (KAP)

Aktiva yang produktif atau *productive assets* yang sering disebut dengan *earning assets* atau aktiva yang menghasilkan karena penempatan dana bank tersebut di atas adalah untuk mencapai tingkat penghasilan yang diharapkan (Amrina : 2015). Sumber dana terbesar untuk penempatan aktiva itu adalah berasal dari dana pihak ketiga dan pinjaman, maka risiko yang mungkin timbul atas penempatan / alokasi dana harus diikuti dan diamati terus melalui analisis – analisis risiko. Rasio Kualitas Aktiva Produktif yaitu rasio yang mengukur kemampuan kualitas aktiva produktif yang dimiliki bank untuk menutupi aktiva produktif yang diklasifikasikan berupa kredit yang diberikan oleh bank (Amrina : 2015).

F. PERUMUSAN HIPOTESIS

H1 : *Loan to Deposit Ratio* (LDR) berpengaruh positif terhadap ROA.

H2 : *Capital Adequacy Ratio* (CAR) berpengaruh positif terhadap ROA.

H3 : Rasio Biaya Operasional dan Pendapatan Operasional (BOPO) berpengaruh negatif terhadap ROA.

H4 : *Non Performing Loan* (NPL) berpengaruh negatif terhadap ROA.

H5 : Rasio Kualitas Aktiva Produktif (KAP) berpengaruh negatif terhadap ROA.

III. METODE PENELITIAN

A. Obyek dan Sampel Penelitian

Obyek dalam penelitian ini adalah Laporan Keuangan, *Return on Assets* (ROA), *Loan to Deposit Ratio* (LDR), *Capital Adequacy Ratio* (CAR), Biaya Operasional dan Pendapatan Operasional (BOPO), *Non Performing Loan* (NPL) dan Kualitas Aktiva Produktif (KAP). Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah Laporan Keuangan periode bulanan selama 3 tahun sehingga didapat 36 sampel.

B. Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel

1. Variabel Independen (X)

a. *Loan to Deposit Ratio* (LDR) Menurut Kasmir (2012 : 319) LDR merupakan rasio yang digunakan untuk mengukur komposisi jumlah kredit yang diberikan dibandingkan dengan jumlah dana masyarakat dan modal sendiri yang digunakan. Menurut Kasmir (2012: 319) LDR dirumuskan sebagai berikut:

$$\text{LDR} = \frac{\text{Total Kredit}}{\text{Dana Pihak Ketiga} + \text{Modal}} \times 100\% \text{ ..(1)}$$

b. *Capital Adequacy Ratio (CAR)*

Capital Adequacy Ratio (CAR) menurut Kasmir (2012 : 325) adalah sebagai salah satu indikator kemampuan bank dalam menyediakan dana untuk keperluan pengembangan usaha serta menampung kemungkinan risiko kerugian yang diakibatkan dalam operasional bank. Apabila modal bank semakin besar maka kemampuan bank dalam memperoleh laba juga akan semakin besar (Yonira : 2014). Menurut Kasmir (2012 : 325) rumus CAR adalah sebagai berikut :

$$CAR = \frac{\text{Modal Inti} + \text{Modal Pelengkap}}{\text{ATMR}} \times 100\% \dots(2)$$

c. *Rasio Biaya Operasional dan Pendapatan Operasional (BOPO)*

Rasio biaya operasional dan pendapatan operasional (BOPO) adalah rasio yang digunakan untuk mengukur tingkat efisiensi dan kemampuan bank dalam melakukan kegiatan operasinya (Taswan, 2008 : 63). Semakin rendah rasio BOPO maka semakin baik kinerja manajemen bank. Sebaliknya semakin besar rasio BOPO menunjukkan bahwa kemampuan bank dalam menghasilkan laba menurun. Menurut (Dendawijaya, 2005 : 119) rumus yang digunakan dalam mencari BOPO adalah sebagai berikut :

$$BOPO = \frac{\text{Biaya Operasional}}{\text{Pendapatan Operasional}} \times 100\% \dots(3)$$

d. *Non Performing Loan (NPL)*

Non Performing Loan (NPL) merupakan rasio yang mengukur kemampuan manajemen bank dalam mengelola kredit bermasalah yang diberikan oleh bank (Galih : 2015). Apabila suatu bank dengan kondisi NPL tinggi maka akan memperbesar biaya baik biaya pencadangan aktiva produktif maupun biaya lainnya, sehingga berpotensi terhadap kerugian bank (Mawar : 2013). NPL secara matematis dirumuskan sebagai berikut (Dirga : 2013) :

$$NPL = \frac{\text{Kredit Bermasalah}}{\text{Total Kredit}} \times 100\% \dots(4)$$

e. *Rasio Kualitas Aktiva Produktif (KAP)*

Rasio Kualitas Aktiva Produktif yaitu rasio yang mengukur kemampuan kualitas aktiva produktif yang dimiliki bank untuk menutupi aktiva produktif yang diklasifikasikan berupa kredit yang diberikan oleh bank (Amrina : 2015). Penilaian terhadap rasio Kualitas Aktiva Produktif (KAP), variabel yang digunakan yaitu Aktiva produktif yang diklasifikasikan (kredit dengan kolektibilitas kredit lancar (0%), kurang lancar (50%), diragukan (75%) dan

