



Jurnal Ekonomi Manajemen Perbankan Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung



JEMPER
(Jurnal Ekonomi Manajemen Perbankan)
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SANGGA BUANA YPKP BANDUNG
Jalan PHH Mustofa No.68 Bandung 40124
Telp.022-7275489,7202841
Fax 022-7201756
E-mail : jemper@usbykp.ac.id or jurnal.m3p@gmail.com
www.jurnal.usbykp.ac.id/index.php/jemper



P-ISSN 2655 - 2922
E-ISSN 2656 - 632X

Volume 1 Nomor 1 Tahun 2019

Pengaruh Keputusan Investasi, Kebijakan Hutang Dan Kebijakan Dividen Terhadap Nilai Perusahaan
Ivan Somantri dan Hadi Ahmad Sukardi

Peranan Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Pendekatan *Importance Performace Analysis*
(Studi Kasus Di Universitas Sangga Buana)
Heru Azhar Adlirachan dan Inayati Nasrudin

Loyalitas Pelanggan : Dimensi Kualitas Layanan Jasa Pada AUTO 2000
Chandra Nugraha dan Rusmin Nuryadin

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya
Manurung dan Demsi Minar

Pengaruh Likuiditas, Solvabilitas dan Nilai Pasar Terhadap Return Saham
Dede Hertina dan Mohammad Bayu Herdiawan Hidayat

Nilai Perusahaan : Dampak dari *Return On Asset (ROA)*, *Return On Equity (ROE)* dan *Corporate Social Responsibility (CSR)*
Diah Retno Sulistiyowati dan Anita Syafariah

Pengaruh *Institutional Ownership*, *Profitability* dan *Leverage* Terhadap Kondisi *Financial Distress* pada Perusahaan Manufaktur yang *Listed* di BEI
Ferdian

JEMPER	Volume 1	Nomor 1	Halaman 1 - 70	Bandung Januari 2019	ISSN 2655 - 2922
--------	----------	---------	----------------	-------------------------	---------------------

JEMPER(Jurnal Ekonomi Manajemen Perbankan)

<http://jurnal.usbykp.ac.id/index.php/jemper>



EDITOR IN CHIEF

R. Aryanti Ratnawati

MANAGING EDITOR

Hadi Ahmad Sukardi

EDITOR BOARD

Bambang Susanto

Fitria Lilyana

Rusmin Nuryadin

Tahmat

Eva Rachmawati

REVIEWER

Prof.Dr.Muhardi,SE.,M.Si

Universitas Islam Bandung, Indonesia

Dr.Duddi Rudianto,SE.,M.Si

Universitas Bakrie, Indonesia

Dr.Hj.Erna Garnia,SE.,M.Si

Universitas Sangga Buana YPKP Bandung, Indonesia

Dr.Nenny Hendajany,S.Si.,SE.,MT

Universitas Sangga Buana YPKP Bandung, Indonesia

PRELIMINARY

JEMPER merupakan suatu jurnal yang menjadi kumpulan artikel ilmiah yang fokus pada bidang ekonomi, manajemen dan perbankan.

Volume pertama diterbitkan pada bulan Januari Tahun 2019. Tim Redaksi JEMPER telah menerima belasan artikel ilmiah dari para *author*, baik dari akademisi maupun praktisi.

Namun dalam proses review tidak semua artikel bisa dimuat sehingga pada edisi perdana ini hanya beberapa artikel yang layak diterbitkan yakni sebanyak 7 artikel ilmiah.



JEMPER (Jurnal Ekonomi
Manajemen Perbankan)
Volume 1
Nomor 1
Halaman 1 -70
Bandung, Januari 2019

p-ISSN : 2655 - 2922
e-ISSN : 2656 - 632X

ALAMAT REDAKSI

Program Studi S1 Manajemen & D3 Keuangan dan Perbankan

Fakultas Ekonomi

Universitas Sangga Buana YPKP Bandung

Gedung B Lantai 2

Jl.PHH Mustopa 68 Bandung 40125

DAFTAR ISI

Pengaruh Keputusan Investasi, Kebijakan Hutang Dan Kebijakan Dividen Terhadap Nilai Perusahaan

(1 - 10) Ivan Somantri dan Hadi Ahmad Sukardi

Peranan Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Pendekatan *Importance Performace Analysis* (Studi Kasus Di Universitas Sangga Buana)

(11 - 22) Heru Azhar Adlirachan dan Inayati Nasrudin

Loyalitas Pelanggan : Dimensi Kualitas Layanan Jasa Pada AUTO 2000

(23 - 32) Chandra Nugraha dan Rusmin Nuryadin

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya

(33 - 42) Manurung dan Demsi Minar

Pengaruh Likuiditas, Solvabilitas dan Nilai Pasar Terhadap *Return Saham*

(43 - 48) Dede Hertina dan Mohammad Bayu Herdiawan Hidayat

Nilai Perusahaan : Dampak dari *Return On Asset (ROA)*, *Return On Equity (ROE)* dan *Corporate Social Responsibility (CSR)*

(49 - 56) Diah Retno Sulistiyowati dan Anita Syafariah

Pengaruh *Institutional Ownership*, *Profitability* dan *Leverage* Terhadap Kondisi *Financial Distress* pada Perusahaan Manufaktur yang *Listed* di BEI

(57 - 70) Ferdian



PENGARUH KEPUTUSAN INVESTASI, KEBIJAKAN HUTANG DAN KEBIJAKAN DIVIDEN TERHADAP NILAI PERUSAHAAN

Ivan Somantri

Universitas Sangga Buana YPKP Bandung
v4n.save@gmail.com

Hadi Ahmad Sukardi

Universitas Sangga Buana YPKP Bandung
hadi.ahmads@usbykp.ac.id

Abstract

This study aims to determine how to influence simultaneously and partially investment decisions, debt policy and dividend policy on firm value in mining sector companies listed on the Indonesia Stock Exchange for the period 2013-2017. The research method used in this study is descriptive and associative methods. The population in this study were mining sector companies listed on the Indonesia Stock Exchange in the period 2013-2017, which amounted to 43 companies. The sampling technique used in this study is non probability sampling with purposive sampling method, so that the number of samples obtained is 8 companies. While the data analysis used in this study is panel data regression analysis with the fixed effect method. The results of the study show that partially investment decisions and debt policies have a positive effect on firm value. While dividend policy has a negative effect on firm value. In addition, the results of the study simultaneously show that investment decisions, debt policies and dividend policies affect the value of the company. The amount of investment decisions, debt policy and dividend policy in contributing influence to earnings management is 34.14%.

Keywords : *Investment Decisions, Debt Policy, Dividend Policy, Corporate Value*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh secara simultan dan parsial keputusan investasi, kebijakan hutang dan kebijakan dividen terhadap nilai perusahaan pada perusahaan sektor pertambangan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia periode 2013-2017. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah perusahaan sektor pertambangan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia periode 2013-2017 yang berjumlah 43 perusahaan. Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non probability sampling dengan metode purposive sampling, sehingga didapat jumlah sampel sebanyak 8 perusahaan. Sedangkan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi data panel dengan metode fixed effect. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial keputusan investasi dan kebijakan hutang berpengaruh positif terhadap nilai perusahaan. Sedangkan kebijakan dividen berpengaruh negatif terhadap nilai perusahaan. Selain itu hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa keputusan investasi, kebijakan hutang dan kebijakan dividen berpengaruh terhadap nilai perusahaan. Besarnya keputusan investasi, kebijakan hutang dan kebijakan dividen dalam memberikan kontribusi pengaruh terhadap manajemen laba sebesar 34,14%.

Kata kunci : *Keputusan Investasi, Kebijakan Hutang, Kebijakan Dividen dan Nilai Perusahaan*



PENDAHULUAN

Bidang pertambangan merupakan sumber pendapatan yang paling besar bagi Indonesia. Kondisi ekonomi pertambangan mampu berdampak positif atau negatif bagi stabilitas ekonomi Indonesia. Perusahaan yang bergerak dalam bidang pertambangan, memiliki risiko yang sangat besar dalam mengelola sumber daya alam yang dimilikinya. Hambatan yang kerap terjadi pada perusahaan yang bergerak di sektor pertambangan adalah adanya keterbatasan sumber daya dengan jumlah permintaan akan kebutuhan bahan tambang. Oleh karena itu, suatu perusahaan dituntut untuk dapat lebih mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya dengan baik, dengan demikian dapat meningkatkan nilai perusahaan yang mengakibatkan minat investor untuk berinvestasi juga tinggi.

Berdasarkan laporan keuangan tahunan yang telah dirilis BEI, PT Harum Energy Tbk mengalami peningkatan kebijakan dividen yang diukur dengan dividend payout ratio sebesar 41,80% pada tahun 2011 menjadi 74,25% pada tahun 2012 dan mengalami penurunan kebijakan utang yang diukur menggunakan debt asset ratio sebesar 23,64% pada tahun 2011 menjadi 20,42% pada tahun 2012. PT Harum Energy Tbk (HRUM) mencatatkan penurunan laba bersih sebesar 20,2% sepanjang tahun 2012 menjadi US \$1,32 juta. Penurunan laba bersih ini disebabkan karena rata-rata harga jual batubara yang lebih rendah. Meskipun laba mengalami penurunan, perseroan tetap membagikan dividen kepada para pemegang saham sebesar Rp 681 miliar atau Rp 252 per saham. Dividen tersebut diambil dari 53% perolehan laba bersih 2012. Perseroan berhasil membukukan pendapatan sebesar US \$1,04 miliar sepanjang tahun 2012 atau naik 25,5% dari perolehan pendapatan tahun sebelumnya yang hanya US \$. 831,3 juta. (Sumber: www.finance.detik.com)

Keputusan investasi sangat dipengaruhi oleh ketersediaan dana perusahaan yang berasal dari sumber pendanaan internal (internal financing) maupun sumber pendanaan eksternal (external financing). Keputusan mengenai investasi akan berpengaruh secara langsung terhadap rentabilitas investasi dan aliran kas perusahaan untuk waktu-waktu berikutnya. Investasi yang dilakukan perusahaan bertujuan untuk memakmurkan pemegang saham, baik di masa sekarang maupun yang akan datang. Keputusan pengalokasian modal kedalam usulan investasi harus dievaluasi dan dihubungkan dengan risiko dan hasil yang diharapkan. Menurut *signalling theory*, pengeluaran investasi memberi sinyal positif mengenai pertumbuhan perusahaan di masa yang akan datang, sehingga dapat meningkatkan harga saham yang digunakan sebagai indikator nilai perusahaan.

Keputusan yang menyangkut investasi akan menentukan sumber dan bentuk dana untuk pembiayaannya. Dalam membuat keputusan pendanaan yang tepat, manajemen harus memperhatikan manfaat yang ditimbulkan, apakah menggunakan pendanaan internal (*retained earnings* atau depresiasi) atau pendanaan eksternal (hutang dan ekuitas) atau keduanya. Karena setiap sumber dana mempunyai konsekuensi dan karakteristik finansial yang berbeda. Hutang adalah instrumen yang sangat sensitif terhadap perubahan nilai perusahaan. Kebijakan hutang dapat dihubungkan dengan nilai perusahaan. Kebijakan hutang merupakan kebijakan perusahaan tentang seberapa jauh perusahaan menggunakan pendanaan yang berasal dari hutang. Dengan adanya hutang, semakin tinggi proporsi hutang maka semakin tinggi harga saham perusahaan tersebut yang berdampak pada tingginya nilai perusahaan.

Kemampuan perusahaan dalam membayarkan dividen dapat mencerminkan nilai perusahaan. Jika pembayaran dividen tinggi, maka harga saham juga tinggi yang berdampak pada tingginya nilai perusahaan begitu juga sebaliknya. Dengan demikian, kebijakan dividen merupakan salah satu keputusan yang paling penting tentang kekhawatiran yang dihadapi oleh perusahaan dalam kebijakan dividen adalah seberapa

banyak pendapatan yang bisa dibayarkan sebagai dividen dan seberapa banyak yang dapat dipertahankan.

LITERATUR

Keputusan Investasi (X₁)

Keputusan investasi adalah masalah bagaimana manajer keuangan harus mengalokasikan dana kedalam bentuk-bentuk investasi yang akan dapat mendatangkan keuntungan di masa yang akan datang. Sutrisno (2013:25)

Price Earning Ratio (PER) untuk mencerminkan keputusan investasi dari perusahaan. PER dihitung dengan membandingkan harga per lembar saham dengan laba yang diperoleh dari setiap lembar saham. Investor akan melihat kemampuan perusahaan menghasilkan laba dari setiap dana yang diinvestasikannya untuk jangka panjang. Jika PER tinggi, maka investor akan menganggap perusahaan tersebut mampu mengalokasikan dananya dengan baik dan pada akhirnya hal tersebut akan meningkatkan nilai perusahaan.

$$PER = \frac{\text{Harga Saham}}{\text{Laba per Lembar Saham}}$$

Kebijakan Hutang (X₂)

Kebijakan hutang adalah kebijakan yang diambil pihak manajemen dalam rangka memperoleh sumber daya pembiayaan bagi perusahaan sehingga dapat digunakan untuk membiayai aktivitas operasional perusahaan. (Riyanto, 2014:98)

Debt to Equity Ratio (DER) dikarenakan Debt to Equity Ratio mencerminkan besarnya proporsi antara total debt (total hutang) dan total modal sendiri. Rasio ini dicari dengan cara membandingkan antara seluruh utang, termasuk utang lancar dengan seluruh ekuitas. Rasio ini berfungsi untuk mengetahui setiap rupiah modal sendiri yang dijadikan untuk jaminan utang. Bagi perusahaan semakin besar rasio ini akan semakin baik. Sebaliknya dengan rasio DER yang rendah, maka semakin tinggi tingkat pendanaan yang disediakan oleh pemilik dan semakin besar batas nilai aktiva. Rasio ini juga memberikan petunjuk umum tentang kelayakan dan risiko keuangan perusahaan.

$$DER = \frac{\text{Total Kewajiban}}{\text{Total Modal Sendiri}}$$

Kebijakan Dividen (X₃)

Kebijakan dividen merupakan keputusan apakah laba yang diperoleh perusahaan pada akhir tahun akan dibagi kepada pemegang saham dalam bentuk dividen atau akan ditahan untuk menambah modal guna pembiayaan investasi di masa yang akan datang. Harmono (2013:253)

Dividend Payout Ratio (DPR) merupakan rasio pembayaran dividen diukur dengan membagi besarnya dividen per lembar saham dengan laba bersih per lembar saham. Penentuan dividend payout ratio berdasarkan besar kecilnya laba setelah pajak. Para pemegang saham yang mengharapkan dividen biasanya berinvestasi untuk jangka panjang dan mempunyai keterikatan khusus dengan perusahaan tersebut. dividend payout ratio digunakan untuk mengukur berapa besar bagian dari laba bersih perusahaan yang digunakan sebagai dividen dan untuk mengestimasi dividen yang akan dibagikan perusahaan pada tahun berikutnya.

$$DPR = \frac{\text{Dividen per Lembar Saham}}{\text{Laba per Lembar Saham}}$$

Nilai Perusahaan (Y)

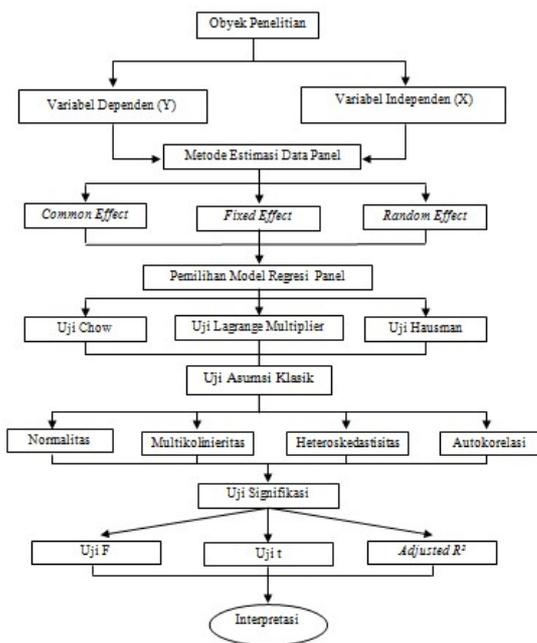
Nilai perusahaan merupakan harga yang bersedia dibayar oleh calon pembeli apabila perusahaan tersebut dijual, semakin tinggi nilai perusahaan semakin besar kemakmuran yang akan diterima oleh pemilik perusahaan. (Husnan,2014:7)

Price Book Value merupakan salah satu variabel yang dipertimbangkan seorang investor dalam menentukan saham mana yang akan dibeli. Nilai perusahaan dapat memberikan keuntungan pemegang saham secara maksimum apabila harga saham perusahaan meningkat. Semakin tinggi harga saham, maka semakin tinggi kekayaan pemegang saham.

$$PBV = \frac{\text{Harga per lembar saham}}{\text{Nilai buku saham biasa}}$$

METODE PENELITIAN

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan data panel (pooled data) yaitu gabungan dari data runtut waktu (time series) dan data silang (cross section). Ada dua macam data panel yaitu data panel balance dan data panel unbalance, data panel balance adalah keadaan dimana unit cross-sectional memiliki jumlah observasi time series yang sama. Sedangkan data panel unbalance adalah keadaan dimana unit cross-sectional memiliki jumlah observasi time series yang tidak sama. Pada penelitian ini menggunakan data panel balance panel. Adapun tahapan atau langkah-langkah pengujian terlihat pada gambar 3.1 dibawah ini:



Gambar 1 Skema Pengujian Data Panel

Estimasi Model Regresi Data Panel

Menurut Basuki (2016:276-277), dalam metode estimasi model regresi dengan menggunakan data panel dapat dilakukan melalui tiga pendekatan, antara lain:

Common Effect Model

Merupakan pendekatan model data panel yang paling sederhana karena hanya mengkombinasikan data *time series* dan data *cross section*. Pada model ini tidak diperhatikan dimensi waktu maupun individu, sehingga diasumsikan bahwa perilaku data perusahaan sama dalam berbagai kurun waktu. Metode ini bisa menggunakan pendekatan *Ordinary Least Square* (OLS) atau teknik kuadrat terkecil untuk mengestimasi model data panel. Dengan model yang sebagai berikut:

$$Y_{it} = \alpha + X_{it}^1 \beta_{it} + \varepsilon_{it}$$

Keterangan :

Y = Variabel Dependen

α = Konstanta

X^1 = Variabel independen 1

β = Koefisien regresi

ε = *error term*

t = periode waktu/tahun

i = *cross section* (individu)

Fixed Effect Model

Model ini mengasumsikan bahwa perbedaan antar individu dapat diakomodasi dari perbedaan intersepnya. Untuk mengestimasi data panel model *fixed effect* menggunakan teknik variabel *dummy* untuk menangkap perbedaan intersep antar perusahaan. namun demikian, *slope* nya sama antar perusahaan. Model estimasi ini sering juga disebut dengan teknik *least squares dummy variable* (LSDV). Dengan model sebagai berikut:

$$Y_{it} = \alpha + ia_1 + X_{it}^1 \beta_{it} + \varepsilon_{it}$$

Random Effect Model

Model ini akan mengestimasi data panel dimana variabel gangguan mungkin saling berhubungan antar waktu dan antar individu. Pada model *random effect* perbedaan intersep diakomodasi oleh *error terms* masing-masing perusahaan.

Keuntungan menggunakan model ini yakni menghilangkan heteroskedastisitas. Model ini juga disebut dengan *Error Component Model* (ECM) dan teknik *Generalized Least Square* (GLS). Dengan model sebagai berikut:

$$Y_{it} = X_{it}^1 \beta_{it} + V_{it}$$

Dimaana : $V_{it} = c_i + d_t + \varepsilon_{it}$

c_i : Konstanta yang bergantung pada i

d_t : Konstanta yang bergantung pada t

Pemilihan Model Regresi Data Panel

Menurut Basuki (2016:277), untuk memilih model yang paling tepat dalam mengelola data panel, terdapat beberapa pengujian yang dapat dilakukan, yaitu:

Uji Chow

Merupakan pengujian untuk menentukan model *Fixed Effect* atau *Common Effect* yang paling tepat digunakan dalam emngestimasi data panel. Apabila nilai F hitung lebih besar dari F kritis maka hipotesis nol ditolak yang artiya model yang tepat untuk regresi data panel adalah model *Fixed Effect*. Hipotesis yang dibentuk dalam Uji Chow adalah sebagai berikut:

$$H_0 = \text{Common Effect Model}$$

$$H_1 = \text{Fixed Effect Model}$$

Uji Hausman

Merupakan pengujian statistik untuk memilih apakah model *Fixed Effect* atau *Random Effect* yang paling tepat digunakan. Apabila nilai statistik Hausman lebih besar dari nilai kritis Chi-Square maka artinya model yang tepat untuk regresi data panel adalah model *Fixed Effect*. Hipotesis yang dibentuk dalam uji Hausman adaah sebagai berikut:

$$H_0 = \text{Random Effect Model}$$

$$H_1 = \text{Fixed Effect Model}$$

Uji Langrange Multiplier (LM)

Merupakan pengujian statistik untuk mengetahui apakah model *Random Effect* lebih baik daripada metode *Common Effect*. Apabila nilai LM hitung lebih besar dari nilai kritis *Chi-Square* maka artinya model yang tepat untuk regresi data panel adalah model *Random Effect*. Kemudian apabila nilai probabilitas dari BP lebih besar dari 0,05 maka model yang tepat untuk dipilih adalah *Common Effect Model*. Hipotesis yang dibentuk dalam LM test adalah sebagai berikut:

$$H_0 = \text{Common Effect Model}$$

$$H_1 = \text{Random Effect Model}$$

Gujarati dalam Basuki (2016:169) menyatakan ada perbedaan mendasar untuk menentukan pilihan antara FEM (*Fixed Effect Model*) dan *Random Effect Model* (REM) antara lain sebagai berikut:

1. Jika T (jumlah data *time series*) besar dan N (jumlah unit *cross section*) kecil, perbedaan antara FEM dan REM adalah sangat tipis. Oleh karena itu, dapat dilakukan penghitungan secara konvensional. Pada keadaan ini, FEM mungkin lebih disukai.
2. Keitka N besar dan T kecil, estimasi diperoleh dengan dua metode dapat berbeda secara signifikan. Pada REM, dimana adalah komponen random *cross-section* dan pada FEM ditetapkan dan tidak acak. Jika sangat yakin dan percaya bahwa individu, ataupun unit *cross-section* sampel adalah tidak acak, maka FEM lebih cocok digunakan. Jika unit *cross-section* sampel adalah random/acak, maka REM lebih cocok digunakan.
3. Komponen *error* individu dan satu atau lebih regresor berkorelasi, estimator yang berasal dari REM adalah bias, sedangkan yang berasal dari FEM adalah unbiased.
4. Jika N besar dan T kecil, serta jika asumsi untuk REM terpenuhi, maka estimator REM lebih efisien disbanding estimator FEM.

Pengujian Asumsi Klasik

Model sudah diasumsikan bersifat linier, maka uji linieritas hamper tidak dilakukan pada model regresi linier data panel, ada syarat *BLUE* (*Best Linier Unbiased Estimator*), uji normalitas tidak termasuk didalamnya, dan beberapa pendapat juga tidak mengharuskan

syarat ini sebagai sesuatu yang wajib dipenuhi. Pada dasarnya uji autokorelasi pada data yang tidak bersifat *time series* (*cross section* atau panel) akan sia-sia, karena autokorelasi hanya akan terjadi pada data *time series*.

Pada saat model regresi linier menggunakan lebih dari satu variabel bebas, maka perlu dilakukan uji multikolinieritas. Karena jika variabel bebas hanya satu, tidak mungkin terjadi multikolinieritas. Kondisi data mengandung heteroskedastisitas biasanya terjadi pada data *cross section*, yang mana data panel lebih dekat ke ciri data *cross section* dibandingkan *time series*. Dari beberapa pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa pada model regresi data panel, uji asumsi klasik yang dipakai hanya multikolinieritas dan heteroskedastisitas saja.

Uji Multikolinieritas

Uji untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Jika ada korelasi yang tinggi diantara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antar variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu. Untuk menguji masalah multikolinieritas dapat melihat matriks korelasi dari variabel bebas, jika terjadi korelasi lebih dari 0,80 maka terdapat multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah dimana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas. Metode yang digunakan untuk uji heteroskedastisitas adalah Uji *White*, *Glesjer*, *Breusch-Pagan-Godfrey*, *Harvey*, dan *ARCH*. Model memenuhi persyaratan apabila nilai probabilitas *chi-square* nya melebihi nilai alpha 0,05.

Uji Simultan (Uji F)

Uji F ini dilakukan dengan menggunakan nilai signifikansi. Rumusan hipotesis sebagai berikut:

H_0 = variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

H_a = variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

Adapun kriteria pengujiannya sebagai berikut:

H_0 diterima jika tingkat signifikansi > 0,05

H_a diterima jika tingkat signifikansi < 0,05

Uji Parsial (Uji t)

Rumusan hipotesis yang digunakan sebagai berikut:

H_0 = variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

H_a = variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Adapun kriteria pengujiannya sebagai berikut:

H_0 diterima jika tingkat signifikansi > 0,05

H_a diterima jika tingkat signifikansi < 0,05

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis regresi linier data panel pada penelitian ini menggunakan model Fixed Effect. Pemilihan model Fixed Effect sebagai metode analisis data panel pada penelitian ini sebelumnya diuji melalui uji chow, uji hausman dan uji langrange multiplier terlebih

dahulu, namun karena hasilnya tidak konsisten maka keputusan pemilihan model dalam penelitian ini merujuk pada pendapat ahli yang memberikan pertimbangan dalam memilih model Fixed Effect atau Random Effect, sehingga akhirnya metode Fixed Effect yang paling tepat untuk menguji data panel pada penelitian ini.

Tabel 1
Hasil Uji Regresi Model *Fixed Effect*

Dependent Variable: PBV?

Method: Pooled Least Squares

Date: 09/02/18 Time: 14:43

Sample: 2013 2017

Included observations: 5

Cross-sections included: 8

Total pool (balanced) observations: 40

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	1.276741	0.322922	3.953715	0.0005
PER?	0.012763	0.010953	1.765262	0.0253
DER?	0.073321	0.224046	2.327260	0.0374
DPR?	-0.322518	0.278441	-1.158300	0.2562
Fixed Effects (Cross)				
_ADRO—C	-0.346177			
_ELSA—C	-0.094025			
_ITMG—C	0.616419			
_MYOH—C	-0.212763			
_RUIS—C	-0.954181			
_TINS—C	0.119339			
_TOBA--C	-0.155585			
_PTBA--C	1.026974			
Effects Specification				
Cross-section fixed (dummy variables)				
R-squared	0.510332	Mean dependent var		1.350017
Adjusted R-squared	0.341481	S.D. dependent var		0.747432
S.E. of regression	0.606535	Akaike info criterion		2.066308
Sum squared resid	10.66866	Schwarz criterion		2.530750
Log likelihood	-30.32616	Hannan-Quinn criter.		2.234235
F-statistic	3.022376	Durbin-Watson stat		1.881897
Prob(F-statistic)	0.009668			

Sumber: Output Eviews 9 (data diolah)

Berdasarkan hasil pengujian yang ditunjukkan pada tabel 4.14, maka persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$PBV = 1,276741 + 0,012763_PER + 0,073321_DER - 0,322518_DPR + \varepsilon$$

Pengaruh Keputusan Investasi Terhadap Nilai Perusahaan

Hasil uji statistik uji t untuk variabel keputusan investasi diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,0253 lebih kecil dari taraf signifikansi yaitu 5% (0,05). Oleh karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 dan koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,012763 berarti penelitian ini sesuai dengan hipotesis pertama (H₁ diterima) bahwa keputusan investasi berpengaruh positif terhadap nilai perusahaan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rini Andriani dan Lilis Setiani (2017) yang menyatakan kebijakan investasi berpengaruh positif terhadap nilai perusahaan, hal ini dikarenakan manajer mampu mengambil keputusan investasi yang tepat untuk perusahaan yang menguntungkan di masa yang akan datang. Sehingga keuntungan tersebut dapat menciptakan gambaran optimalnya kinerja yang dihasilkan oleh perusahaan sehingga dapat meningkatkan nilai suatu perusahaan, apabila keputusan meningkat maka akan diiringi dengan meningkatnya nilai perusahaan, apabila nilai suatu perusahaan tinggi maka investor akan memiliki minat dan tertarik untuk berinvestasi.

Hasil ini berkorelasi dengan teori yang dikemukakan oleh Harmono yang mengemukakan bahwa keputusan investasi adalah kebijakan terpenting dari dua kebijakan lain dalam manajemen keuangan, karena investasi adalah bentuk alokasi modal yang realisasinya harus menghasilkan keuntungan di masa yang akan datang.

Pengaruh Kebijakan Hutang Terhadap Nilai Perusahaan

Hasil statistik uji t untuk variabel kebijakan hutang diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,0374 lebih kecil dari taraf signifikansi 5% (0,05). Oleh karena nilai signifikansi pada variabel kebijakan hutang lebih kecil dari 0,05 dan koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,073321, berarti penelitian ini sesuai dengan hipotesis kedua (H_2 diterima) bahwa kebijakan hutang berpengaruh positif terhadap nilai perusahaan.

Hasil ini sesuai dengan *pecking order theory* yang menyatakan dana eksternal lebih disukai dalam bentuk hutang daripada modal sendiri karena dua alasan yaitu pertimbangan biaya emisi, dimana biaya emisi obligasi lebih murah dibandingkan biaya emisi saham baru. Hal ini disebabkan karena penerbitan saham baru akan menurunkan harga saham lama. Alasan kedua adalah adanya kekhawatiran manajer bahwa penerbitan saham baru dapat ditafsirkan sebagai kabar buruk oleh pemodal yang mengakibatkan menurunnya nilai perusahaan.

Pendanaan dengan menggunakan hutang akan memaksa manajer perusahaan menjadi lebih disiplin, karena jika perusahaan tidak membayar sesuai jumlah hutang yang diminta oleh kreditur maka perusahaan akan dipaksa untuk bangkrut. Selain itu, pendanaan dengan menggunakan hutang tidak akan menimbulkan biaya saat itu juga tetapi dikemudian hari yaitu pembayaran pokok dan bunga hutang, sehingga pendanaan dengan hutang dianggap oleh investor sebagai langkah yang tepat. Oleh karena itu, kebijakan hutang akan meningkatkan nilai perusahaan.

Pengaruh Kebijakan Dividen Terhadap Nilai Perusahaan

Hasil statistik uji t untuk variabel kebijakan dividen diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,2562 lebih besar dari taraf signifikansi 5% (0,05). Oleh karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 dan koefisien regresi bernilai negatif sebesar -0,322518. Hasil penelitian ini berarti menerima H_0 dan menolak H_1 yang berarti kebijakan dividen tidak berpengaruh terhadap nilai perusahaan.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Modigliani dan Miller yang menyatakan bahwa kebijakan dividen tidak mempengaruhi nilai perusahaan karena menurut mereka rasio pembayaran dividen hanyalah rincian dan tidak mempengaruhi kesejahteraan pemegang saham. Meningkatnya nilai dividen tidak selalu diikuti dengan meningkatnya nilai perusahaan. Karena nilai perusahaan ditentukan hanya oleh kemampuan perusahaan menghasilkan laba dari aset-aset perusahaan atau kebijakan investasinya. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Moh. Rosid Agung (2017) yang menyatakan bahwa kebijakan dividen tidak berpengaruh terhadap nilai perusahaan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis dapat disimpulkan bahwa data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data panel dengan metode Fxed Effect sebagai model estimasinya yang menghasilkan beberapa simpulan diantaranya sebagai berikut:

1. Keputusan Investasi, Kebijakan Hutang dan Kebijakan Dividen secara simultan berpengaruh terhadap Nilai Perusahaan Pertambangan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2013-2017.
2. Keputusan Investasi secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap Nilai Perusahaan Pertambangan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2013-2017.
3. Kebijakan Hutang secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap Nilai Perusahaan Pertambangan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2013-2017.
4. Kebijakan Dividen secara parsial berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap Nilai Perusahaan Pertambangan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2013-2017.

DAFTAR PUSTAKA

- Basuki, Tri Agus dan Imamudin Yuliadi. *Electronic Data Processing (SPSS 15 dan Eviews 7)*. Sleman: Danisa Media.
- Harmono. 2017. *Manajemen Keuangan*. Edisi tiga, Cetakan Ketiga. Jakarta. Bumi Aksara.
- Husnan, Suad dan Enny Pudjiastuti. (2014). *Dasar-Dasar Manajemen Keuangan*. Edisi Ketujuh. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Riyanto, Bambang. 2014. *Dasar-Dasar Pembelajaran Perusahaan*. Yogyakarta: Penerbit GPFE.
- Sugiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sutrisno. 2013. *Manajemen Keuangan Teori, Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: EKONISIA.
- www.finance.detik.com

**PERANAN KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA MENGGUNAKAN
PENDEKATAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

Heru Azhar Adlirachan¹

Universitas Sangga Buana YPKP Bandung
heru.azhar@gmail.com

Inayati Nasrudin²

Universitas Sangga Buana YPKP Bandung
inayati.nasrudin@usbykp.ac.id

Abstract

This research purposed to identify and analyze how far the service quality to the level of customer's satisfaction (Case Study in Sangga Buana University), By results of data processed on respondent preferences, it generally showed that each of variable of service quality has a suitability of expectation 61.20% (X1), 65.77% (X2), 65.82% (X3), 68.75% (X4), and 67.69% (X5) to customer's satisfaction. In fact, evidently among the five dimension, only dimension of tangible, reliability, empathy and responsiveness was in quadrant A and B with percentage of customer's satisfaction 48% and 34%, on the otherhand dimension of assurance was in quadrant C and D with percentage of customer's satisfaction 4% and 12%. In addition, the F-test showed that service quality had a low significant impact on customer's satisfaction with the level of significance of 0.1 or 10%. This matter can be seen from all of t-count variable which hasn't exceed t-table. Based on the cartecius diagram, There are 24 indicators in quadrant A, 2 indicators in quadrant C, and 6 indicators in quadrant D need to be improved. Furthermore, there are 17 indicators in quadrant B as a good services.

Keywords : *Customer's Satisfaction, Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA), Cartesius Diagram*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis sejauh mana kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan (Studi Kasus di Universitas Sangga Buana), dengan hasil data yang diolah berdasarkan preferensi responden, secara umum menunjukkan bahwa masing-masing variabel kualitas pelayanan memiliki kesesuaian ekspektasi 61,20% (X1), 65,77% (X2), 65,82% (X3), 68,75% (X4), dan 67,69 % (X5) untuk kepuasan pelanggan. Bahkan, terbukti di antara lima dimensi, hanya dimensi nyata, keandalan, empati dan responsif berada di kuadran A dan B dengan persentase kepuasan pelanggan 48% dan 34%, di dimensi lain dari jaminan berada di kuadran C dan D dengan persentase kepuasan pelanggan 4% dan 12%. Selain itu, F-test menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki dampak signifikan yang rendah terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikansi 0,1 atau 10%. Hal ini dapat dilihat dari semua variabel t-hitung yang belum melebihi t-tabel. Berdasarkan diagram cartecius, Ada 24 indikator di kuadran A, 2 indikator di kuadran C, dan 6 indikator di kuadran D perlu ditingkatkan. Selanjutnya, ada 17 indikator di kuadran B sebagai layanan yang baik.

Kata kunci : *Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Importance Performance Analysis (IPA), Diagram Cartesius*



PENDAHULUAN

Dunia persaingan dewasa ini terus berkembang dengan semakin ketatnya persaingan dalam dunia usaha. Tidak hanya bidang usaha manufaktur, namun juga dalam bidang jasa dan bahkan seluruh bidang, terutama dalam bidang jasa pendidikan. Pendidikan sendiri merupakan sebuah inti dari sebuah sistem setiap Negara.