macet (100%)), ABA (Antar Bank Aktiva/ Penempatan pada Bank Lain) dan Kredit yang diberikan dan selanjutnya data tersebut dimasukkan kedalam rumus (Alfian : 2012) :

$$KAP = \frac{APYD}{Kredit + ABA} \times 100\% \dots(5)$$

2. Variabel Dependen (Y)

Profitabilitas suatu BPR dapat diketahui dengan membandingkan laba yang diperoleh dalam suatu periode dengan jumlah aktiva pada BPR tersebut (Yunita : 2012). Pada penelitian ini, profitabilitas diproksikan dengan *Return On Assets* (ROA) dimana menurut Kasmir (2012 : 202) ROA dirumuskan sebagai berikut :

$$ROA = \frac{\text{Laba Setelah Pajak}}{\text{Total aktiva}} \times 100\% \dots(6)$$

C. Teknik Analisis Data

1. Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku secara umum.

2. Uji Asumsi Klasik

Analisis data adalah analisis data yang menggunakan teknik analisis regresi berganda. Tujuan pengujian data menggunakan uji asumsi klasik untuk mengetahui hubungan variabel independen dengan variabel dependen sehingga analisis diinterpretasikan dengan lebih akurat, efisien dan terbatas dari kelemahan yang terjadi karena masih ada gejala asumsi klasik. Uji Asumsi Klasik ada empat yaitu : uji normalitas, uji multikolinieritas, uji autokorelasi dan uji heterokedastisitas.

3. Menilai *Goodness Of Fit* Suatu Model

Ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual dapat diukur dari *goodness of fit* nya. Secara statistik setidaknya ini dapat diukur dari koefisien determinasi, nilai statistik F dan nilai statistik t

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (bebas). Dalam penelitian ini rumus regresi linier berganda yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \epsilon \quad \dots\dots\dots(7)$$

Keterangan :

Y = *Return On Asset*

α = Konstanta

$\beta_1 - \beta_5$ = Koefisien Regresi

X_1 = *Loan to Deposit Ratio*

X_2 = *Capital Adequacy Ratio*

X_3 = Rasio Biaya Operasional dan Pendapatan Operasional

X_4 = *Non Performing Loan*

X_5 = Rasio Kualitas Aktiva Produktif

ϵ = *Error Term*, yaitu tingkat kesalahan penduga dalam penelitian

II. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
LDR	36	68.36	81.85	75.5586	3.84270
CAR	36	14.82	24.74	20.8258	3.13894
BOPO	36	55.88	92.62	80.6672	7.54014
NPL	36	.24	9.03	3.5556	2.75292
KAP	36	.17	4.80	1.9267	1.39712
ROA	36	.23	3.04	1.6400	.84352
Valid N (listwise)	36				

Hasil analisis deskriptif diatas menunjukkan bahwa :

- 1) LDR memiliki nilai minimum sebesar 68,36, nilai maximum sebesar 81,85, nilai rata rata sebesar 75,5586 dan standar deviasi sebesar 3,84270
- 2) CAR memiliki nilai minimum sebesar 14,82, nilai maximum sebesar 24,74, nilai rata – rata sebesar 20,8258 dan standar deviasi sebesar 3,13894
- 3) Rasio BOPO memiliki nilai minimum sebesar 55,88, nilai maximum sebesar 92,62, nilai rata – rata sebesar 80,6672 dan standar deviasi sebesar 7,54014
- 4) NPL memiliki nilai minimum sebesar 0,24, nilai maximum sebesar 9,03, nilai rata – rata sebesar 3,5556 dan standar deviasi sebesar 2,75292
- 5) Rasio KAP memiliki nilai minimum sebesar 0,17, nilai maximum sebesar 4,80, nilai rata – rata sebesar 1,9267 dan standar deviasi sebesar 1,39712
- 6) ROA memiliki nilai minimum sebesar 0,23, nilai maximum sebesar 3,04, nilai rata – rata 1,6400 dan standar deviasi sebesar 0,84352

B. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi, variabel pengganggu atau residual berdistribusi normal atau tidak. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada lampiran 1 dengan nilai *Kolmogorov – Smirnov* adalah 0,562 dan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* adalah 0,911 lebih besar dari 0,05, sehingga residual model yang dianalisis terdistribusi normal.

2. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas menurut Ghazali (2013 : 105) bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada lampiran 1 dimana nilai *tolerance* variabel LDR, CAR, BOPO, NPL dan KAP adalah lebih besar dari 10 persen atau VIF lebih kecil dari 10, maka disimpulkan bahwa model regresi tersebut tidak terdapat gejala multikolinieritas.

3. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi menurut Ghazali (2013 : 115) bertujuan menguji apakah dalam suatu model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode $t-1$ (sebelumnya). Hasil uji autokorelasi dapat dilihat pada lampiran 2 dimana *Durbin – Watson* dengan nilai 1,865. Nilai ini akan dibandingkan dengan sebanyak 36 sampel ($n = 36$), dan jumlah variabel bebas sebanyak 5 ($k = 5$) dengan taraf signifikansi 5 persen menghasilkan nilai $dW = 1,865$ dan $dU = 1,799$, maka pedoman penerimaan atau penolakan hipotesis nol, maka yang terpenuhi adalah dU lebih kecil dari dW lebih kecil dari $(4 - dU)$, karena 1,799 lebih kecil dari 1,865 lebih kecil dari 2,201, sehingga sesuai dengan pedoman, kesimpulan yang dapat ditarik adalah tidak ada autokorelasi.