Pendidikan adalah usaha manusia untuk menumbuhkan dan mengembangkan potensi yang dimiliki oleh setiap orang baik jasmani maupun rohani sesuai dengan nilai-nilai yang ada dalam masyarakat dan kebudayaan sehingga kemajuan suatu bangsa tidak terlepas dari faktor para pendidik, karena pendidikan mempunyai peranan penting dalam usaha meningkatkan sumber daya manusia yang merupakan sebuah unsur penting dalam pembangunan suatu bangsa. Berdasarkan hal tersebut, maka pendidikan memiliki peranan yang sangat penting untuk menjamin perkembangan dan kelangsungan kehidupan berbangsa dan bernegara. Pendidikan merupakan suatu proses dalam usaha membentuk manusia yang cerdas dan terampil, mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas serta mampu bersaing dalam menghadapi tantangan dan kemajuan ilmu pengetahuan serta teknologi.

Usaha dalam rangka mencapai tujuan pendidikan tentunya perlu disesuaikan dengan pembangunan dan perubahan masyarakat yang terus berubah. Universitas sebagai lembaga pendidikan lanjutan memegang peranan penting dalam mewujudkan tujuan pendidikan nasional. Salah satu cara untuk mencapai tujuan tersebut adalah melalui interaksi dalam proses pembelajaran di kampus yang dilakukan secara sadar, sistematis dan terarah menuju kearah perubahan tingkah laku peserta didik sesuai dengan yang diharapkan. Tentunya juga ditunjang dengan fasilitas dan pelayanan yang baik.

Institusi Universitas XYZ merupakan salah satu instansi pelayanan jasa dalam dunia pendidikan, akan memberikan pelayanan yang prima kepada mahasiswanya guna membentuk kepuasan dan performance/citra yang baik dimata mahasiswanya. Tingkat persaingan yang semakin tinggi antar Perguruan Tinggi untuk merebut mahasiswa dan mempertahankan mahasiswa merupakan hal nomor satu yang harus dijaga dan ditingkatkan dengan baik agar tidak kalah bersaing dengan perguruan tinggi lain.

Dalam sebuah perusahaan jasa juga amatlah penting untuk memiliki pelayanan yang baik, karena mereka tidak menjual produk, melainkan jasa atau sebuah kepercayaan, kenyamanan dan pendidikan yang diberikan kepada akademika/mahasiswa oleh sebuah Institusi. Institusi pendidikan tinggi juga harus meningkatkan kualitas pelayanannya karena kualitas pelayanan berdasarkan apa yang diterima peserta didik atau mahasiswa akan mempengaruhi pencapaian yang bisa didapatkan oleh peserta didik itu sendiri.

Untuk itu, agar kepuasan mahasiswa bisa tercapai sesuai dengan persepsi dan tingkat harapan, Universitas Sangga Buana harus mengetahui karakteristik mahasiswa dan calon mahasiswa. Selain itu, harapan terhadap jasa pelayanan yang diberikan pun harus diketahui oleh Institusi dengan sempurna, sebagai acuan untuk terus meningkatkan kualitas jasa dan pelayanan yang diberikan, sehingga diharapkan agar mahasiswa dapat memperoleh kepuasan yang diharapkan terhadap pelayanan Universitas Sangga Buana berikan.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengetahui inikator-indikator kualitas pelayanan yang menurut mahasiswa sangat mempengaruhi kepuasan, dan indikator-indikator kualitas pelayanan yang menurut mahasiswa perlu diperbaiki karena pada saat ini belum sesuai dengan yang mereka harapkan.

LITERATUR

Kepuasan dalam penelitian ini adalah pernyataan evaluatif yang dinyatakan secara subyektif terhadap kesesuaian antara harapan dan pengalaman yang dirasakan saat menerima pelayanan di Institusi Universitas XYZ yang meliputi aspek aspek berikut :

1. *Tangibles* (Bukti fisik/keberwujudan) Merupakan sebuah aspek nyata yang bisa dilihat dan diraba. Misalnya penampilan fasilitas fisik, Kecanggihan laboratorium komputer, layanan laboratorium komputer, koleksi/kelengkapan buku di perpustakaan, fasilitas WiFi/HotSpot dan lain lain
2. *Reliability* (Keandalan) Merupakan aspek aspek keandalan sistem pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Indikator contoh ialah membantu mahasiswa untuk memberikan solusi atas keluhan atau komplain yang dirasakan, kesanggupan dosen memberi contoh yang relevan, kemampuan dosen dalam membimbing mahasiswa
3. *Responsiveness* (Daya tanggap) Merupakan keinginan untuk membantu mahasiswa dan menyediakan jasa atau pelayanan yang dibutuhkan. Indikator contoh ialah daya tanggap staf universitas saat mahasiswa memberikan keluhan.
4. *Assurance* (Jaminan) Merupakan pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan terhadap Universitas Sangga Buana Bandung.
5. *Emphaty* (Empati) Menyatakan syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi pada pelanggan. Misalnya kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, keramahan dan kemampuan untuk memuaskan mahasiswa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Universitas XYZ selama Mei sampai dengan Agustus 2016. Berdasarkan data dari Universitas Sangga Buana, terdapat 2586 mahasiswa yang mengikuti pendidikan secara aktif. Dalam penelitian ini, peneliti akan mengambil 10% tingkat kesalahan dalam populasi yang diteliti, maka persamaan tersebut dapat dihitung sebagai berikut :

$$n = \frac{2586}{1 + 2586(0.1)^2}$$

Maka dapat diketahui $n = 96.276$ atau dibulatkan menjadi 100 sampel. Kemudian akan diolah dengan menggunakan metode *Important Performance Analysis* yang dikemukakan oleh John Martial dan John C. James yang dikutip oleh Supranto (2006:41) dibawah ini;

$$Tki = \frac{X1}{Y1} \times 100\%$$

Dimana: Tki = Tingkat Kesesuaian
X1 = Skor penilaian pengalaman
Y1 = Skor penilaian harapan

Kemudian dihitung penilaian pengalaman dan penilaian harapan mahasiswa dengan rumus sebagai berikut :

$$X = \frac{\sum X1}{n} \quad Y = \frac{\sum Y1}{n}$$

Dimana : X = Skor rata rata pengalaman
 Y = Skor rata rata harapan
 n = jumlah sampel (responden)

Selanjutnya dengan menggunakan kuadran diagram kartesius, sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor pengalaman, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh harapan. Kuadran diagram kartesius merupakan suatu bagan yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik titik (X,Y) dimana Y adalah rata rata dari skor harapan seluruh pertanyaan.

Kemudian tingkat unsur unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian dalam diagram kartesius seperti pada tabel berikut:

Tabel 1
Diagram Kartesius

PRIORITAS A	PRIORITAS B
PRIORITAS RENDAH C	BERLEBIHAN D

Keterangan :

1. Prioritas Utama, Menunjukkan unsur unsur yang dianggap sangat penting namun dalam pengalaman yang diterima oleh mahasiswa tidak sesuai dengan harapan mahasiswa sehingga mengecewakan/ tidak puas.
2. Dipertahankan, Menunjukkan Unsur unsur yang berhasil dilaksanakan, untuk itu wajib dipertahankan, dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
3. Prioritas rendah, Menunjukkan unsur unsur yang kurang penting pengaruhnya bagi mahasiswa. Pengalaman yang diterima biasa biasa saja. Dianggap yang kurang penting dan kurang memuaskan.
4. Berlebihan, Menunjukkan unsur unsur yang dmempengaruhi dianggap mahasiswa kurang penting, tetapi pengalaman yang diterima berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

Arithmethic Mean atau rata-rata hitung aritmatika merupakan ukuran statistik kecenderungan terpusat yang paling sering digunakan. Penghitungan rata-rata dilakukan dengan menjumlahkan seluruh nilai data suatu kelompok sampel, kemudian dibagi dengan jumlah sampel tersebut. Jadi jika suatu kelompok sampel acak dengan jumlah sampel n, maka bisa dihitung rata-rata dari sampel tersebut dengan rumus sebagai berikut:

$$\bar{x} = \frac{x_1 + x_2 + \dots + x_n}{n}$$

Dengan

\bar{x} = rata-rata hitung

x_i = nilai sampel ke- i

n = jumlah sampel

Analisis SERVQUAL atau *service quality* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry pada tahun 1990 dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima (*perceived service*) dan layanan yang diinginkan/diharapkan (*expected service*). Jika kenyataan lebih dari yang

diharapkan maka layanan dapat dikatakan berkualitas, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan kurang berkualitas sementara apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan tersebut dapat dikatakan memuaskan. Perhitungan hipotesis dengan analisis SERVQUAL adalah sebagai berikut :

$$Q = P - E$$

Dengan:

Q = Kualitas pelayanan pelanggan

P = Harapan pelanggan atas kualitas pelayanan

E = Pelayanan yang diterima oleh pelanggan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden dari 100 responden yang diteliti melalui kuesioner maka diperoleh hasil data umum responden yang dapat ditabulasikan sebagai berikut :

Tabel 1
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	54	54%
Perempuan	46	46%
	100	100%

Menurut data diatas, persentase terbesar dari jenis kelamin responden adalah laki laki dengan 54%. Selanjutnya data jurusan dari responden adalah sebagai berikut:

Tabel 2
Fakultas Responden & Jumlah Persentase

Fakultas	Responden	Jumlah Persentase
FIKA	18	18%
Teknik	31	31%
Akuntansi	25	25%
Manajemen	20	20%
Magister Manajemen	3	3%
Magister Akuntansi	3	3%
	100	100%

Menurut data diatas, persentasi terbesar merupakan dari fakultas teknik sebesar 31%, kemudian diikuti oleh fakultas Akuntansi sebesar 25%, urutan ketiga adalah responden dari fakultas Manajemen, lalu fakultas FIKA adalah 18%, sementara dari Magister Manajemen dan Akuntansi sebesar 3%. Berikut ini merupakan respon dan penilaian dari pertanyaan pertanyaan yang diajukan pada responden berdasarkan Analisis SERVQUAL :

1. Dimensi Bukti Fisik(Tangible)

Didalam bukti fisik (tangible) yaitu mengenai penampilan fasilitas fisik yang mencakup tentang lokasi/tata letak ruangan, ketersediaan dan kebersihan dari fasilitas yang tersedia. Terdapat 17 pertanyaan yang ditanyakan pada responden dan hasil olahan data tentang penilaian dari responden adalah sebagai berikut :

Tabel 3
Penilaian

P	TS	R	H	TKS	TKJ
1	292	2.92	4.93	59.23%	40.77%
2	307	3.07	4.93	62.27%	37.73%
3	307	2.59	4.93	52.54%	47.46%
4	259	3.41	4.93	69.17%	30.83%
5	341	3.14	4.93	63.69%	36.31%
6	314	2.88	4.93	58.42%	41.58%
7	288	2.82	4.93	57.20%	42.80%
8	282	3.07	4.93	62.27%	37.73%
9	307	3.35	4.93	67.95%	32.05%
10	335	2.72	4.93	55.17%	44.83%
11	272	2.88	4.93	58.42%	41.58%
12	288	3.47	4.93	70.39%	29.61%
13	347	2.82	4.93	57.20%	42.80%
14	282	2.79	4.93	56.59%	43.41%
15	279	3.32	4.93	67.34%	32.66%
16	332	2.8	4.93	56.80%	43.20%
17	280	3.24	4.93	65.72%	34.28%
T:		5112	3.02	61.20%	38.80%

Keterangan :

- P : Pertanyaan
- TS : Total Skor
- R : Rata Rata
- H : Skor Harapan
- TKS : Skor Tingkat Kesesuaian
- TKJ : Skor Tingkat Kesenjangan

Dari tabel diatas, unsur bukti fisik (tangible) menghasilkan rata rata tingkat kesesuaian 61.24% dengan rata rata tingkat kesenjangan adalah 38.80% Dari pernyataan tersebut, tingkat kesesuaian tertinggi diraih oleh pertanyaan ke 12 dengan 70.39% dengan tingkat kesenjangan terhadap harapan sebesar 29.61% dan terendah adalah pertanyaan ke 3 dengan tingkat kesesuaian sebesar 52.54% dan kesenjangan terhadap harapan sebesar 47.46%. Hal ini membuktikan bahwa tingkat kesesuaian dimensi bukti fisik yang mencapai 61.24% tersebut belum mencapai titik optimalnya yaitu nilai kesesuaian 100% sehingga pelayanan dapat dikatakan belum mencapai performa maksimal untuk memuaskan mahasiswa.

2. Dimensi Keandalan (Reliability)

Dimensi keandalan (Reliability) yaitu mengenai kemampuan pengajar dan staf di lingkungan universitas pada mahasiswa dalam memberikan pelayanan yang baik dan tepat. Dalam pernyataan ini terdapat 11 pertanyaan ditanyakan pada responden dan hasil olahan data tentang penilaian dari responden adalah sebagai berikut :

Tabel 4
Penilaian

P	TS	R	H	TKS	TKJ
1	324	3.2	4.86	65.84%	34.16%
2	320	3.16	4.86	65.02%	34.98%
3	316	3.08	4.86	63.37%	36.63%
4	308	3.2	4.86	65.84%	34.16%
5	320	3.35	4.86	68.93%	31.07%
6	335	3.13	4.86	64.40%	35.60%
7	313	2.94	4.86	60.49%	39.51%
8	294	3.13	4.86	64.40%	35.60%

9	313	3.24	4.86	66.67%	33.33%
10	324	3.21	4.86	66.05%	33.95%
11	321	3.52	4.86	72.43%	27.57%
T:	3488	3.2		65.77%	34.23%

Keterangan :

P : Pertanyaan
 TS : Total Skor
 R : Rata Rata
 H : Skor Harapan
 TKS : Skor Tingkat Kesesuaian
 TKJ : Skor Tingkat Kesenjangan

Dari tabel diatas, unsur keandalan (*Reliability*) menghasilkan rata rata tingkat kesesuaian 63.93% dengan rata rata tingkat kesenjangan adalah 36.07%. Dari pernyataan tersebut, tingkat kesesuaian tertinggi diraih oleh pertanyaan ke 11 dengan 72.43% dengan tingkat kesenjangan terhadap harapan sebesar 27.57% dan terendah adalah pertanyaan ke 7 dengan tingkat kesesuaian sebesar 60.49% dan kesenjangan terhadap harapan sebesar 39.51%. Hal ini membuktikan bahwa tingkat kesesuaian dimensi bukti fisik yang mencapai 63.93% tersebut belum mencapai titik optimalnya yaitu nilai kesesuaian 100% sehingga pelayanan dapat dikatakan belum mencapai performa maksimal untuk memuaskan mahasiswa.

3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap (*Responsiveness*) menyangkut ukuran kemampuan untuk membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan cepat atau tanggap dan keramahan atau sikap yang membantu terhadap kebutuhan mahasiswa. Peneliti menyusun 8 pertanyaan yang ditanyakan pada responden dan hasil olahan data tentang penilaian dari responden adalah sebagai berikut.

Tabel 5
Penilaian

P	TS	R	H	TKS	TKJ
1	352	3.22	4.89	65.85%	34.15%
2	322	3.27	4.89	66.87%	33.13%
3	327	3.31	4.89	67.69%	32.31%
4	331	3.11	4.89	63.60%	36.40%
5	311	3.14	4.89	64.21%	35.79%
6	314	3.13	4.89	64.01%	35.99%
7	313	3.12	4.89	63.80%	36.20%
8	312	3.45	4.89	70.55%	29.45%
T:	2582	3.22		65.82%	34.18%

Keterangan :

P : Pertanyaan
 TS : Total Skor
 R : Rata Rata
 H : Skor Harapan
 TKS : Skor Tingkat Kesesuaian
 TKJ : Skor Tingkat Kesenjangan

Dari tabel diatas, unsur keandalan (*Reliability*) menghasilkan rata rata tingkat kesesuaian 65.823% dengan rata rata tingkat kesenjangan adalah 34.177%. Dari pernyataan tersebut, tingkat kesesuaian tertinggi diraih oleh pertanyaan ke 8 dengan 70.55% dengan tingkat kesenjangan terhadap harapan sebesar 29.45% dan terendah adalah pertanyaan ke 4 dengan tingkat kesesuaian sebesar 63.60% dan kesenjangan

terhadap harapan sebesar 36.40%. Hal ini membuktikan bahwa tingkat kesesuaian dimensi bukti fisik yang mencapai 65.823% tersebut belum mencapai titik optimalnya yaitu nilai kesesuaian 100% sehingga pelayanan dapat dikatakan belum mencapai performa maksimal untuk memuaskan mahasiswa.

4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan (*assurance*) berhubungan dengan jaminan atau kepastian mahasiswa dalam mendapatkan suatu pelayanan berdasarkan pada hak-hak yang seharusnya diterima selama menuntut ilmu didalam lingkungan universitas. Terdapat 8 pertanyaan yang ditanyakan pada responden dan hasil olahan data tentang penilaian dari responden adalah sebagai berikut :

Tabel 6
Penilaian

P	TS	R	H	TKS	TKJ
1	345	3.45	4.78	72.18%	27.82%
2	322	3.22	4.78	67.36%	32.64%
3	344	3.44	4.78	71.97%	28.03%
4	321	3.21	4.78	67.15%	32.85%
5	314	3.14	4.78	65.69%	34.31%
6	336	3.36	4.78	70.29%	29.71%
7	337	3.37	4.78	70.50%	29.50%
8	310	3.1	4.78	64.85%	35.15%
T:	2629	3.28		68.75%	31.25%

Keterangan :

- P : Pertanyaan
- TS : Total Skor
- R : Rata Rata
- H : Skor Harapan
- TKS : Skor Tingkat Kesesuaian
- TKJ : Skor Tingkat Kesenjangan

Dari tabel diatas, unsur jaminan (*assurance*) menghasilkan rata rata tingkat kesesuaian 68.750% dengan rata rata tingkat kesenjangan adalah 31.250%. Dari pernyataan tersebut, tingkat kesesuaian tertinggi diraih oleh pertanyaan ke 1 dengan 72.18% dengan tingkat kesenjangan terhadap harapan sebesar 27.82% dan terendah adalah pertanyaan ke 8 dengan tingkat kesesuaian sebesar 64.85% dan kesenjangan terhadap harapan sebesar 35.15%.