4. Uji Heterokedastisitas

Uji ini dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Hasil uji heterokedastisitas dapat dilihat pada lampiran 2 dimana nilai sig. variabel LDR, CAR, BOPO, NPL dan KAP adalah lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel bebas tersebut tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

B. Menilai *Goodness Of Fit* Suatu Model

1. Koefisien determinasi

Koefisien Determinasi yang dinotasikan dengan R^2 merupakan suatu ukuran yang menginformasikan baik atau tidaknya model regresi yang terestimasi. Hasil analisis dapat dilihat pada lampiran 2 dimana nilai koefisien determinasi menunjukkan nilai sebesar 0,340. Hal ini berarti pengaruh LDR, CAR, BOPO, NPL dan KAP terhadap Profitabilitas pada PT. BPR Saraswati Ekabumi periode tahun 2013 – 2015 sebesar 34 persen sedangkan sisanya 66 persen profitabilitas dipengaruhi oleh faktor – faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

2. Uji Statistik F

Uji statistik F menunjukkan apabila semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model memiliki pengaruh secara bersama – sama terhadap variabel terikat. Hasil analisis dapat dilihat pada lampiran 3 dimana nilai F_{hitung} sebesar 4,607 dengan tingkat signifikan 0,003 lebih kecil dari 0,05, maka dapat dikatakan H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya semua variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

3. Uji Statistik t

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2013 : 98). Hasil analisis dapat dilihat pada lampiran 3 yaitu :

- a. Variabel *Loan to Deposit Ratio* (LDR) menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,083, nilai t_{hitung} sebesar 2,831 dengan nilai signifikan sebesar 0,008 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa *Loan to Deposit Ratio* (LDR) berpengaruh positif terhadap ROA.
- b. Variabel *Capital Adequacy Ratio* (CAR) menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar -0,023, nilai t_{hitung} sebesar -0,459 dengan nilai signifikan sebesar 0,649 yang lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa *Capital Adequacy Ratio* (CAR) tidak berpengaruh terhadap ROA.
- c. Variabel Biaya Operasional dan Pendapatan Operasional (BOPO) menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar -0,013, nilai t_{hitung} sebesar -0,746 dengan nilai signifikan 0,462 yang lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa Biaya Operasional dan Pendapatan Operasional (BOPO) tidak berpengaruh terhadap ROA.
- d. Variabel *Non Performing Loan* (NPL) menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar -0,681, nilai t_{hitung} sebesar -3,299 dengan nilai signifikan sebesar 0,003 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa *Non Performing Loan* (NPL) berpengaruh negatif terhadap ROA.
- e. Variabel Kualitas Aktiva Produktif (KAP) menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar -1,421, nilai t_{hitung} sebesar -3,545 dengan nilai signifikan sebesar 0,001 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Aktiva Produktif (KAP) berpengaruh negatif terhadap ROA.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (bebas). Hasil analisis dalam regresi linier berganda dapat dibuat persamaan sebagai berikut :

$$ROA = -2,814 + 0.083 (LDR) - 0,023 (CAR) - 0,013 (BOPO) - 0,681 (NPL) - 1,421 (KAP)$$

C. Pembahasan

1. Pengaruh *Loan to Deposit Ratio* (LDR) Terhadap ROA

Hipotesis pertama menyatakan bahwa *Loan to Deposit Ratio* (LDR) berpengaruh positif terhadap ROA. Hasil analisis menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,083 dengan nilai signifikan sebesar 0,008 yang lebih kecil dari 0,05, hal ini berarti LDR berpengaruh positif terhadap ROA, sehingga hipotesis pertama diterima. Semakin optimal tingkat likuiditas bank, maka dana pihak ketiga yang disalurkan dalam bentuk kredit semakin besar. Semakin tinggi atau besar dana masyarakat yang dapat dihimpun oleh perbankan dan disalurkan dalam bentuk kredit secara tepat, efisien dan hati-hati maka akan meningkatkan pendapatan perbankan, karena semakin tinggi LDR semakin besar juga untuk mencapai pertumbuhan laba (Yunita : 2012). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nusantara (2008), Ponco (2009), Yunita (2012), Suyono (2005), Pandu (2008), Defri (2012), Ferdiansah (2011), Erista (2009) dan Astuti (2011) yang menyatakan bahwa LDR berpengaruh positif terhadap ROA.

2. Pengaruh *Capital Adequacy Ratio* (CAR) Terhadap ROA

Hipotesis kedua menyatakan bahwa *Capital Adequacy Ratio* (CAR) berpengaruh positif terhadap ROA. Hasil analisis menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar -0,023 dengan nilai signifikan sebesar 0,649 yang lebih besar dari 0,05, hal ini berarti CAR tidak berpengaruh terhadap ROA, sehingga hipotesis kedua ditolak. Besar kecilnya kecukupan modal bank belum tentu menyebabkan besar kecilnya ROA. Bank yang memiliki modal besar namun tidak dapat menggunakan modalnya itu secara efektif untuk menghasilkan laba, maka modal yang besar pun tidak berpengaruh terhadap profitabilitas bank. Bank yang mampu mengelola modal utama yang dimiliki hal itu saja sudah bisa menghasilkan keuntungan diluar kecukupan modal yang dimiliki (Mawardi : 2004). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hapsari (2011) dan Hamzah (2009) yang menyatakan bahwa CAR tidak berpengaruh terhadap ROA.

3. Pengaruh Rasio Biaya Operasional dan Pendapatan Operasional (BOPO) Terhadap ROA

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa rasio Biaya Operasional dan Pendapatan Operasional berpengaruh negatif terhadap ROA. Hasil analisis menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar -0,013 dengan nilai signifikan 0,462 yang lebih besar dari 0,05, hal ini berarti rasio BOPO tidak berpengaruh terhadap ROA, sehingga hipotesis ketiga ditolak. Rasio BOPO tidak berpengaruh terhadap ROA, karena LDR pada PT. BPR Saraswati Ekabumi periode tahun 2013 – 2015 rata – rata di atas ketentuan yaitu 70 persen dan nilai NPL rata – ratanya dibawah 5 persen. Jika nilai LDR dibawah 70 persen dan nilai NPL lebih dari 5 persen tentu biaya akan tinggi sehingga BOPO akan mempengaruhi laba bank, namun jika bank mampu menjaga LDR dan NPL secara optimal, tentu BOPO kecil pengaruhnya atau bisa dikatakan BOPO tidak mempengaruhi ROA pada bank (Ahmad : 2008). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sugiarti (2012) dan Iswatun (2010) yang menyatakan bahwa BOPO tidak berpengaruh terhadap ROA.

4. Pengaruh *Non Performing Loan* (NPL) Terhadap ROA

Hipotesis keempat menyatakan bahwa *Non Performing Loan* (NPL) berpengaruh negatif terhadap ROA. Hasil analisis menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar -0,681 dengan nilai signifikan sebesar 0,003 yang lebih kecil dari 0,05, hal ini berarti *Non Performing Loan* (NPL) berpengaruh negatif terhadap ROA, sehingga hipotesis keempat diterima. Pengaruh negatif yang ditunjukkan oleh NPL mengindikasikan bahwa semakin tinggi kredit macet dalam pengelolaan kredit bank yang ditunjukkan dalam NPL maka akan menurunkan tingkat pendapatan bank yang tercermin melalui ROA. Apabila suatu bank dengan kondisi NPL tinggi maka akan memperbesar biaya, baik biaya pencadangan aktiva produktif maupun biaya lainnya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nusantara (2008), Ponco (2009), Suyono (2005), Dirga (2013) dan Amrina (2015) yang menyatakan bahwa NPL berpengaruh negatif terhadap ROA.

5. Pengaruh Rasio Kualitas Aktiva Produktif (KAP) Terhadap ROA

Hipotesis kelima menyatakan bahwa rasio Kualitas Aktiva Produktif (KAP) berpengaruh negatif terhadap ROA. Hasil analisis menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar -1,421 dengan nilai signifikan sebesar 0,001 yang lebih kecil dari 0,05, hal ini berarti rasio Kualitas Aktiva Produktif (KAP) berpengaruh negatif terhadap ROA, sehingga hipotesis kelima diterima. Apabila semakin banyak penanaman yang dilakukan oleh bank maka adanya pencadangan Penyisihan Penghapusan Aktiva Produktif (PPAP). Semakin rendah PPAP yang dicapai oleh bank menunjukkan kinerja bank semakin baik. Pembentukan PPAP merupakan salah satu upaya untuk membentuk cadangan dari kemungkinan tidak tertagihnya penempatan dana, sehingga PPAP merupakan beban bagi bank (Alfian : 2012). Semakin besar nilai yang ditunjukkan oleh rasio KAP, maka semakin besar pula bank harus mencadangkan keuntungan yang diperoleh untuk aktiva ini, sehingga laba bersih yang diperoleh bank akan semakin kecil. Adanya dana cadangan ini dapat mengakibatkan bank kekurangan likuiditas dan kehilangan kesempatan berinvestasi. Kekurangan likuiditas dapat mengakibatkan masyarakat kehilangan kepercayaan terhadap bank. Hilangnya kesempatan berinvestasi dalam bentuk pembiayaan mengakibatkan pendapatan potensial bank pun berkurang (Fitria : 2014). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Erista (2011), Arini (2009), Alfian (2012) dan Vivi (2011) yang menyatakan bahwa Kualitas Aktiva Produktif berpengaruh negatif terhadap ROA.

III. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan diatas dapat disampaikan bahwa *Loan to Deposit Ratio* (LDR) berpengaruh positif terhadap *Return On Asset* (ROA), *Capital Adequacy Ratio* (CAR) serta Rasio Biaya Operasional dan Pendapatan Operasional (BOPO) tidak berpengaruh terhadap *Return On Asset* (ROA) dikarenakan nilai sig masing – masing sebesar

0,649 yang lebih besar dari 0,05 dan 0,462 yang lebih besar dari 0,05. *Non Performing Loan* (NPL) dan Rasio Kualitas Aktiva Produktif (KAP) berpengaruh negatif terhadap *Return On Asset* (ROA).