Hal ini membuktikan bahwa tingkat kesesuaian dimensi bukti fisik yang mencapai 68.750% tersebut belum mencapai titik optimalnya yaitu nilai kesesuaian 100% sehingga pelayanan dapat dikatakan belum mencapai performa maksimal untuk memuaskan mahasiswa.

5. Dimensi Empati (*Emphaty*)

Dimensi empati (*emphaty*) berhubungan dengan perhatian staf dan dosen di lingkungan USB YPKP Bandung atau sikap simpatik dan komunikatif dalam setiap interaksinya terhadap mahasiswa. Untuk mengukur dimensi ini ada 6 pertanyaan yang ditanyakan pada responden. Adapun hasil olahan data tentang penilaian dari responden adalah sebagai berikut.

Tabel 7
Penilaian

P	TS	R	H	TKS	TKJ
1	338	3.38	4.87	69.40%	30.60%
2	329	3.29	4.87	67.56%	32.44%
3	326	3.26	4.87	66.94%	33.06%
4	341	3.41	4.87	70.02%	29.98%
5	318	3.18	4.87	65.30%	34.70%
6	326	3.26	4.87	66.94%	33.06%
T:	1978	3.29	4.78	67.69%	33.06

Dari tabel diatas, unsur empati (*emphaty*) menghasilkan rata rata tingkat kesesuaian 67.69% dengan rata rata tingkat kesenjangan adalah 32.31%. Dari pernyataan tersebut, tingkat kesesuaian tertinggi diraih oleh pertanyaan ke 4 dengan 70.02% dengan tingkat kesenjangan terhadap harapan sebesar 29.98% dan terendah adalah pertanyaan ke 5 dengan tingkat kesesuaian sebesar 65.30% dan kesenjangan terhadap harapan sebesar 34.70%.

Hal ini membuktikan bahwa tingkat kesesuaian dimensi bukti fisik yang mencapai 67.69% tersebut belum mencapai titik optimalnya yaitu nilai kesesuaian 100% sehingga pelayanan dapat dikatakan belum mencapai performa maksimal untuk memuaskan mahasiswa.

Rata rata tingkat kesesuaian pengalaman terhadap pelayanan dapat dilihat pada halaman berikut.

Tabel 8
Rata Rata Tingkat Kesesuaian Pengalaman Terhadap Pelayanan.

No	Dimensi	Pengalaman	Harapan	Rata-rata Tingkat Kesesuaian	Rata-rata tingkat kesenjangan	Perbedaan Nilai Kualitas Pelayanan
1	Bukti Fisik	3.017	4.93	61.20%	38.80%	1.913
2	Keandalan	3.196	4.86	65.77%	34.23%	1.664
3	Daya Tanggap	3.219	4.89	65.823%	34.177%	1.671
4	Jaminan	3.286	4.78	68.750%	31.250%	1.494
5	Empati	3.297	4.87	67.69%	32.31%	1.573
Rata-rata		3.20	4.8	65.85%	34.15%	1.66
		3	7	%	%	3

Diagram Posisi Strategis Bukti Fisik

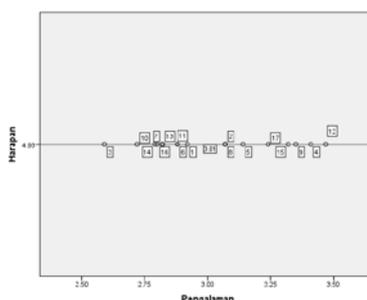


Diagram Posisi Strategis Keandalan

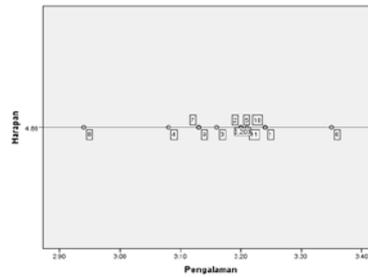


Diagram Posisi Strategis Daya Tanggap

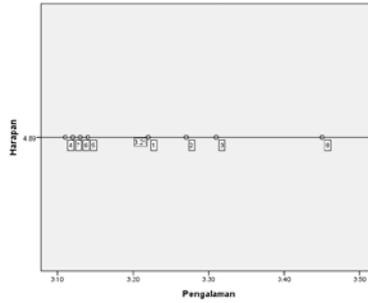


Diagram Posisi Strategis Jaminan

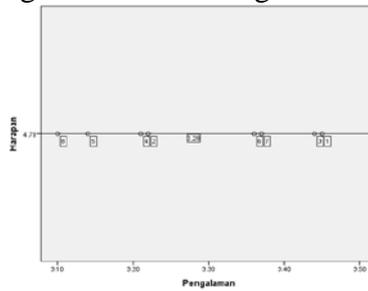


Diagram Posisi Strategis Empati (Empathy)

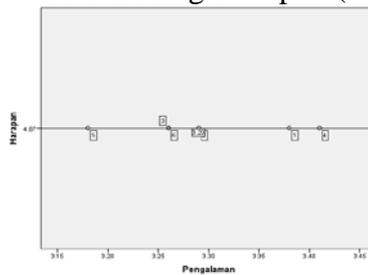
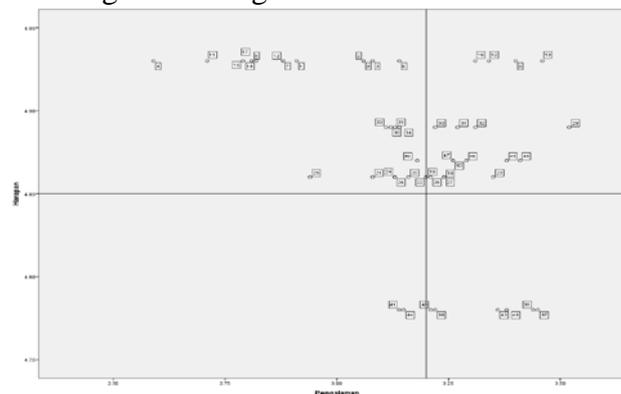


Diagram Strategis Keseluruhan Indikator



Hasil penelitian analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di USB YPKP yang dilakukan terhadap 100 mahasiswa menunjukkan bahwa rata rata kepuasan pasien dengan tingkat kesesuaian antara pengalaman yang diterima dengan harapan yang diinginkan sebesar 65.85%. sedangkan tingkat kesenjangannya adalah 34.15%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa masih dibawah 100% yang berarti kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan belum menyeluruh atau kurang terhadap pelayanan di Universitas XYZ karena kinerja yang diberikan oleh Universitas XYZ belum berhasil memuaskan mahasiswanya.

SIMPULAN

Dengan demikian, pelayanan terhadap mahasiswa di Universitas XYZ pada umumnya dapat dikatakan belum mencapai performa yang baik karena untuk keseluruhan tingkat kesesuaian rata-rata hanya mencapai 65.85% dan memiliki tingkat kesenjangan 34.15% dari tingkat kepuasan sempurna yaitu 100%. Unsur-unsur yang masuk kuadran A pun mendominasi dengan persentase sebesar 48% sementara unsur-unsur yang dianggap memuaskan baru mencapai 17 faktor atau 34% dari keseluruhan indikator.

Berdasarkan tabel, seluruh indikator dapat disimpulkan dengan korelasi Guiford dengan korelasi antara bukti fisik terhadap keandalan mendapatkan nilai 0.527 yang berarti memiliki korelasi sedang. Korelasi antara bukti fisik dengan daya tanggap mendapatkan nilai -0.323 atau dalam korelasi rendah. Korelasi antara bukti fisik dengan jaminan mendapatkan nilai sebesar 0.308 atau berada dalam korelasi rendah. Korelasi antara bukti fisik terhadap empati mendapatkan nilai sebesar -0.956 atau masuk dalam klasifikasi korelasi tinggi. Korelasi antara bukti fisik dengan harapan mendapat nilai sebesar 0.205 atau dalam klasifikasi rendah. Korelasi antara keandalan terhadap daya tanggap mendapat nilai sebesar 0.492 atau masuk dalam klasifikasi sedang. Korelasi antara keandalan terhadap jaminan mendapatkan nilai sebesar 0.479 atau masuk dalam klasifikasi sedang. Korelasi antara keandalan terhadap empati mendapatkan nilai sebesar -0.294 atau masuk kedalam klasifikasi rendah. Korelasi antara keandalan terhadap harapan mendapatkan nilai sebesar 0.667 atau masuk dalam klasifikasi tinggi. Korelasi antara daya tanggap terhadap jaminan mendapatkan nilai sebesar 0.643 atau masuk kedalam klasifikasi sedang. Korelasi antara daya tanggap terhadap empati mendapatkan nilai sebesar 0.841 atau masuk kedalam klasifikasi tinggi. Korelasi antara daya tanggap terhadap harapan mendapatkan nilai sebesar 0.300 atau masuk kedalam klasifikasi rendah. Korelasi antara jaminan terhadap empati mendapatkan nilai sebesar 0.232 atau masuk kedalam klasifikasi rendah. Korelasi antara jaminan dan harapan mendapatkan nilai sebesar 0.700 atau masuk kedalam klasifikasi tinggi. Korelasi antara empati terhadap harapan mendapatkan nilai sebesar -0.300 atau masuk kedalam klasifikasi rendah.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta. 2010. Jurnal Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. FISIP UI: Jakarta
- A.S. Moenir. 1998. Manajemn Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara
- Atep, Barata Adya. 2003. Dasar- Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Elex Media Kompetindo.
- Buchari, Alma. 2007, Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta.
- Buchari, Alma. 2009, Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Cetakan kedelapan, Bandung: Alfabeta.
- Endang.W. 2004. Jurnal Ilmu Administrasi No. 1 Volume 1

- Gronroos, Christian. 2007. Service Management and Marketing “Customer Management in Service Competition” 3th edition. John Wiley & Sons.Ltd, England
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2009, Manajemen Pemasaran, Edisi 13, Jilid 2, Jakarta : Erlangga,
- Kuswadi. 2004. Cara Mengukur Kepuasan Karyawan. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Mahmud, Marzuki. 2012, Manajemen Mutu Penguruan Tinggi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Minarti, Sri. 2012. Manajemen Sekolah. AR-RUZ MEDIA: Yogyakarta
- Pasolong, Herbani .2007. Teori Administrasi Publik. Alfabeta.Bandung
- Payne, Adrian. 2000. The Essence of Services Marketing; Alih Bahasa, Fandy Tjiptono - Edisi II. Yogyakarta: Andi
- Payne, Adrian. 2007. The Essence of Service Marketing (Pemasaran Jasa) .Jakarta: Salemba Empat.
- Rangkuti, Freddy. 2009. Strategi Promosi yang Kreatif. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Saladin, Djaslim, 2007, Manajemen Pemasaran. Bandung; Linda Karya.
- Schnaars, Steven P. 1991. Marketing Strategy : A customer Driven Approach. 2nd edition. New York: The Free Press
- Sindhunata. 2006. MENGGAGAS PARADIGMA BARU PENDIDIKAN, Demokratis, Otonomi, Civil Society, Globalisasi. Kanisius: Yogyakarta
- Sugiarto, Endar. 1999. Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa, Gramedia Pustaka Utama : Jakarta
- Sugiyono.1994. Metode penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta
- BAN-PT .2008. Pengantar Akreditasi. (Online), http://ban-pt.ristekdikti.go.id/index.php?option=com_content&view=article&id=19&Itemid=27&lang=in
- Norman. (1991), ‘Bentuk pelayanan prima yang mungkin menjadi harapan masyarakat’

**LOYALITAS PELANGGAN : DIMENSI KUALITAS LAYANAN
JASA PADA AUTO 2000**

Chandra Nugraha¹

Universitas Sangga Buana YPKP Bandung
chandra.nugraha@gmail.com

Rusmin Nuryadin²

Universitas Sangga Buana YPKP Bandung
rusmin.nuryadi@usbypkp.ac.id

Abstract

After-sales services are based on consumer needs, desires and requests. By paying attention to the quality of services provided to consumers, it is expected that companies can provide value, satisfaction, and quality that is in accordance with what consumers want. Thus companies can create long-term relationships with consumers or create customer loyalty.

The results of the study concluded that the quality of after-sales service has an effect on customer loyalty on the Soekarno Hatta Bandung Auto 2000 with a linear regression equation $Y = -3,051 + 0,735 X$ which means that every increase in the quality of after-sales service value will increase customer loyalty by 0,736 units. The correlation coefficient (r) = 0.952 means that there is a very strong (positive) relationship between the quality of after-sales service and customer loyalty. The coefficient of determination (Kd) = 90.7% means that the quality of after-sales service affects customer loyalty by 90.7%. The value of t_{count} (16,482) > t table (2,048) states that H_0 is rejected and H_a is accepted, meaning that the quality of after-sales service has an effect on customer loyalty.

Keywords: *After-sales service and customer loyalty*

Abstrak

Layanan purna jual didasarkan pada kebutuhan, keinginan, dan permintaan konsumen. Dengan memperhatikan kualitas jasa yang diberikan pada konsumen, diharapkan perusahaan dapat memberikan nilai, kepuasan, dan kualitas yang sesuai dengan yang diinginkan konsumen. Dengan demikian perusahaan dapat menciptakan hubungan jangka panjang dengan konsumen atau terciptanya loyalitas pelanggan.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas jasa layanan purna jual berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Auto 2000 Soekarno Hatta Bandung dengan persamaan regresi linier $Y = -3,051 + 0,735 X$ yang berarti setiap bertambahnya kualitas jasa layanan purna jual satu nilai akan menambah loyalitas pelanggan sebesar 0,736 satuan. Koefisien korelasi (r) = 0,952 berarti terdapat hubungan sangat kuat yang searah (positif) antara kualitas jasa layanan purna jual dengan loyalitas pelanggan. Nilai koefisien determinasi (Kd) = 90,7% berarti bahwa kualitas jasa layanan purna jual mempengaruhi loyalitas pelanggan sebesar 90,7%. Nilai t_{hitung} (16,482) > t tabel (2,048) menyatakan H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya kualitas jasa layanan purna jual berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : *Jasa layanan purna jual dan loyalitas pelanggan Responsibility (CSR) DAN Nilai Perusahaan*



PENDAHULUAN

Dunia bisnis masa kini yang lebih mengarah pada globalisasi, memungkinkan semua perusahaan bisa memasuki pasar-pasar lintas negara. Hal ini merupakan peluang bagi bisnis jika mampu memanfaatkannya atau ancaman jika tidak bisa memanfaatkannya. Kondisi yang demikian tentunya akan menciptakan suatu lingkungan yang kompetitif bagi kalangan bisnis. Suasana persaingan yang ketat akan menuntut perusahaan untuk lebih efisien dan efektif dalam mengelola sumber daya yang dimiliki guna meraih keunggulan yang kompetitif.

Perusahaan harus terus menerus menyesuaikan strateginya dengan lingkungan yang terus berubah, dimana persaingan yang ketat terus mengancam perusahaan. Strategi yang diambil akan menentukan kelangsungan hidup perusahaan di masa mendatang. Perusahaan harus berupaya agar produk yang dihasilkan dapat memberikan manfaat bagi konsumennya, dengan kata lain perusahaan harus memberikan nilai (*value*) yang lebih tinggi kepada konsumen dibandingkan para pesaingnya. Salah satunya adalah dengan memberikan layanan purna jual yang dapat memberikan kemudahan-kemudahan bagi konsumen apabila menghadapi masalah setelah mereka membeli produk perusahaan.

Auto 2000 Soekarno Hatta Bandung, Toyota Sales Operation (TSO) adalah perusahaan jasa penjualan kendaraan merek Toyota dan memberikan layanan purna jual bagi konsumen dan pelanggannya. Layanan purna jual yang disediakan antara lain Bengkel Auto 2000 berupa layanan perawatan dan perbaikan, Layanan Bengkel Auto 2000 yaitu layanan servis selesai dalam satu jam (layanan express maintenance), layanan booking 2 hari sebelumnya untuk menghindari antrian servis kendaraan (*booking service*), Servis Plus yaitu pengecekan dan penyetelan kendaraan, serta pembersihan), *Body and Paint* yaitu layanan pengerjaan body and paint supaya menjaga kelulusan body kendaraan, Toyota Home Service yaitu layanan servis mengunjungi rumah atau kantor, dan Emergency Road Assistance yaitu layanan 24 jam siaga.

Berdasarkan observasi awal peneliti di lapangan, sesuai dengan tuntutan pelanggan Auto 2000 yang semakin membutuhkan layanan purna jual yang berkualitas, Auto 2000 masih memiliki keterbatasan jumlah bengkel yang melayani pelanggannya. Oleh karena itu diperlukan penambahan jumlah jaringan bengkel di beberapa tempat yang lebih dekat dengan para pelanggannya. Dalam menyempurnakan perawatan dan perbaikan kendaraan Toyota yang dimiliki pelanggan di Bengkel Auto 2000, tentunya dibutuhkan ketersediaan suku cadang yang berkualitas yaitu Toyota Genuine Parts (TGP), namun terkadang suku cadang tersebut tidak tersedia di bengkel dan harus menunggu kiriman dari distributornya. Permasalahan lain muncul pada personil servis yang melayani pelanggan Auto 2000, dimana sebagian personil yang bekerja mengandalkan satu atau dua orang teknisi lain yang lebih mengetahui tentang perawatan dan perbaikan umum (*general repair*), sedangkan jumlah mobil yang dilayani banyak.

LITERATUR

Pada perusahaan jasa, kualitas jasa yang baik akan mendukung pencapaian tujuan akhir perusahaan dalam memperoleh keuntungan dari usahanya.

Pengertian jasa menurut Djaslim Saladin (2014:134) yaitu:

“Jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, dimana proses produksinya dapat dikaitkan ataupun tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik”.

Pengertian kualitas jasa menurut Wychop yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2014:59) mengemukakan definisi kualitas jasa sebagai berikut:

“Kualitas jasa adalah keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

V.A. Zeithaml dan M.J. Bittner dalam Fandy Tjiptono (2014:59):

“Kualitas jasa adalah penyerahan atau penyampaian jasa secara relatif lebih unggul (*excellent*) atau superior terhadap harapan pelanggan (*customer expectations*)”.

Berdasarkan pengertian di atas, bahwa kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya. Hal ini dilakukan perusahaan karena pelanggan memiliki penilaian yang subjektif terhadap produk atau jasa, kualitas jasa yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi perusahaan melainkan berdasarkan persepsi pelanggan.

Pengertian layanan purna jual menurut Ensiklopedia Wikipedia Berbahasa Indonesia (2015) adalah sebagai berikut:

“Layanan purna jual adalah jasa yang ditawarkan oleh produsen kepada konsumennya setelah transaksi penjualan dilakukan sebagai jaminan mutu untuk produk yang ditawarkannya”.

Dimensi kualitas jasa menurut V.A. Zeithaml dan M.J. Bittner yang dikutip Fandy Tjiptono (2014:70) antara lain:

1. “Bukti Langsung (*Tangibles*)
Penampilan dari fasilitas fisik, peralatan, dan personil.
2. Keandalan (*Reliability*)
Kemampuan produsen melakukan servis yang dijanjikan secara cermat dan tepat.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
Keinginan produsen membantu konsumen dan memberi servis yang terbaik.
4. Jaminan (*Assurance*)
Kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) personil melayani konsumen.
5. Empati (*Emphaty*)
Melayani dan memahami keluhan konsumen dan kemudahan melakukan komunikasi dua arah yang baik”.

Loyalitas pelanggan didefinisikan oleh Jill Griffin (2015:5) dalam Fandy Tjiptono (2016:78) sebagai berikut:

“Loyalitas pelanggan adalah perilaku pembelian sebagai pembelian *nonrandom* yang diungkapkan dari waktu ke waktu oleh beberapa unit pengambilan keputusan”.

Pengertian loyalitas pelanggan menurut Sheth dikutip oleh Fandy Tjiptono (2014:110) yaitu:

“Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko, atau pemasok berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten”.

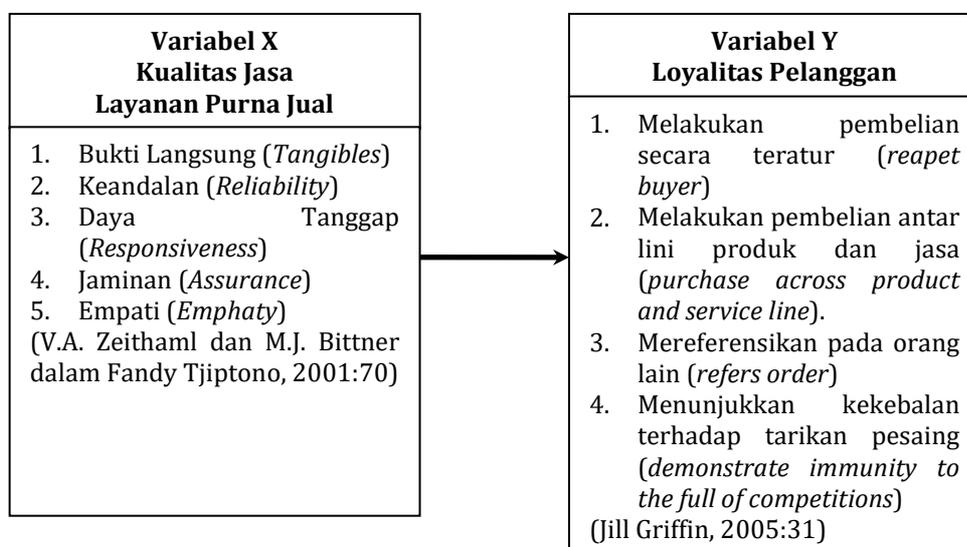
Berdasarkan pengertian di atas, bahwa loyalitas pelanggan adalah sikap positif pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang disertai dengan perilaku pembelian secara berulang, bersikap konsisten, dan selanjutnya merekomendasikan produk atau jasa pada orang lain.

Karakteristik loyalitas pelanggan menurut Jill Griffin (2005:31) adalah sebagai berikut:

1. “Melakukan pembelian ulang secara teratur (*repeat buyer*)
Pelanggan membeli kembali produk yang sama yang ditawarkan oleh perusahaan.

2. Melakukan pembelian antar lini produk dan jasa (*purchase across product and services lines*).
Pelanggan melakukan pembelian antar lini produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan.
3. Mereferensikan pada orang lain (*refers others*)
Pelanggan melakukan komunikasi dari mulut ke mulut berkenaan dengan produk tersebut kepada orang lain.
4. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan pesaing (*demonstrate immunity to the full of competitions*)
Pelanggan tidak akan tertarik terhadap tawaran produk sejenis yang dihasilkan oleh pesaing”.

Kerangka pemikiran di atas dapat disimpulkan bahwa apabila perusahaan mampu mengelola kualitas jasa layanan purna jual dengan baik maka akan dapat menciptakan sikap pelanggan yang loyal, dengan demikian kualitas jasa layanan purna jual akan mempengaruhi loyalitas pelanggan. Apabila disajikan dalam bentuk bagan kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1
Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah metode penelitian survey, yaitu penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data sampel dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel (Sugiyono, 2014:7). Jenis penelitian yang dilakukan pada penulisan skripsi ini adalah penelitian asosiatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, dengan penelitian ini akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala (Sugiyono, 2014:11).

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan bengkel Auto 2000 yang tercatat di Auto 2000 Soekarno Hatta Bandung sebanyak 95 orang. Sampel yang dipilih adalah 30 responden dari populasi tersebut. Sampel sebanyak 30 responden tersebut

ditentukan dengan ukuran sampel suatu populasi. Penentuan sampel tersebut mengikuti Rumus Slovin yang menentukan minimal sampel yang dibutuhkan jika ukuran populasi diketahui. Rumus Slovin tersebut menurut Husein Umar (2004:107) adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Minimal sampel

N = Ukuran populasi

e = Prosentase kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan (ditentukan sebesar 15% atau 0,15)

$$n = \frac{95}{1 + 95(0,15)^2}$$

$$n = 30,28 = 30$$

1. Uji Validitas

Sugiyono (2014:170) mengemukakan bahwa: “Validitas adalah derajat ketepatan suatu alat ukur tentang instrumen penelitian”. Untuk menguji validitas instrumen penelitian digunakan korelasi Pearson (*Product Moment Correlation*). Skor dari setiap item pertanyaan kuesioner diuji keabsahannya dengan cara dikorelasikan dengan total dari skor atas pertanyaan kuesioner. Pada item yang mempunyai korelasi positif yang tinggi akan menunjukkan bahwa item tersebut valid, kategori valid berdasarkan pendapat ahli penelitian adalah dengan nilai korelasi lebih dari 0,3 (> 0,3). Dengan kata lain bahwa item yang berkorelasi < 0,3 dinyatakan tidak valid dan akan dikeluarkan dari sampel untuk digantikan sampel lainnya dari populasi yang ada. Rumus Pearson (*Product Moment Correlation*)

2. Uji Reliabilitas

Soehartono (2014: 85) mengatakan bahwa selain harus valid, suatu alat ukur juga harus *reliable* (andal). Suatu alat ukur dikatakan *reliable* apabila alat ukur tersebut memberikan hasil yang tetap selama variabel yang diukur tidak berubah. Perlu diingat bahwa alat ukur yang *reliable* mungkin tidak valid; sedangkan alat ukur yang valid pasti *reliable*. Untuk menguji reliabilitas yang merupakan tingkat kemampuan instrumen pengukur untuk dapat menghasilkan data yang konsisten dan bebas dari kesalahan digunakan dalam penelitian ini dengan cara korelasi belah dua (*split half*) antara item belahan ganjil dan belahan genap pada item-item pertanyaan yang dianalisis dengan reliabilitas dihitung dengan menggunakan rumus *Split Half* (Spearman Brown). Nilai korelasi Pearson (*Product Moment Correlation*):

Dasar pengambilan keputusan apakah tiap pertanyaan *reliable* ataukah tidak, dilakukan pengujian dengan mengkonsultasikan harga r_i pada kriteria penafsiran sebagai berikut:

Tabel 1

Kriteria Penafsiran Koefisien Reliabilitas

<i>Indeks Korelasi</i>	<i>Penafsiran Reliabilitas</i>
0,800 – 1,000	<i>Sangat Tinggi</i>
0,600 – 0,799	<i>Tinggi</i>
0,400 – 0,599	<i>Cukup</i>
0,200 – 0,399	<i>Rendah</i>
< 0,200	<i>Sangat Rendah</i>

Sumber: Suharsimi Arikunto (2014:179)

Tabel 2
Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,000 – 0,199	Sangat Rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2004:149)

1. Analisis Koefisien Determinasi

Untuk menilai seberapa besar variabel X dapat mempengaruhi variabel Y, dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

Kd = Koefisien determinasi

r = Koefisien korelasi

2. Analisis Uji t

Untuk menentukan apakah H₀ ditolak atau diterima digunakan rumus uji t sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t = Uji t

t = Koefisien korelasi

n = Jumlah data

Tingkat signifikan (*level of significance*) yang digunakan adalah $\alpha = 0,05$ (5%). Tingkatan ini dipilih dinilai cukup ketat untuk mewakili dalam pengujian kedua variabel karena sering digunakan teruma dalam penelitian ilmu-ilmu ekonomi dan sosial.

Hipotesis (dugaan sementara) secara statistik yang ditetapkan adalah sebagai berikut:

H₀ $\beta \leq 0$ berarti bahwa kualitas jasa layanan purna jual tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

H_a $\beta > 0$ berarti bahwa kualitas jasa layanan purna jual berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Kriteria yang digunakan untuk menentukan apakah H₀ ditolak atau diterima adalah:

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ berarti H_a ditolak, H₀ diterima.

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti H_a diterima, H₀ ditolak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Validitas instrumen penelitian diuji dengan menghitung korelasi setiap skor item dengan total skor dari item-item tersebut. Rumus yang digunakan yaitu korelasi *Pearson*, perhitungan dilakukan dengan bantuan program *SPSS for Window*. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa setiap item kuesioner baik variabel X maupun variabel Y semuanya

dinyatakan valid karena nilai korelasinya lebih dari 0,3 ($r > 0,3$) sesuai dengan syarat ketentuan statistik.

Angka reliabilitas, dalam hal ini nilai *Spearman Brown* dibandingkan dengan nilai minimal koefisien reliabilitas menurut Tabel r (ada di lampiran), untuk jumlah sampel (n) = 30 dan derajat kesalahan 5% nilai koefisien minimal reliabilitasnya adalah $r = 0,361$.

Hasil reliabilitas dengan bantuan SPSS untuk variabel X dan variabel Y disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3
Uji Reliabilitas Variabel X

Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	Part 1	Value	,526
		N of Items	9 ^a
	Part 2	Value	,567
		N of Items	8 ^b
Total N of Items			17
Correlation Between Forms			,656
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		,792
	Unequal Length		,793
Guttman Split-Half Coefficient			,784

a. The items are: VAR00001, VAR00002, VAR00003, VAR00004, VAR00005, VAR00006, VAR00007, VAR00008, VAR00009.

b. The items are: VAR00009, VAR00010, VAR00011, VAR00012, VAR00013, VAR00014, VAR00015, VAR00016, VAR00017.

Tabel 4
Uji Reliabilitas Variabel Y

Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	Part 1	Value	,575
		N of Items	6 ^a
	Part 2	Value	,393
		N of Items	6 ^b
Total N of Items			12
Correlation Between Forms			,513
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		,678
	Unequal Length		,678
Guttman Split-Half Coefficient			,678

a. The items are: VAR00001, VAR00002, VAR00003, VAR00004, VAR00005, VAR00006.

b. The items are: VAR00007, VAR00008, VAR00009, VAR00010, VAR00011, VAR00012.

Nilai reliabilitas (*Spearman Brown*) untuk variabel X sebesar 0,792, dan variabel Y sebesar 0,678. Kedua nilai reliabilitas tersebut lebih besar dari nilai tabel (0,361). Dengan demikian data-data penelitian variabel X dan variabel Y dinyatakan reliabel.

Analisa Regresi Linier

Regresi linier digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel X dengan variabel Y.

Hasil analisis regresi linier dengan bantuan SPSS disajikan pada tabel berikut:

Tabel 5
Analisis Regresi Linier

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3,051	2,388		-1,277	,212
	X	,736	,045	,952	16,482	,000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan analisis regresi linier dapat dibentuk persamaan regresi linier $Y = -3,051 + 0,736 X$ yang berarti bahwa setiap bertambahnya kualitas jasa layanan purna jual (variabel X) sebesar satu nilai, menambah loyalitas pelanggan (variabel Y) sebesar 0,736 satuan nilai.

Analisis Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui kuat atau lemahnya hubungan antara variabel X dengan variabel Y. Rumus koefisien korelasi adalah sebagai berikut:

Hasil analisis koefisien korelasi dengan bantuan SPSS disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 6
Analisis Koefisien Korelasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,952 ^a	,907	,903	1,60024

a. Predictors: (Constant), X

Berdasarkan analisis koefisien korelasi diperoleh nilai koefisien korelasi ($r = 0,952$) yang berarti terdapat hubungan sangat kuat yang searah (positif) antara kualitas jasa layanan purna jual (variabel X) dengan loyalitas pelanggan (variabel Y).

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk menentukan signifikan atau tidaknya korelasi variabel X dengan variabel Y. Hasil pengujian hipotesis dengan bantuan SPSS disajikan pada tabel berikut :

Tabel 7
Pengujian Hipotesis

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3,051	2,388		-1,277	,212
	X	,736	,045	,952	16,482	,000

a. Dependent Variable: Y

Nilai t_{tabel} pada tingkat signifikansi (α) = 0,05 dan derajat kebebasan (dk) = $n - 2 = 30 - 2 = 28$ adalah sebesar 2,048.

Hipotesis statistik yang diajukan sebagai berikut:

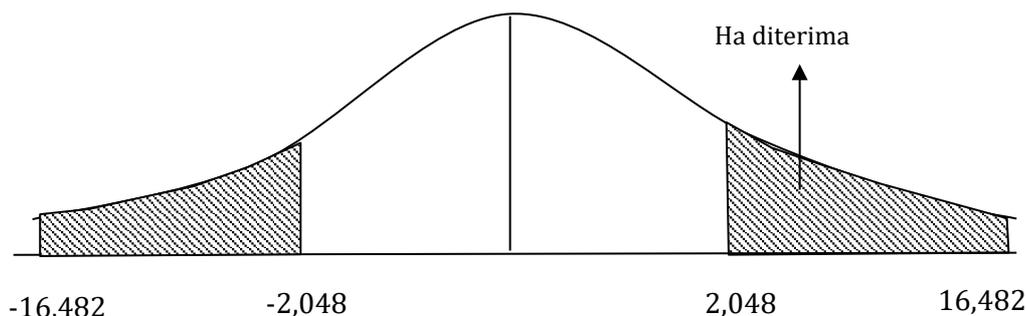
H_0 : $\rho \leq 0$ berarti bahwa kualitas jasa layanan purna jual tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

H_a : $\rho > 0$ berarti bahwa kualitas jasa layanan purna jual berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Kriteria untuk menentukan apakah H_0 ditolak atau H_0 diterima adalah sebagai berikut:

- Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- Jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Berdasarkan pengujian hipotesis daerah H_0 ditolak atau diterima dengan uji dua pihak disajikan pada gambar berikut ini.



Gambar 4.3
Uji t

Nilai t_{hitung} (16,482) > t_{tabel} (2,048), maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti bahwa kualitas jasa layanan purna jual berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Auto 2000 Soekarno Hatta Bandung PT Astra Internasional Tbk – Toyota Sales Operation (TSO).

SIMPULAN

1. Kualitas jasa layanan purna jual Auto 2000 Soekarno Hatta Bandung dapat dikatakan sudah memadai dan berkualitas, baik dalam hal bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kualitasnya dinilai pelanggan dengan rata-rata skor (*mean*) secara keseluruhan sebesar 4,2 dengan interpretasi Baik.
2. Loyalitas pelanggan kepada Auto 2000 Soekarno Hatta Bandung secara keseluruhan pelanggan loyal pada layanan purna jual yang diberikan, dinilai dengan rata-rata skor

(*mean*) sebesar 4,1 yang diinterpretasikan Baik. Pelanggan melakukan pembelian secara teratur (*repeat buyer*), melakukan pembelian lini produk dan jasa (*purchase across product and service line*), mereferensikan pada orang lain (*refers others*), dan menunjukkan kekebalan terhadap tarikan pesaing (*demonstrate immunity to the full of competitions*).

3. Kualitas jasa layanan purna jual berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Auto 2000 Soekarno Hatta Bandung dengan persamaan regresi linier $Y = -3,051 + 0,735 X$ yang berarti setiap bertambahnya kualitas jasa layanan purna jual satu nilai akan menambah loyalitas pelanggan sebesar 0,736 satuan. Koefisien korelasi (r) = 0,952 berarti terdapat hubungan sangat kuat yang searah (*positif*) antara kualitas jasa layanan purna jual dengan loyalitas pelanggan. Nilai koefisien determinasi (K_d) = 90,7% berarti bahwa kualitas jasa layanan purna jual mempengaruhi loyalitas pelanggan sebesar 90,7%. Nilai t_{hitung} (16,482) > t_{tabel} (2,048) menyatakan H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya kualitas jasa layanan purna jual berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Auto 2000. *Profil Perusahaan*. Bandung: Auto 2000 Soekarno Hatta Bandung PT Astra Internasional .
- Deni Suhendi. 2014. *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Loyalitas Penumpang Pada Perusahaan Otobus Doa Ibu Trayek Tasikmalaya – Jakarta*. Bandung: Skripsi USB YPKP.
- Djaslim Saladin. 2016. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Pelaksanaa, dan Pengendalian (Teori, Aplikasi, dan Tanya Jawab)*. Bandung: Penerbit CV Linda Karya.
- Ensiklopedia Wikipedia Berbahasa Indonesia. 2014. (www.id.wikipedia.org/wiki/ensiklopedia)
- Griffin, Jill. 2014. *Customer Loyalty, How to Learn It, How to Keep It*. San Fransisco: Jossey – Bass.
- Harun Al Rasyid. 2015. *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Husein Umar. 2014. *Metode Penulis Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Penerbit Salema Empat.
- Kotler, Philip. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit PT Prenhallindo.
- Soehartono. 2014. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Penerbit Remaja Rosdakarya.
- Sudjana. 2015. *Metode Statistika*. Bandung: Penerbit Tarstito.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. 2014. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Tanti Meilani. 2014. *Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Pengiriman Paket Pos Pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Bandung Sentral Giro Gabungan*. Bandung: Skripsi USB YPKP.
- Trisno Musanto. 2013. *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan, Studi Kasus Pada CV Sarana Media Advertising Surabaya*. Surabaya: Jurnal Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala.
- Tjiptono, f. 2014. *Manajemen Jasa*. Jogjakarta: Penerbit Andi Offset.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA
PELAYANAN PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
MAJALAYA**

Manurung¹

Universitas Sangga Buana YPKP Bandung
manurung@gmail.com

Demsi Minar²

Universitas Sangga Buana YPKP Bandung
demsi.minar@usbykp.ac.id

Abstract

The purpose of this study is : 1. To find out the State of Service Quality at KPP Pratama Majalaya, 2. To find out the Service Performance at KPP Pratama Majalaya. And 3. to find out the Effect of Service Quality on Service Performance at KPP Pratama Majalaya. The method used in this study is descriptive analysis and verification analysis. Definition of analytical descriptive research according to Sugiyono (2005: 1) is : Research conducted to determine the value of independent variables, either one variable or more (independent) without making comparisons or connecting between variables one with other variables. The t test results are as follows $t_{hitung} = 1,879 < t_{tabel} = 1,981$, then H_a rejected and H_o be accepted, while simultaneously obtained $F_{hitung} = 14,233 > F_{tabel} = 2,31$, then H_a accepted and H_o rejected, meaning service quality has an effect on service performance.