B. Keterbatasan Penelitian

Bebberapa keterbatasan penelitian mempengaruhi hasil penelitian ini yang perlu menjadi bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya. Saran – saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Pihak Bank

PT. BPR Saraswati Ekabumi hendaknya tetap menjaga nilai LDR secara optimal. Pada aspek asset yang meliputi NPL, bank hendaknya memperhatikan tingkat suku bunga yang akan mempengaruhi kondisi kredit serta memperhatikan penyaluran kredit agar dapat mengantisipasi terjadinya risiko kredit macet dan menjaga kondisi kredit agar NPL tidak lebih dari 5 persen. Pada aspek *earning* asset yaitu KAP hendaknya pihak manajemen bank dapat mempertahankan kualitas asset agar tetap berada dalam keadaan lancar.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya hendaknya mencakup periode penelitian yang lebih lama serta menggunakan variabel independen lain seperti pertumbuhan tabungan, deposito dan kredit yang disalurkan yang mempengaruhi profitabilitas agar lebih bervariasi.

Daftar Pustaka

- Ahmad, Putro. 2008. Analisis Pengaruh NPL, CAR, LDR dan BOPO Terhadap Profitabilitas Bank (Perbandingan Bank Umum Go Publik dan Bank Umum Non Go Publik di Indonesia Periode Tahun 2005-2007). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
- Akbar, Alfian. 2012. Analisis Pengaruh CAR dan KAP Terhadap Profitabilitas (Studi Kasus Bank Umum Syariah di Indonesia Periode 2007-2011). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Alifah, Yonira Bagiani. 2014. Pengaruh CAR, NPL, BOPO dan LDR Terhadap Profitabilitas Bank pada Perusahaan Perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (Periode 2009 – 2012). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Anggraeni, Fitria. 2014. Pengaruh CAR, NIM, KAP, LDR dan Inflasi Terhadap Laba Pada Bank Umum Swasta Nasional Devisa yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia (Periode 2008 – 2013). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran Semarang.

- Arifuddin, Asriyah. 2012. Analisis Pengaruh CAR, LDR, BOPO dan NPL Terhadap BPR Wilayah Sulawesi Selatan (Periode 2008 – 2010). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar.
- Azizati, Nurrochmi. 2010. Analisis CAR, KAP, BOPO, CR dan LDR Terhadap Profitabilitas pada PT. BPR Jateng (2006 – 2008). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Sebelas Maret Surakarta.
- Bank Indonesia. *Booklet Perbankan Indonesia 2010*, Direktorat Perizinan dan Informasi Perbankan. Jakarta.
- Capriani, Wita., Dana, Made. Pengaruh BOPO dan LDR Terhadap Profitabilitas Pada BPR di Kota Denpasar. *Jurnal Ekonomi Manajemen Unud*. Vol. 5. No. 3. 2016: 1486-1512.
- Dendawijaya, Lukman. 2005. *Manajemen Perbankan*. Edisi Kedua. Cetakan Kedua. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Fitri, Ariana. Pengaruh KAP, LDR, CAR dan CR Terhadap Profitabilitas Pada BPR di Kabupaten Blora. *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Perbankan*. Vol. 2. No. 2. Mei. 2011.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21*. Edisi 7. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Hadi. 2011. *Artikel Rasio Keuangan Perusahaan Perbankan*. Jakarta : Gramedia Utama.
- Hakim, Fajri. 2013. Analisis Pengaruh Rasio NPL, LDR, GCG, NIM, dan BOPO Terhadap Tingkat Kesehatan Bank (Studi Empiris Pada Bank Konvensional yang tercatat di BEI Tahun 2008 – 2012). *Skripsi*. Fakultas Ekonomika Universitas Diponegoro.
- Indriantoro, Nur Bambang Supomo. 2002. *Metode Penelitian Bisnis : Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Edisi Pertama. Yogyakarta : BDFE.
- Kasmir. 2012. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- _____. 2012. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Edisi Revisi. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Kesuma, Ni Wayan Yunita. 2012. Pengaruh *Loan To Deposit Ratio* dan Kualitas Aktiva Produktif Terhadap Profitabilitas Pada PT. BPR Kanti. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Kieso, Donald. E *et al.* 2009. *Akuntansi Intermediate*. Edisi ke -12 jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Mautama, Johar. 2013 Pengaruh BOPO, CAR dan CR Terhadap ROA Pada Perusahaan Perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (periode 2010-2012). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan.
- Mawardi, Wisnu. 2004. Analisis Pengaruh BOPO, NPL, NIM dan CAR terhadap Profitabilitas pada Bank Umum di Indonesia. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Miadalyani, Desi. 2013. Pengaruh LDR, CAR dan KAP Terhadap Profitabilitas pada Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Pusat Denpasar. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.