Keywords : Quality, Service, Performance

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah :1. Untuk mengetahui Keadaan Kualitas Pelayanan pada KPP Pratama Majalaya, 2.Untuk mengetahui Kinerja Pelayanan pada KPP Pratama Majalaya. Dan 3. ntuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pelayanan Pada KPP Pratama Majalaya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis dan verifikatif analisis. Pengertian penelitian deskriptif analisis menurut Sugiyono (2005:1) adalah: Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lainnya.

Hasil Uji t adalah sebagai berikut $t_{hitung} = 1,879 < t_{tabel} = 1,981$, maka H_a ditolak dan H_o diterima, Sedangkan secara simultan diperoleh $F_{hitung} = 14,233 > F_{tabel} = 2,31$, maka H_a diterima dan H_o ditolak, artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja pelayanan.

Kata kunci : Kualitas, Pelayanan, Kinerja



PENDAHULUAN

Pelaksanaan pembangunan sebagai pengamalan Pancasila dan UUD 1945 diarahkan agar Negara dan Bangsa Indonesia mampu membiayai pembangunan nasional dari sumber-sumber dalam negeri dengan membagi beban pembangunan antara golongan berpendapatan tinggi dan golongan berpendapatan rendah, sesuai dengan rasa keadilan, untuk mendorong pemerataan pembangunan nasional. Salah satu sumber pembiayaan pembangunan adalah dari sektor pajak, karena pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang sangat penting artinya bagi pelaksanaan dan peningkatan pembangunan nasional untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat. Untuk itu peran masyarakat dalam pemenuhan kewajiban di bidang perpajakan perlu ditingkatkan dengan mendorong kesadaran, pemahaman dan penghayatan bahwa pajak adalah sumber utama pembiayaan Negara dan pembangunan nasional serta merupakan salah satu kewajiban kenegaraan sehingga setiap anggota masyarakat wajib berperan aktif dalam melaksanakan sendiri kewajiban perpajakannya.

KPP Pratama Majalaya sebagai salah satu instansi pemerintah dalam melaksanakan kegiatannya perlu memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak, baik mengenai jasa-jasa yang ditawarkan maupun melayani keluhan-keluhan Wajib Pajak. Dengan kinerja pelayanan yang baik dari seorang pegawai, diharapkan Wajib Pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan sehingga terjadi komitmen relasional antara Wajib Pajak dengan pegawai, hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.68/KMK.01/2008 tentang perubahan atas keputusan Menteri Keuangan No.98/KMK.01/2006 tentang Account Representative Pada Kantor Pelayanan Pajak Yang Telah Mengimplementasikan Organisasi Modern.

Selain itu untuk meningkatkan kinerja pelayanan perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah menetapkan suatu standarisasi dalam menyelesaikan setiap aktivitas pekerjaan sesuai dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-14/PJ/2008 tentang Standar Prosedur Operasi (Standard Operating Procedures) Direktorat Jenderal Pajak yang diberlakukan sejak tanggal 13 Maret 2008. Maka sejak terbitnya peraturan tersebut, SOP yang tercantum dalam Keputusan DJP wajib digunakan sebagai acuan dalam melaksanakan setiap tugas dan fungsi di lingkungan DJP.

Secara umum, SOP merupakan gambaran langkah-langkah kerja (sistem, mekanisme dan tata kerja internal) yang diperlukan dalam pelaksanaan suatu tugas untuk mencapai tujuan instansi. SOP sebagai suatu dokumen/instrumen memuat tentang proses dan prosedur suatu kegiatan yang bersifat efektif dan efisien berdasarkan suatu standar yang sudah baku.

Standard Operating Procedures tidak saja bersifat internal tetapi juga eksternal, karena SOP selain dapat digunakan untuk mengukur pegawai dalam memberikan pelayanan, juga dapat digunakan untuk menilai kinerja instansi di mata masyarakat berupa responsive, responsibility, dan acuntability. Dengan demikian SOP merupakan pedoman atau acuan untuk menilai pelaksanaan kinerja berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata hubungan kerja dalam instansi yang bersangkutan.

Penilaian kinerja (performance appraisal) pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja pelayanan yang diberikan oleh pegawai.

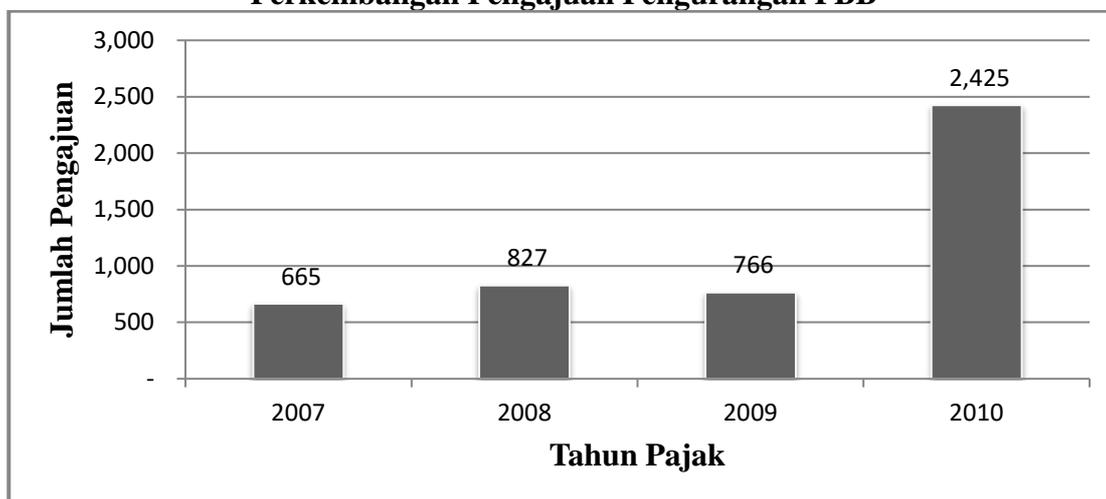
Kaitannya dengan penilaian kinerja tersebut, penyelesaian suatu pekerjaan yang menjadi tanggung jawab pegawai merupakan salah satu faktor penentu apakah kinerja

pelayanan oleh seorang pegawai sudah baik atau belum. Kinerja merujuk kepada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik.

KPP Pratama Majalaya diperoleh data perkembangan permohonan pengajuan pengurangan PBB yang menunjukkan perubahan dari tahun ke tahun berikutnya. Data terakhir menunjukkan bahwa selama tahun 2010 terdapat 2.425 pengajuan permohonan pengurangan PBB, atau naik 216,58% dari sebelumnya pada tahun 2009 yang hanya 766 pengajuan.

Berikut ini merupakan grafik perkembangan pengajuan pengurangan PBB selama empat tahun terakhir:

Grafik 1.1
Perkembangan Pengajuan Pengurangan PBB



Sumber: Data Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP)

Pajak Bumi dan Bangunan merupakan jenis pajak yang dirasakan oleh setiap lapisan masyarakat yang memiliki/menempati suatu tanah dan/atau bangunan. Data di KPP Pratama Majalaya menunjukkan bahwa untuk tahun 2010 jumlah wajib pajak adalah sebanyak 88.447 wajib pajak, meningkat sebesar 2,08% dari tahun 2009 sebanyak 86.643 wajib pajak. Sedangkan untuk ketetapan pajaknya, untuk tahun 2010 sebesar Rp 47.284.523.433,00 atau meningkat 29,20% dari tahun 2009 sebesar Rp 36.597.636.380,00. Peningkatan jumlah wajib pajak juga diikuti dengan semakin besarnya kenaikan PBB tiap tahunnya. Hal tersebut adalah wajar dikarenakan setiap tahun nilai suatu properti (tanah atau bangunan) akan mengalami kenaikan. Nilai tersebut dalam istilah perpajakan disebut juga dengan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP). Peningkatan PBB tersebut pun juga berdampak pada peningkatan jumlah wajib pajak yang merasa keberatan (merasa tidak mampu membayar pajak) dengan penetapan pajaknya yang tercantum dalam Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) yang diterimanya tiap tahun antara bulan Februari sampai April tahun bersangkutan.

Adalah hal yang wajar apabila masyarakat merasa keberatan dengan penetapan PBB karena ketidakmampuan dalam membayar pajak yang dirasa tinggi. Hal ini dikarenakan penetapan PBB bersifat official assessment yaitu dihitung oleh kantor pajak melalui aplikasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) yang ada di KPP Pratama. Jadi yang diterima oleh wajib pajak adalah hasil akhir perhitungannya.

Pengajuan permohonan pengurangan PBB yang disampaikan ke KPP Pratama, prosedur penyelesaiannya sudah diatur dalam SOP Nomor KPP70-0049 tentang Tata cara

Penyelesaian Permohonan Pengurangan PBB Terutang. Dengan adanya SOP ini, prosedur kerja dari pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaiannya dengan menerbitkan Surat Keputusan (SK) sudah memiliki standarisasi berupa persyaratan yang harus dipenuhi dan jangka waktu penyelesaian.

Pegawai yang memiliki wewenang dalam menyelesaikan permohonan pengurangan PBB harus memiliki knowledge, skills, dan attitude. Meskipun sudah ada SOP yang mengatur, tetapi terkadang adanya perbedaan tingkat pemahaman terhadap SOP, maka kinerja setiap pegawai juga memiliki tingkat perbedaan antara satu dengan lainnya.

Berdasarkan pengamatan awal peneliti pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya terdapat fenomena bahwa dalam melaksanakan pelayanan oleh pegawai kepada Wajib Pajak dinilai tidak maksimal dalam penyelesaian permohonan pengurangan PBB seperti pelayanan yang kurang cepat, kondisi pendingin ruangan yang tidak berfungsi baik, masih ada pegawai yang tidak ramah dan tidak memberikan senyum.

Mencermati uraian di atas, maka pemahaman terhadap SOP dapat ditelaah melalui kinerja pegawai yang baik (efektif dan efisien) akan terwujud apabila tingkat pemahaman terhadap SOP telah dimiliki dengan ketentuan suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan persyaratan dan jangka waktunya. Berdasarkan hal tersebut, peneliti melakukan penelitian yang diberi judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. (Studi Survei Pemahaman SOP Penyelesaian Permohonan Pengurangan PBB).

LITERATUR

Menurut Wyckof seperti yang dikutip Fandy Tjiptono (2004:59) mendefinisikan: Kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

Dengan kata lain, apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, dan baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya.

Menurut Fandy Tjiptono (2000,73) terdapat lima penentu kualitas dari suatu pelayanan yang harus dimiliki oleh instansi maupun seorang pegawai, yaitu

1. Bukti Langsung (*Tangibles*)
Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi
2. Keandalan (*Reliability*)
Yakni kemampuan memberikan pelayanan yang disajikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
Yaitu keinginan para staff untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan daya tanggap yang cepat dan tepat.
4. Jaminan (*Assurance*)
Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati
Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para konsumen.

Sedangkan pengertian prosedur menurut Wijana (2002:27) adalah: Rangkaian langkah atau kegiatan yang saling berhubungan satu sama lain secara esensial yang diikuti pendekatan fungsional.

Pengertian kinerja menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2006:67) adalah: Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Sedangkan menurut *Bernadin dan Russel* (2003:382) mengatakan bahwa pengertian kinerja adalah: Catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu.

Menurut *Bernardin dan Russel* (2003:382) terdapat enam kriteria untuk menilai kinerja pelayanan, yaitu:

1. *Quality*
Tingkatan dimana proses atau penyesuaian pada cara yang ideal di dalam melakukan aktifitas atau memenuhi aktifitas yang sesuai harapan.
2. *Quantity*
Jumlah yang dihasilkan diwujudkan melalui nilai mata uang, jumlah unit, atau jumlah dari siklus aktifitas yang telah diselesaikan.
3. *Timeliness*
Tingkatan di mana aktifitas telah diselesaikan dengan waktu yang lebih cepat dari yang ditentukan dan memaksimalkan waktu yang ada untuk aktifitas lain
4. *Cost Effectiveness*
Tingkatan dimana penggunaan sumber daya perusahaan berupa manusia, keuangan, dan teknologi dimaksimalkan untuk mendapatkan hasil yang tertinggi atau pengurangan kerugian dari tiap unit.
5. *Need for Supervision*
Tingkatan dimana seorang karyawan dapat melakukan pekerjaannya tanpa perlu meminta pertolongan atau bimbingan dari atasannya.
6. *Interpersonal Impact*
Tingkatan di mana seorang karyawan merasa percaya diri, punya keinginan yang baik, dan bekerja sama di antara rekan kerja.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti mencoba merumuskan suatu hipotesis sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan diasumsikan baik
2. Kinerja Pelayanan diasumsikan baik
3. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pelayanan

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis dan verifikatif analisis. Pengertian penelitian deskriptif analisis menurut Sugiyono (2005:1) adalah: Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independent) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lainnya.

Pengertian verifikatif analisis menurut Nazir (1999:63) adalah: Metode penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar variabel melalui suatu pengujian hipotesis penelitian dengan menggunakan perhitungan statistik.

Metode deskriptif mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang didalamnya terdiri dari tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy berada dalam kategori : sangat baik, baik, cukup baik, tidak baik, dan sangat tidak baik maka akan dibuat kriteria pengklasifikasian yang mengacu pada ketentuan yang dikemukakan oleh Suharsimi

Arikunto (2003; 354-356) yang rentang skornya dari atribut produk tersebut dicari dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Rentang skor} = \frac{\text{SkorTertinggi} - \text{SkorTerendah}}{\text{JumlahKlasifikasi}}$$

Keterangan:

Skor tertinggi = jumlah responden x bobot tertinggi x jumlah item.

Skor terendah = jumlah responden x bobot terendah x jumlah item.

Analisis besarnya variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (Kinerja Pelayanan Regresi Linier Berganda a.nalisis data yang digunakan untuk mengukur) digunakan metode kuadrat terkecil (ordinary least square).

Persamaan analisis regresi berganda menurut Sugiono (2005:169) dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y = Variabel Dependent

a = Konstanta

x_{12} = Variabel Independen

b_{12} = Koefisien arah atau konstanta yang akan diestimasi

ε = Nilai yang tidak teridentifikasi oleh peneliti

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya

Pembahasan berikut ini merupakan tanggapan responden dari hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan di KPP Pratama Majalaya.

Hasil dari seluruh indikator dari kualitas pelayanan (variabel X) akan terlihat dalam bentuk tabel berikut ini :

Tabel 1

Distribusi dan Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan

No	Sub variabel	Rentang Pengklasifikasian	Skor Ideal	Kualitas pelayanan yang dirasakan		Kualitas pelayanan yang diharapkan		Tingkat Kesesuaian
				Total Skor	Interpretasi	Total Skor	Interpretasi	
1	<i>Tangible</i>	840-1000	1000	863	Sangat Baik	875	Sangat Setuju	98,63%
2	<i>Reliability</i>	1260-1500	1500	1275	Sangat Baik	1298	Sangat Setju	98,23%
3	<i>Responsiveness</i>	840-1000	1000	862	Sangat Baik	866	Sangat Setuju	99,54%
4	<i>Assurance</i>	840-1000	1000	862	Sangat Baik	862	Sangat Setuju	100%
5	<i>Empathy</i>	840-1000	1000	872	Sangat Baik	874	Sangat Setuju	99,77%
	Total Skor	4620-5500	5500	4734	Sangat Baik	4775	Sangat Setuju	99,14%

Sumber: Diolah dari lampiran data ordinal (n=100)

Hasil scoring pada tabel 4.1 menunjukkan bahwa secara total kualitas pelayanan yang dirasakan berada dalam skor 4734 termasuk kedalam kategori sangat baik sedangkan kualitas pelayanan yang diharapkan berada dalam skor 4775 termasuk kedalam kategori sangat setuju. Skor total nilai kualitas pelayanan yang dirasakan dan diharapkan ini berada pada rentang kriteria klasifikasi antara 4620–5500 atau dengan tingkat kesesuaian sebesar 99,14%, karena kelima sub variabel yang membentuk kualitas pelayanan yaitu (1) Tangible, (2) Reliability, (3) Responsiveness, (4) Assurance dan (5) Empathy mencapai kategori sangat baik. Fakta ini memberikan indikasi bahwa Wajib Pajak merasa kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Majalaya sudah sangat baik.

Kinerja Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya

Hasil dari seluruh indikator dari kinerja pelayanan (variabel Y) akan terlihat dalam bentuk tabel berikut ini :

Tabel 2
Distribusi dan Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Pelayanan

No.	Sub variabel	Total Skor	Skor Ideal	Rentang Pengklasifikasian	Interpretasi
1	<i>Quality</i>	879	1000	840-1000	Sangat Baik
2	<i>Quantity</i>	463	500	420-500	Sangat Baik
3	<i>Timeliness</i>	898	1000	840-1000	Sangat Baik
4	<i>Cost Effectiveness</i>	888	1000	840-1000	Sangat Baik
5	<i>Need for Supervision</i>	874	1000	840-1000	Sangat Baik
6	<i>Interpersonal Impact</i>	853	1000	840-1000	Sangat Baik
	Total Skor	4855	5500	4620-5500	Sangat Baik

Sumber: Diolah dari lampiran data ordinal (n=100)

Hasil scoring pada tabel 4.2 menunjukkan bahwa secara total kinerja pelayanan berada dalam skor 4855. Skor total nilai kinerja pelayanan ini berada pada rentang kriteria klasifikasi antara 4620–5500 yang termasuk kedalam kategori sangat baik, karena ke enam sub variabel yang membentuk kinerja pelayanan yaitu (1) Quality, (2) Quantity, (3) Timeliness, (4) Cost Effectiveness, (5) Need for Supervision dan (6) Interpersonal Impact mencapai kategori sangat baik. Fakta ini memberikan indikasi bahwa Wajib Pajak merasa kinerja pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Majalaya sudah sangat baik.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pelayanan Pada KPP Pratama Majalaya

Analisis Regresi Ganda

Tabel 3
Hasil Regresi Kualitas Pelayanan Dengan Kinerja Pelayanan

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	6.465	2.790		2.317	.023			
X1	-.322	.342	-.084	-.941	.349	.186	-.097	-.073
X2	1.031	.262	.350	3.931	.000	.430	.376	.306
X3	.870	.359	.238	2.425	.017	.498	.243	.189
X4	.412	.387	.097	1.064	.290	.374	.109	.083
X5	1.095	.362	.286	3.025	.003	.494	.298	.235

Berdasarkan tabel 4.3, maka dapat dibentuk suatu persamaan antara kualitas pelayanan dan kinerja pelayanan sebagai berikut:

$$Y = 6,465 - 0,322X_1 + 1,031X_2 + 0,870X_3 + 0,412X_4 + 1,095X_5 + \varepsilon$$

Persamaan regresi berganda tersebut berarti jika tidak adanya tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy secara bersamaan maka kinerja pelayanan akan meningkat sebesar 6,465, sedangkan jika:

1. Adanya penurunan tangible yang diberikan oleh instansi sebesar 1 satuan maka kinerja pelayanan akan menurun sebesar 6,143 satuan.
2. Adanya peningkatan dalam reliability yang diberikan oleh pegawai kepada Wajib Pajak sebesar 1 satuan maka kinerja pelayanan akan meningkat sebesar 7,496.
3. Adanya peningkatan dalam responsiveness yang diberikan oleh pegawai kepada Wajib Pajak sebesar 1 satuan maka kinerja pelayanan akan meningkat sebesar 7,335.
4. Adanya peningkatan dalam assurance yang diberikan oleh instansi kepada Wajib Pajak sebesar 1 satuan maka kinerja pelayanan akan meningkat sebesar 6,877.
5. Adanya peningkatan dalam empathy yang diberikan oleh pegawai kepada Wajib Pajak sebesar 1 satuan maka kinerja pelayanan akan meningkat sebesar 7,560.

Uji Hipotesis

Uji t student dilakukan untuk membuktikan signifikansi (keberartian) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pelayanan secara parsial. Pengujian tingkat signifikansi dilakukan dengan cara membandingkan hasil dari t_{hitung} dengan t_{tabel} untuk sedangkan untuk korelasi ganda menggunakan F_{hitung} dengan F_{tabel} . Sehubungan nilai dari t_{tabel} pada $dk = 100 - 2 = 98$ dengan $\alpha = 0,05$ tidak terdapat pada tabel distribusi t, maka menggunakan cara interpolasi (Sugiyono, 2005:313) sebagai berikut:

Berdasarkan perhitungan diatas diketahui bahwa $F_{tabel} = 2,31$

Hasil Uji t adalah sebagai berikut $t_{hitung} = 1,879 < t_{tabel} = 1,981$, maka H_a ditolak dan H_o diterima, Sedangkan secara simultan diperoleh $F_{hitung} = 14,233 > F_{tabel} = 2,31$, maka H_a diterima dan H_o ditolak, artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja pelayanan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan maka peneliti menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan kualitas pelayanan yang diberikan KPP Pratama Majalaya secara kumulatif dapat dikatakan sangat baik dengan perolehan total skor sebesar 4734 dimana skor total nilai kualitas pelayanan ini berada pada rentang kriteria klasifikasi antara 4620–5500 dengan interpretasi sangat baik. Hal ini didukung oleh Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*).
2. Kinerja pelayanan pada KPP Pratama Majalaya secara kumulatif dapat dikatakan sangat baik dengan perolehan total skor sebesar 4855 dimana skor total nilai kinerja pelayanan ini berada pada rentang kriteria klasifikasi antara 4620–5500 dengan interpretasi sangat baik. Hal ini didukung oleh *Quality*, *Quantity*, *Timeliness*, *Cost Effectiveness*, *Need For Supervision* dan *Interpersonal Impact*.

3 Hasil Uji t adalah sebagai berikut $t_{hitung} = 1,879 < t_{tabel} = 1,981$, maka H_a ditolak dan H_o diterima, Sedangkan secara simultan diperoleh $F_{hitung} = 14,233 > F_{tabel} = 2,31$, maka H_a diterima dan H_o ditolak, artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Prabu Mangkunegara,2006,“Manajemen Sumber Daya Perusahaan dan Kunci Keberhasilan”. CV Masagung. Bandung.
- Ambar Teguh Sulistiyani,2003,“Manajemen Sumber Daya Manusia”. Graha Ilmu. Yogyakarta. Rja
- Atep Adya Barata,2008,“Dasar-Dasar Pelayanan Prima”, PT. Elex Media Komputindo, Gramedia Jakarta
- Bambang Wahyudi,2002,“Manajemen Sumber Daya Manusia”,Sulita, Bandung.
- Bernadin ,Jhon dan Russel,2003,“Human Resources Management : and Experiental Approach”. Mc. Graw Mill : Singapore
- Direktur Jenderal Pajak No.KPP70-0049 tentang “Tata Cara Permohonan Pengurangan PBB”
- Fandy Tjiptono, 2004, “Manajemen Jasa”, Andi, Yogyakarta.
- dan Chandra,2005,“Manajemen Jasa; Kepuasan Pelanggan”, Andi, Yogyakarta
- ,2000,“Prinsip-prinsip Total Quality Service”,Andi, Yogyakarta
- Hays W.L,2001,“Statistics”, Holt, Rinehart & Winston,London
- Husein Umar, 2003 ,”Metode Riset Bisnis”, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak No.Kep-14/PJ/2008 tentang “Standar Prosedur Operasi (Standard Operating Procedures)”
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.68/KMK.01/2008 Tentang “Account Representative Pada Kantor Pelayanan Pajak Yang Telah Mengimplementasikan Organisasi Modern”
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 362/KMK.04/1999 tentang “Pemberian Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan”
- Kotler Philip,2000,“Manajemen Pemasaran”, Edisi Milenium alihbahasa oleh Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli, Penerbit Prenhalindo,Jakarta.
- 2002,“Manajemen Pemasaran”, Edisi Milenium alihbahasa oleh Hendra Teguh, Ronny A, Rusli dan Benjamin Molan, Jakarta : Penerbit : Prenhalindo.
- La Midjan dan Azhar Susanto,2002,“ ,”Sistem Informasi Manajemen”,Lingga Jaya, Bandung
- Lenvine,1996,“Strategic Planing for Public”, Terjemahan oleh Budiono, Hastabuana, Salemba Empat Jakarta.
- Lovelock, Christopher H, 2001,“Service Marketing”, 4th Edition. United States of America. Prentice Hall. International Inc.
- Malayu SP Hasibuan,2001,“Manajemen dasar Pengertian dan Masalah”, edisi Revisi, Bumi Aksara,Jakarta
- Mardiasmo, 2003,“Perpajakan”,Andi, Yogyakarta
- Moh.Nazir, 1999,“Metode Penelitian”,Ghalia Indonesia , Jakarta
- ,2001,“Metode Penelitian”, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta
- Rambat Lupiyoadi,2001,“Manajemen Pemasaran Jasa" Salemba Empat, Jakarta
- dan Hamdani,2009,“ Manajemen Pemasaran Jasa" Salemba Empat, Jakarta
- R.Santoso Brotodihardjo,2003,“Pengantar Ilmu Hukum Pajak”, PT. Eresco, Bandung

- Stup, Ricard,2001,"Standard Operating Procedure",A Writing Guide Dairy Alliance,Penn State University.
- Sugiyono,2005," Metode Penelitian Administrasi",CV. Alfabeta, Bandung.
- Suharsimi Arikunto, 2003,"Manajemen Penelitian", Bina Aksara, Jakarta.
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-37/PJ/2007 tentang "Pencepatan Jangka Waktu Penyelesaian Layanan Unggulan Direktorat Jenderal Pajak"
- Undang-Undang Pajak No.28 Tahun 2007, " Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan".
- Undang-Undang Pajak No.12 Tahun 1994, " Pajak Bumi dan Bangunan".
- Wayne F. Cascio,1992,"Managing Human Resources : Productivity, Quality Of Worklife, Profit." Edisi 6 th, McGraw Hill.
- Wijana,2002,"Manajemen Dana Pensiun", Universitas Gajah Mada,Yogyakarta.
- Wikipedia Bahasa Indonesia, www.jantooktavia.com
- Veithzal Rivai,2004,"Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik",PT Raja Grafindo Persada,Jakarta

**PENGARUH LIKUIDITAS, SOLVABILITAS DAN NILAI PASAR
TERHADAP RETURN SAHAM**

Dede Hertina¹

Universitas Widyatama Bandung
dede.hertina@widyatama.ac.id

Mohamad Bayu Herdiawan Hidayat²

Telkom University Bandung
bayuherdiawan@gmail.com

Abstract

The purpose of this study was to determine the information, solvability, and value of shares of the Agricultural Sector Companies listed on the Indonesia Stock Exchange for the 2012-2016 period. The method used in this research is descriptive and verification method with a quantitative approach. Research Results The company with the highest liquidity in 2012 was PT Bumi Teknokultura Unggul Tbk with liquidity of 6747.74, and the company with the lowest liquidity in 2013 was PT Bumi Teknokultura Unggul Tbk with liquidity of 14.33. The highest solvency value is PT. Central Proteinaprima Tbk amounted to 64.05, while the lowest solvency value in 2015 was owned by PT Inti Agri Resources Tbk at 0.04. The highest Market Value in 2012 was PT. Central Proteinaprima Tbk amounted to 38.72, while the lowest average market value in 2016 was PT Gozco Plantation Tbk of 0.19. The highest Stock Return Value in 2014 was PT. Central Proteinaprima Tbk at 1.06, while the lowest stock return value in 2015 was owned by PT Eagle High Plantations Tbk at -0.66.

Keywords : Liquidity, Solvability, Market Value and Stock Return

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran likuiditas, solvabilitas, dan nilai pasar terhadap return saham pada Perusahaan Sektor Pertanian yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2012-2016. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Hasil Penelitian Perusahaan yang memiliki likuiditas tertinggi pada tahun 2012 adalah PT Bumi Teknokultura Unggul Tbk dengan likuiditas sebesar 6747.74, dan perusahaan dengan likuiditas terendah pada tahun 2013 adalah PT Bumi Teknokultura Unggul Tbk dengan likuiditas sebesar 14.33. Nilai solvabilitas tertinggi adalah PT. Central Proteinaprima Tbk sebesar 64.05, sedangkan nilai solvabilitas terendah pada tahun 2015 dimiliki oleh PT Inti Agri Resources Tbk sebesar 0.04. Nilai Pasar tertinggi dimiliki pada tahun 2012 adalah PT. Central Proteinaprima Tbk sebesar 38.72, sedangkan nilai nilai pasar terendah pada tahun 2016 adalah PT Gozco Plantation Tbk sebesar 0.19. Nilai Return Saham tertinggi pada tahun 2014 adalah PT. Central Proteinaprima Tbk sebesar 1.06, sedangkan nilai return saham terendah tahun 2015 dimiliki oleh PT Eagle High Plantations Tbk pada sebesar -0.66.

Kata kunci : Likuiditas, Solvabilitas, Nilai Pasar dan Return Saham



PENDAHULUAN

Pasar Modal di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat, hal tersebut terbukti dengan meningkatnya jumlah saham yang ditransaksikan dan semakin tingginya volume perdagangan saham. Sejalan dengan perkembangan yang tersebut, kebutuhan akan informasi yang relevan dalam pengambilan keputusan investasi di pasar modal jugasemakin meningkat. Pasar Modal merupakan indikator kemajuan perekonomian suatu negara serta menunjang ekonomi negara yang bersangkutan (Robert Ang, 2007). Investor dalam menanamkan dananya membutuhkan berbagai informasi yang berguna untuk memprediksi hasil investasi di pasar modal. Untuk melakukan analisis dan memilih saham harus menggunakan pendekatan pasar, salah satunya adalah pendekatan fundamental.

Analisis fundamental yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi Rasio Likuiditas yang diwakili oleh Current Ratio, Rasio Solvabilitas yang diwakili oleh Debt to Equity Ratio, dan Rasio Nilai Pasar yang diwakili oleh Price to Book Value. Rasio likuiditas yang umum digunakan adalah current ratio (Sawir, 2001). Current Ratio (CR) merupakan rasio yang bertujuan untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memenuhi kewajiban jangka pendeknya. Semakin tinggi Current Ratio (CR) suatu perusahaan berarti semakin kecil resiko kegagalan perusahaan dalam memenuhi kewajiban jangka pendeknya. Akibatnya resiko yang ditanggung perusahaan juga semakin kecil (Ang, 2000).

Sektor pertanian yang tercatat di Bursa Efek Indonesia periode 2012-2016 adalah yang paling mengalami fluktuasi. Sebagian besar perubahan saham sektor pertanian dipengaruhi emiten yang menonjol di bisnis kelapa sawit (crude palm oil/CPO). Indonesia sendiri adalah produsen terbesar minyak kelapa sawit dunia apalagi harga minyak bumi dan harga CPO memiliki hubungan yang erat. Pada grafik terlihat tahun 2012 return saham di sektor pertanian adalah sebesar 3,30% dan pada tahun 2013 return saham di sektor pertanian mengalami penurunan sebesar 4,20%.

LITERATUR

Kebijakan dividen adalah seluruh kebijakan manajerial yang dilakukan untuk menetapkan berapa besar laba bersih yang dibagikan kepada para pemegang saham dan berapa besar laba bersih yang tetap ditahan untuk cadangan investasi tahun depan. Kebijakan itu tercermin dari besarnya perbandingan laba yang dibayarkan sebagai dividen terhadap laba bersih (dividend payout).

Investment Opportunity Set yaitu set kesempatan investasi, dimana Investment Opportunity Set menggambarkan tentang luasnya kesempatan atau peluang investasi bagi suatu perusahaan, namun sangat tergantung pada pilihan expenditure perusahaan untuk kepentingan di masa yang akan datang.

Profitabilitas perusahaan adalah kemampuan suatu perusahaan untuk menghasilkan laba selama suatu periode tertentu, dalam hal ini penulis menggunakan ukuran Return On Equity.

METODE PENELITIAN

Variabel Penelitian ini yaitu likuiditas, solvabilitas, dan nilai pasar sebagai variabel bebas atau independen dan return saham sebagai variabel terikat atau dependen. Adapun unit analisisnya adalah likuiditas, solvabilitas, dan nilai pasar periode 2012-2016 yang dihubungkan dengan return saham periode 2012-2016 pada perusahaan sektor pertanian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Sifat penelitian ini adalah deskriptif dan verifikatif, sehingga metode penelitian yang digunakan adalah metode descriptive survey dan metode explanatory survey. Descriptive survey merupakan metode penelitian yang bertujuan

untuk memperoleh deskripsi tentang objek penelitian sedangkan explanatory sedangkan explanatory survey merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk mengetahui karakteristik, serta menjelaskan hubungan antar variabel yang diteliti dengan menggunakan sejumlah sampel (Cooper & Schindler, 2008:20).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kebijakan deviden, profitabilitas, dan set kesempatan investasi pada perusahaan LQ45.

UJI HIPOTESIS

Analisis Regresi Linier Berganda

Setelah memenuhi asumsi regresi linier berganda yang telah dilakukan, maka digunakan analisis regresi linier berganda untuk dapat melihat pengaruh kesempatan investasi dan profitabilitas terhadap kebijakan deviden.

Analisis Korelasi

Koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui tingkat hubungan dua variabel, yaitu variabel bebas (kesempatan investasi dan profitabilitas) dan variabel terikat (kebijakan deviden), sehingga dapat diketahui bagaimana variabel tergantung dapat diprediksi melalui variabel bebas. Hasil perhitungan koefisien korelasi dengan SPSS.

Hubungan antara kesempatan investasi dan profitabilitas dengan kebijakan deviden sebesar 0.374. Artinya, adanya hubungan yang rendah antara kesempatan investasi dan profitabilitas dengan kebijakan deviden.

Berdasarkan hasil pengolahan analisis regresi dengan 2 (dua) variabel bebas (kesempatan investasi dan profitabilitas) dan variabel terikat kebijakan deviden maka diperoleh hasil analisis seperti dijelaskan pada tabel 2.

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa besarnya nilai konstanta yang dihasilkan adalah 37.671; koefisien regresi dan koefisien regresi profitabilitas sebesar 0.656

$$Y = 37.671 + 0.348X_1 + 0.656X_2$$

- a =37.671 merupakan konstan (a) yang menunjukkan apabila tanpa dipengaruhi oleh variabel X1 (kesempatan investasi) dan x2 (profitabilitas) maka besarnya kebijakan deviden akan meningkat sebesar 37.671
- b1 = 0.348 merupakan nilai koefisien regresi variabel X1 (kesempatan investasi) yang menunjukkan bahwa apabila nilai kesempatan investasi mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, maka kebijakan deviden akan mengalami kenaikan sebesar 0.348 satuan.
- b2 = 0.656 merupakan nilai koefisien regresi variabel X2 (profitabilitas) yang menunjukkan bahwa apabila nilai profitabilitas mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, maka kebijakan deviden akan mengalami kenaikan sebesar 0.656 satuan.