- Musyarofatun, Lia Dwi. 2013. Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Profitabilitas pada Bank Perkreditan Rakyat di Kabupaten Magelang. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Putri, Febriyanti. Pengaruh CAR, KAP dan LDR terhadap Profitabilitas (Studi pada Bank Umum Nasional yang terdaftar di BEI Periode 2008-2011). *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi*. Vol. 3, No. 3, Sept. 2013.
- Rivai, Veithzal, dkk. 2007. *Bank and Financial Institution Management*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Riyadi, Slamet. 2006. *Banking Assets and Liability Management*. Edisi Ketiga. Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Riyanto. 2010. *Laporan Keuangan dan Jasa – Jasa Bank Lainnya*. Jakarta : Perpustakaan Nasional.
- Rohmah, Mawar. 2013. Pengaruh CAR, NPL, NIM dan LDR Terhadap Profitabilitas Pada Perbankan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia (2008 – 2011). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Rosyada, Amrina. 2015. Pengaruh Kualitas Aktiva Produktif dan Non Performing Financing Terhadap *Return On Asset* Perbankan Syariah (Studi Pada 3 Bank Umum Syariah tahun 2011 – 2014). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Sekaran, Uma. 2011. *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : ALFABETA.
- Sumiati, Siti. 2009. Analisis Pengaruh CAR, NPL, LDR, NIM dan BOPO Terhadap Tingkat Profitabilitas Pada Bank Muamalat Indonesia. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Surya, I Gede Dirga. 2013. Pengaruh CAR, NIM, BOPO, LDR, dan NPL Terhadap Laba Pada PT BPR Luhur Damai di Tabanan. *Skripsi*. Program Studi Akuntansi Manajerial Politeknik Negeri Bali.
- Suyanto, Dr. Thomas, dkk. 2005. *Kelembagaan Perbankan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Taswan. 2008. *Akuntansi Perbankan Transaksi dalam Valuta Rupiah*. Edisi Ketiga. Yogyakarta : UPP STM YKPN.
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 1998, tentang Perbankan.
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 7 tahun 1992, tentang Perbankan.
- Wild, John J., K. R. Subramanyam, *et al.* 2007. *Financial Statement Analysis*. 9th ed. New York : The Mc Graw – Hill Companies Inc.
- Wisnu, Galih. 2015. Analisis Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Profitabilitas (Studi Pada Bank Umum Konvensional Go Publik di Indonesia Periode 2010 - 2014). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.

Lamkjpiran 1

HASIL UJI STATISTIK DESKRIPTIF

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
LDR	36	68.36	81.85	75.5586	3.84270
CAR	36	14.82	24.74	20.8258	3.13894
BOPO	36	55.88	92.62	80.6672	7.54014
NPL	36	.24	9.03	3.5556	2.75292
KAP	36	.17	4.80	1.9267	1.39712
ROA	36	.23	3.04	1.6400	.84352
Valid N (listwise)	36				

HASIL UJI ASUMSI KLASIK

1) HASIL UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		36
Normal Parameters a,b	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.63416898
Most Extreme Differences	Absolute	.094
	Positive	.073
	Negative	-.094
Kolmogorov-Smirnov Z		.562
Asymp. Sig. (2-tailed)		.911

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

2) HASIL UJI MULTIKOLINIERITAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-2.814	3.236		-.870	.391		
LDR	.083	.029	.432	2.831	.008	.810	1.235
CAR	-.023	.049	-.088	-.459	.649	.510	1.960
BOPO	-.013	.017	-.117	-.746	.462	.771	1.298
NPL	-.681	.207	-2.224	-3.299	.003	.823	1.216
KAP	-1.421	.401	-2.354	-3.545	.001	.788	1.271

a. Dependent Variable: ROA

3) HASIL UJI AUTOKORELASI

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.659 ^a	.434	.340	.68524	1.865

a. Predictors: (Constant), KAP, BOPO, LDR, CAR, NPL

b. Dependent Variable: ROA

4) HASIL UJI HETEROKEDASTISITAS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.500	8.189		.183	.856
	LDR	.018	.079	.045	.229	.820
	CAR	-.084	.076	-.214	-1.114	.274
	BOPO	.001	.046	.003	.013	.990
	NPL	.207	.546	.323	.379	.707
	KAP	-.569	1.067	-.451	-.534	.597

a. Dependent Variable: ABRES

HASIL UJI GOODNESS OF FIT SUATU MODEL

1) HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.659 ^a	.434	.340	.68524	1.865

a. Predictors: (Constant), KAP, BOPO, LDR, CAR, NPL

b. Dependent Variable: ROA

2) HASIL UJI F – STATISTIK

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	10.817	5	2.163	4.607	.003a
Residual	14.087	30	.470		
Total	24.903	35			

a. Predictors: (Constant), KAP, BOPO, LDR, CAR, NPL

b. Dependent Variable: ROA

3) HASIL UJI T – STATISTIK

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-2.814	3.236		-.870	.391		
LDR	.083	.029	.432	2.831	.008	.810	1.235
CAR	-.023	.049	-.088	-.459	.649	.510	1.960
BOPO	-.013	.017	-.117	-.746	.462	.771	1.298
NPL	-.681	.207	-2.224	-3.299	.003	.823	1.216
KAP	-1.421	.401	-2.354	-3.545	.001	.788	1.271

a. Dependent Variable: ROA

HASIL UJI REGRESI LINIER BERGANDA

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-2.814	3.236		-.870	.391		
LDR	.083	.029	.432	2.831	.008	.810	1.235
CAR	-.023	.049	-.088	-.459	.649	.510	1.960
BOPO	-.013	.017	-.117	-.746	.462	.771	1.298
NPL	-.681	.207	-2.224	-3.299	.003	.823	1.216
KAP	-1.421	.401	-2.354	-3.545	.001	.788	1.271

a. Dependent Variable: ROA

Lampiran

PELAKSANAAN SEMINAR NASIONAL HASIL PENELITIAN TH 2016

I. Kamis, 18 Agustus 2016

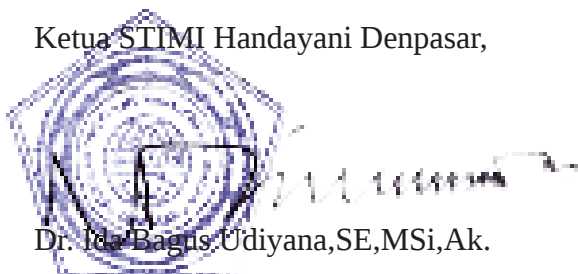
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Moderator : I Gusti Agung Alit Widiasih
Ruang : VI
Waktu : 09.00-13.00

No.	Nama Penyaji/Perguruan Tinggi	Judul Makalah
1	Anak Agung Dwi widyani UNMAS Denpasar Ida Ayu Widani Sugianingrat UNHI Denpasar I Wayan Gde Sarmawa UNWAR Denpasar	Peran Entrepreneurship Orientation Dalam Memediasi Self-Leadership Dan Innovation Behavior Pada Karyawan Tenun Endek Di Klungkung Bali
2	Ni Made Satya Utami UNMAS Denpasar	Pengaruh Kepemimpinan, Kopetensi Karyawan, Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Kantor Cabang Ubung Denpasar
3	Ni Made Gunastri STIMI Handayani Denpasar Ni Ketur Laswitarni STIMI Handayani Denpasar	Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Dan Kinerja Karyawan Yang Dimediasi Oleh Semangat Kerja (Studi Pada PT Airkon Servindo Pratama Di Bandara Ngurah Rai Bali)
4	Anak Agung Ngurah Gede Suindrawan STIMI Handayani Denpasar I Gusti Made Dewi Rahmayanti STIMI Handayani Dps	Pendidikan Dan Latihan, Kepuasan Kerja Dan Semangat Kerja Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kampus Politeknik Negeri Bali Di Badung

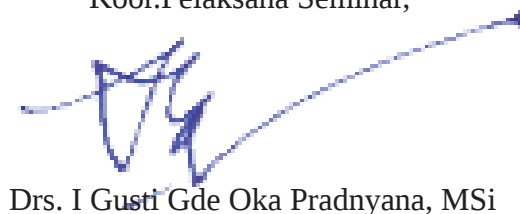
Mengetahui,

Ketua STIMI Handayani Denpasar,

Koor.Pelaksana Seminar,



Dr. Ida Bagus Udiyana, SE, MSi, Ak.



Drs. I Gusti Gde Oka Pradnyana, MSi

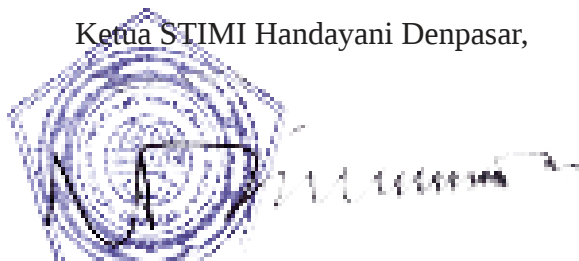
II. Kamis, 18 Agustus 2016

Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Bisnis Pariwisata dan Manaj. Perkantoran
Moderator : Ida Ayu Trisna Wijayanti
Ruang : VII
Waktu : 09.00-13.00

No.	Nama Penyaji/Perguruan Tinggi	Judul Makalah
1	Made Mulyadi UNDIKNAS Denpasar I Nyoman Rasmen Adi UNDIKNAS Denpasar	Partisipasi Masyarakat Dalam Pelaksanaan Upacara Ngaben Ngerit Di Banjar Bukit Sari Desa Sidan Kecamatan Kecamatan Dan Kabupaten Gianyar
2	Ida Bagus Gede Udiyana STIMI Handayani Denpasar I Gusti Gde Oka Pradnyana STIMI Handayani Denpasar Ni Putu Novi Wahyuni Sari STIMI Handayani Denpasar	Tata Ruang Kantor, Kearsipan Dan Kinerja Pegawai, Suatu Analisis Dampak Pada Kantor Dinas Pendapatan Provinsi Bali
3	Ni Nyoman Menuh STIMI Handayani Denpasar Ni Putu Cempaka Dharmadewi Atmaja UNMAS Denpasar	Karakteristik Wisatawan Backpacker Mancanegara Dan Dampaknya Terhadap Perkembangan Pariwisata Di Kawasan Pariwisata Kuta Bali
4	Dewa Putu Oka Prasiasa STIMI Handayani Denpasar	Diskursus Pariwisata Berbasis Masyarakat Di Desa Jatiluwih Kabupaten Tabanan

Mengetahui,

Ketua STIMI Handayani Denpasar,



Dr. Ida Bagus Gede Udiyana, SE, MSi, Ak.

Koor. Pelaksana Seminar,



Drs. I Gusti Gde Oka Pradnyana, MSi

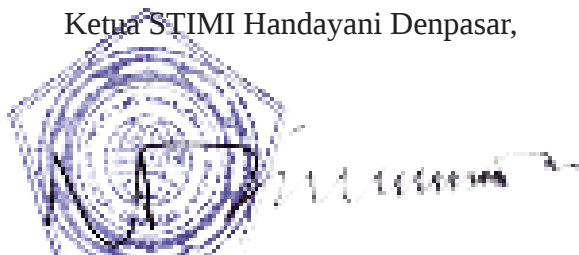
III. Kamis, 18 Agustus 2016

Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Keuangan
Moderator : Gusti Ayu Mahanavami
Ruang : Aula STIMI Handayani Denpasar
Waktu : 09.00-13.00

No.	Nama Penyaji/ Perguruan Tinggi	Judul Makalah
1	Ketut Tanti Kustina UNDIKNAS Denpasar IGA Agung Omika Dewi UNDIKNAS Denpasar	Pengaruh Fee Based Income Terhadap Perubahan Laba Perusahaan Perbankan Di Bursa Efek Indonesia (Studi Pada 10 Bank Dengan Laba Terbesar Di Indonesia)
2	Gine Das Prena UNDIKNAS Denpasar	Pengembangan CSR Di Bidang Keagamaan Dan Dampaknya Pada Kesehatan Dan Keberhasilan Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Se Kota Denpasar
3	Bintang Pitaloka Wintari UNMAS Denpasar Putu Kepramareni UNMAS Denpasar Ni Luh Gde Novitasari UNMAS Denpasar	Pengaruh Kinerja Keuangan Terhadap Profitabilitas Pada PT BPR Saraswati Ekabumi (Periode Tahun 2013-2015)

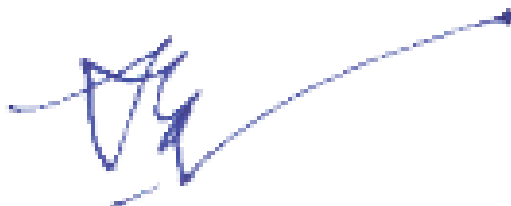
Mengetahui,

Ketua STIMI Handayani Denpasar,



Dr. Ida Bagus-Gede Udiyana, SE,MSi,Ak.

Koor. Pelaksana Seminar,



Drs. I Gusti Gde Oka Pradnyan,MSi

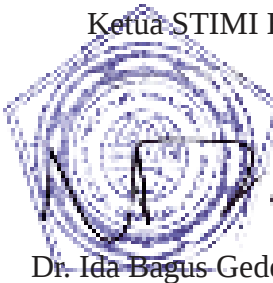
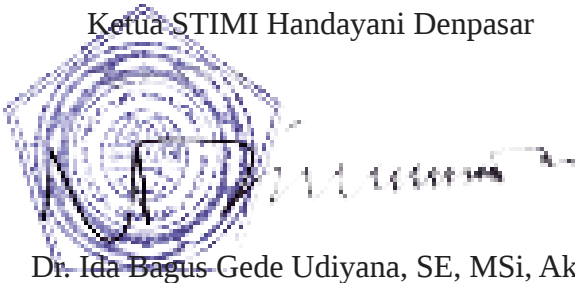
IV. Kamis, 18 Agustus 2016

Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Moderator : Wiryawan Suputra Gumi
Ruang : VIII
Waktu : 09.00-13.00

No.	Nama Penyaji/ Perguruan Tinggi	Judul Makalah
1	Made Wahyu Adhiputra Universitas Mahendradatta Denpasar Ni Wayan Suartini Universitas Mahendradatta Denpasar	Pendekatan Technology Acceptance Model Dan Theory Of Reasoned Action Dalam Niat Bisnis Online
2	Ni Putu Cempaka Dharmadewi Atmaja UNMAS Denpasar	Pengaruh Kewajaran Harga, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Jasa Penerbangan Domestik Garuda Indonesia Di Denpasar
3	Ni Luh Putri Srinadi STMIK STIKOM Bali	Analisis Perbandingan Pelayanan Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Pada Kantin Dalam Dan Kantin Luar Gedung STIKOM Bali
4	Ni Ketut Karwini STIMI Handayani Denpasar I Wayan Dodi Suryanto STIMI Handayani Denpasar	Analisis Kualitas Pelayanan Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Tibubiu Kerambitan Tabanan

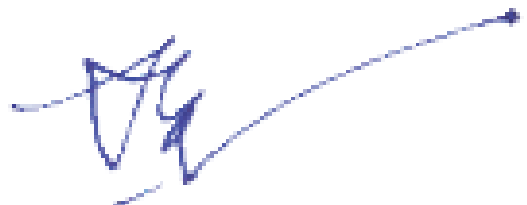
Mengetahui,

Ketua STIMI Handayani Denpasar



Dr. Ida Bagus Gede Udiyana, SE, MSi, Ak

Koor. Pelaksana Seminar



Drs. I Gusti Gde Oka Pradnyana, MSi