Tabel 1.1
Analisis Koefisien Korelasi

MODEL	R	R SQUARE	ADJUSTED R SQUARE	STD. ERROR OF THE ESTIMATE
1	.374a	.140	.119	24.92335

a. Predictors: (Constant), IOS, ROA

b. Dependent Variable: DPR

Tabel 2
Hasil Analisis SPSS / Coefficients

MODEL	UNSTANDARDIZED COEFFICIENTS		STANDARDIZED COEFFICIENTS	T	Sig
	B	STD. ERROR	BETA		
1 (Constant)	37.671	4.670		8.066	0
ROE	.348	.222	.288	1.572	120
IOS	.656	1.210	.099	542	589

Uji Anova (Uji F)

Untuk melihat bagaimana variabel independen (kesempatan investasi dan profitabilitas) berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen adalah, dengan taraf signifikansi 5% untuk uji dua arah (kebijakan dividen) dapat dilakukan uji F. Hasil pengujian dapat dilihat di tabel 3.

Tabel 3
Uji Anova

	MODEL	SUM OF SQUARES	DF	MEAN SQUARE	F	SIG
1	Regression	8284.919	2	4142.460	6.669	.002b
	Residual	50936.203	82	621.173		
	Total	59221.122	84			

- a. Dependent Variable: DPR
b. Predictors: (Constant), IOS, ROE

Tabel 4
Hasil Analisis SPSS / Model Summary

MODEL	R	R SQUARE	ADJUSTED R SQUARE	STD. ERROR OF THE ESTIMATE
1	.374a	.140	.119	24.92335

- a. Predictors: (Constant), IOS, ROE
b. Dependent Variable: DPR

Diperoleh nilai F_{Hitung} sebesar 6.669. Nilai F_{Tabel} diperoleh dengan jumlah data $n = 85$ dan $k = 2$, jadi derajat pembilang $k - 1 = 2 - 1 = 1$, sedangkan derajat penyebut $n - k = 85 - 2 = 83$ sedangkan derajat dengan taraf nyata 5%, maka F_{tabel} sebesar 3.1065, Hal ini berarti nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak. Artinya kesempatan investasi dan profitabilitas berpengaruh terhadap kebijakan dividen.

Untuk melihat apakah pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen itu nyata, maka perlu di uji dengan uji t-hit secara parsial. Jumlah data $n = 85$, dan $k = 2$ maka derajat bebasnya adalah $85 - 2 = 83$ dengan taraf nyata 5% dengan uji dua arah diperoleh nilai T_{tabel} sebesar 2.000, sedangkan nilai T_{hitung} dapat dilihat pada tabel 4 dari hasil analisis SPSS. Berikut hasil dari pembahasan uji Parsial dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen:

1. Variabel kesempatan investasi (X_1), karena nilai T_{hitung} (1.572) < T_{tabel} (2.000), maka H_0 diterima, artinya kesempatan investasi tidak berpengaruh terhadap

kebijakan deviden. Hal ini diperkuat dengan nilai Sig= 0,120 lebih besar dari signifikansi 5%.

2. Variabel profitabilitas (X2), karena nilai Thitung (0.542) < T tabel (2.000), maka H0 diterima artinya profitabilitas tidak berpengaruh terhadap kebijakan dividen. Hal ini diperkuat dengan nilai Sig= 0,589 lebih besar dari nilai taraf signifikansi 5%.

Koefisien ini merupakan nilai yang menunjukkan besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel (Y). Nilai ini diperoleh dari prosentase nilai koefisien korelasi yang dikuadratkan, yang nilainya berkisar antara 0-1 atau (0%-100%) semakin mendekati satu, koefisien ini semakin besar pengaruhnya.

Pengaruh variabel bebas X1 (kesempatan investasi) dan X2 (profitabilitas) terhadap variabel terikat Y (Kebijakan dividen) sebesar 0.140 atau 14.0%. Hal ini menunjukkan variabel bebas baik X1 maupun X2 mampu menerangkan variabel " sebesar 14.0%. Sementara, sisa varian sebesar 86.0% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak menjadi obyek dalam penelitian ini.

SIMPULAN

1. Perusahaan yang memiliki likuiditas tertinggi pada tahun 2012 adalah PT Bumi Teknokultura Unggul Tbk dan perusahaan dengan likuiditas terendah pada tahun 2013 adalah PT Bumi Teknokultura Unggul Tbk dengan likuiditas. Pada sektor pertanian solvabilitasnya berfluktuasi selama tahun 2012-2016, dengan nilai solvabilitas tertinggi pada tahun 2012 adalah PT. Central Proteinaprima Tbk, sedangkan nilai solvabilitas terendah pada tahun 2015 adalah PT Inti Agri Resources Tbk. Nilai pasar mengalami berfluktuasi, nilai pasar tertinggi pada tahun 2012 adalah PT. Central Proteinaprima Tbk, sedangkan nilai pasar terendah pada tahun 2016 adalah PT Gozco Tbk.
2. Nilai return saham tertinggi dimiliki oleh PT. Central Proteinaprima Tbk pada tahun 2014 sebesar 1.06, sedangkan nilai return saham terendah dimiliki oleh PT Eagle High Plantations Tbk pada tahun 2015 sebesar -0.66.
3. Likuiditas, solvabilitas dan nilai pasar memiliki hubungan yang rendah terhadap return saham pada Perusahaan Sektor Pertanian yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2012-2016.
4. Likuiditas, solvabilitas dan nilai pasar tidak berpengaruh signifikan terhadap return saham pada sektor pertanian yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2012-2016 baik secara bersama-sama maupun parsial.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Indriyo, Gitusudarmo dan Basri.2002 . Manajemen Keuangan . Yogyakarta:BPFE
- Agus Sartono, 2008, Manajemen Keuangan Teori dan Aplikasi Edisi Empat. Yogyakarta: BPFE
- Alwi, Z Iskandar. 2003. Pasar Modal : Teori dan Aplikasi. Edisi Pertama. Jakarta : Nasindo Internusa
- Ang. Robert.2010. Buku Pintar Pasar Modal. Jakarta: Salemba Empat
- Bambang Riyanto, 2008, Dasar-dasar Pembelanjaan Perusahaan. Yogyakarta: Penerbit GPFE

- Brigham dan Houston, 2011, Dasar-dasar Manajemen Keuangan, diterjemahkan oleh Ali Akbar Yulianto. Jakarta: Salemba Empat
- Brigham, E,F & Weston, J,F. 2005. Dasar-Dasar Manajemen Keuangan, Edisi.Kesembilan, Jilid 2, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Cooper, D.R. & Schindler, P.S. 2008. Business Research Methods. Tenth Edition. New. York: McGraw-Hill
- Halim, Abdul dan Mamduh M. Hanafi. 2009. Analisis Laporan Keuangan. Edisi. 4. UPP STIM YKPN. Yogyakarta
- Husein Umar, 2005. Metode Penelitian. Jakarta : Salemba Empat
- Husnan Suad, 2003, Dasar-Dasar Teori Portofolio dan Analisis Sekuritas. Edisi. Ketiga. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Husnan Suad, 2006, Dasar-Dasar Teori Portofolio Dan Analisis Skuritas : Edisi. Keempat. Cetakan Kedua. UPP STIM YKPN. Yogyakarta
- Indriantoro, Nurdan Supomo, Bambang, 1999. Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen. Yogyakarta : Penerbit BPFE
- Irham Fahmi dan Yovi Lavianti Hadi 2009, Teori Portofolio dan Analisis. Investasi. Bandung : Alfabeta
- Irham Fahmi, 2011, Analisa Laporan Keuangan, Bandung: Alfabeta
- Irham Fahmi, 2012, Analisis Laporan Keuangan. Cetakan Ke-2. Bandung: Alfabeta
- Jogiyanto, H.M. 2010. Teori Portofolio dan Analisis Investasi. Edisi Ketujuh. BPFE. Yogyakarta
- Kasmir, 2012, Analisis Laporan Keuangan. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Kothari , C.R. 2008. Research Methodology:Methods and Techniques.New Delhi: New Age International (P)Ltd.,Publishers
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi. Jakarta: Erlangga
- Martono dan D. Agus Harjito. 2003. Manajemen Keuangan. Yogyakarta: Ekonosia
- Masyhuri dan M. Zainudin. 2009. Metode Penelitian : Pendekatan Praktis dan Aplikatif. PT. Refika Aditama : Bandung
- Moch.Nazir. 2005. Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia
- Munawir, 2005, Analisa Laporan Keuangan. Edisi keempat. Penerbit Liberty. Yogyakarta

NILAI PERUSAHAAN : DAMPAK DARI RETURN ON ASSET (ROA), RETURN ON EQUITY (ROE) DAN CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY(CSR)

(Studi Empiris Pada Perusahaan Telekomunikasi yang Terdaftar di BEI)

Diah Retno Sulistiyowati ¹

Universitas Sangga Buana YPKP Bandung

retnosulistiyo@gmail.com

Anita Syafariah ²

Universitas Sangga Buana YPKP Bandung

anita.syafariah@usbykp.ac.id

Abstract

This study aims to examine the effect of Return on Assets (ROA), Return on Equity (ROE) and Corporate Social Responsibility (CSR) on firm value. The research method used is descriptive and associative. The population and sample used are all telecommunications companies listed on the Indonesia Stock Exchange (IDX). The analysis technique used is multiple linear regression analysis. Based on the results of the study indicate that Return on Assets (ROA) has a significant positive effect on firm value ($P < 0.05$). Return on Equity (ROE) does not have a significant effect on firm value ($P > 0.05$). Corporate Social Responsibility (CSR) has no significant effect on firm value ($P > 0.05$). It is suggested for the next researcher that the company studied not only in the telecommunications sector, but all companies listed on the IDX that have good characteristics to be used as populations, and are advised to examine other financial variables that affect the value of the company.

Keywords : *Return on Assets (ROA), Return on Equity (ROE), Corporate Social Responsibility (CSR)*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Return on Asset (ROA), Return on Equity (ROE) dan Corporate Social Responsibility (CSR) pada nilai perusahaan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan asosiatif. Populasi dan sampel yang digunakan adalah seluruh perusahaan telekomunikasi yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI). Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Return on Asset (ROA) berpengaruh positif signifikan terhadap nilai perusahaan ($P < 0,05$). Return on Equity (ROE) tidak berpengaruh signifikan terhadap nilai perusahaan ($P > 0,05$). Corporate Social Responsibility (CSR) tidak berpengaruh signifikan terhadap nilai perusahaan ($P > 0,05$). Disarankan untuk peneliti selanjutnya agar perusahaan yang diteliti tidak hanya pada sektor telekomunikasi saja, tetapi semua perusahaan yang terdaftar di BEI yang memiliki karakteristik yang baik untuk dijadikan populasi, serta disarankan untuk meneliti variabel keuangan yang lain yang mempengaruhi nilai perusahaan.

Kata kunci : **Likuiditas, Solvabilitas, Nilai Pasar dan Return Saham Return on Asset (ROA), Return on Equity (ROE), Corporate Social Responsibility (CSR) DAN Nilai Perusahaan**



PENDAHULUAN

Persaingan yang ketat dalam bidang telekomunikasi di Indonesia saat ini memicu perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bidang tersebut untuk lebih mengembangkan bisnisnya menjadi lebih maju dan berteknologi modern. Bisnis sektor telekomunikasi yang setiap tahun mengalami pertumbuhan walaupun krisis ekonomi global melanda Indonesia yang mengalami puncaknya pada awal tahun 2009. Bisnis sektor telekomunikasi masih merupakan pasar yang potensial bagi para investor untuk menanamkan modalnya pada industri tersebut. Di Indonesia, industri telekomunikasi merupakan salah satu jenis industri yang mempunyai pengaruh besar terhadap kelancaran kegiatan ekonomi. Hal ini disebabkan karena kebutuhan akan telekomunikasi yang sangat mendasar dan merupakan prospek yang menjanjikan keuntungan yang besar. Ketika sektor bisnis lain mengalami stagnansi, sektor telekomunikasi tetap tumbuh.

Nilai perusahaan adalah sebuah nilai yang dapat mengukur seberapa besar tingkat kepentingan sebuah perusahaan dimata pelanggannya. Menurut Mardiyanto (2009 : 181), nilai perusahaan adalah nilai sekarang dari serangkaian arus kas masuk yang akan dihasilkan oleh perusahaan di masa yang akan datang. Peningkatan harga saham merupakan cerminan dari nilai perusahaan yang meningkat, hal ini akan berdampak pada tingkat kemakmuran para pemegang saham. Sementara harga saham terbentuk di pasar modal dan ditentukan oleh beberapa faktor seperti laba per lembar saham atau price earning ratio, tingkat bunga bebas risiko yang diukur dari tingkat bunga deposito pemerintah dan tingkat kepastian operasi perusahaan (Sartono, 2010 : 9).

Selain itu semakin tinggi profitabilitas berarti bahwa nilai perusahaan semakin tinggi dan tingkat kemakmuran pemegang saham semakin meningkat. Profitabilitas merupakan kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba. Sujoko dan Soebiantoro (2007) menjelaskan bahwa profitabilitas yang tinggi menunjukkan prospek perusahaan yang baik, sehingga para investor akan merespon positif sinyal tersebut, hal ini akan mengindikasikan harga saham dan nilai perusahaan meningkat. Pengukuran profitabilitas dapat dilakukan dengan menghitung Return on Asset (ROA) dan Return on Equity (ROE). Oleh sebab itu peneliti memasukkan variabel lain yaitu Corporate Social Responsibility (CSR) yang turut mempengaruhi nilai perusahaan.

LITERATUR

Sebagai dasar untuk dianalisis, maka perlu dilakukan kajian teori mengenai teori-teori yang relevan dengan penelitian. Grand teori yang digunakan adalah Manajemen keuangan, middle teori yang dipakai adalah laporan keuangan, sedangkan applied teori yang digunakan adalah variabel-variabel yang bersangkutan yaitu nilai perusahaan, profitabilitas dan Corporate Social Responsibility (CSR).

Menurut Kasmir (2010 : 115) Return on Assets merupakan rasio yang menunjukkan hasil (return) atas jumlah aktiva yang diberikan dalam perusahaan.

$$\text{Return on Asset (ROA)} = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Total Asset}}$$

Return on Equity (ROE) adalah kemampuan perusahaan menghasilkan laba bersih berdasarkan modal tertentu. Rasio ini merupakan ukuran profitabilitas dilihat dari sudut pandang pemegang saham. Angka yang tinggi untuk ROE menunjukkan tingkat profitabilitas yang tinggi. Rasio ROE tidak memperhitungkan dividen maupun *capital gain* untuk pemegang saham.

$$\text{Return on Equity (ROE)} = \frac{\text{Laba Setelah Pajak}}{\text{Modal Sendiri}}$$

Pertanggungjawaban sosial perusahaan atau *Corporate Social Responsibility* adalah mekanisme bagi suatu organisasi untuk secara sukarela mengintegrasikan perhatian terhadap lingkungan dan sosial ke dalam operasinya dan interaksinya dengan *stakeholder*, yang melebihi tanggung jawab organisasi di bidang hukum (Darwin, 2004 dalam Aggraini, 2006). Definisi CSR menurut Kotler & Lee (2005), *corporate social responsibility is a commitment to improve community well-being through discretionary business practice and contributions of corporate resources*.

METODE PENELITIAN

Sampel pada penelitian ini adalah perusahaan-perusahaan dalam kelompok industri telekomunikasi yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia sebanyak 6 perusahaan selama 5 tahun berturut-turut yaitu dari tahun 2009-2013 yang menerbitkan laporan tahunan (*annual report*). Jadi terdapat 30 sampel yang diteliti.

Return On Assets (ROA) berpengaruh terhadap nilai perusahaan

Untuk menguji hipotesis digunakan uji t dengan rumus sebagai berikut :

$$t = \frac{b_j - \beta_j}{s_e (b_j)}$$

Return on Equity (ROE) berpengaruh terhadap nilai perusahaan

Untuk menguji hipotesis digunakan uji t dengan rumus sebagai berikut :

$$t = \frac{b_j - \beta_j}{s_e (b_j)}$$

(Nachrowi dan Usman, 2010)

Keterangan :

b_j = koefisien variabel ke j

β_j = Parameter ke-j yang dihipotesiskan

$S_e (b_j)$ = Kesalahan standar b_j

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi

Sebelum dilakukan pembentukan model regresi, sebelumnya dilakukan pengujian asumsi terlebih dahulu supaya model yang terbentuk memberikan estimasi yang BLUE. Pengujian asumsi ini terdiri atas empat pengujian, yakni *Uji Normalitas*, *Uji Autokorelasi*, *Uji Heteroskedastias* dan *Uji Multikolinieritas*.

1. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas data digunakan untuk memenuhi asumsi dilakukannya analisis regresi yang akan melakukan penaksiran sekaligus pengujian, dimana untuk kepentingan ini variabel yang bersifat *random* harus berdistribusi normal. Pengujian normalitas cukup dilakukan hanya terhadap variabel dependen saja, dikarenakan hanya variabel dependen yang memiliki sifat *random*.

**Tabel 1 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.53518286
Most Extreme Differences	Absolute	.182
	Positive	.182

	Negative	-.163
Kolmogorov-Smirnov Z		.996
Asymp. Sig. (2-tailed)		.274

a. Test distribution is Normal.

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 0,996 dan nilai sig = 0,274. Dikarenakan nilai sig > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data variabel dependen berdistribusi normal.

2. Hasil Uji Autokorelasi

Secara harfiah autokorelasi berarti adanya korelasi antara anggota observasi satu dengan observasi lain yang berlainan waktu. Dalam kaitannya dengan asumsi metode kuadrat terkecil (OLS), autokorelasi merupakan korelasi antara satu residual dengan residual yang lain. Sedangkan satu asumsi penting metode OLS berkaitan dengan residual adalah tidak adanya hubungan antara residual satu dengan residual yang lain. Pengujian hipotesis:

Kesimpulan	Daerah Pengujian
Terdapat autokorelasi positif	$d < d_L$
Ragu-ragu	$d_L < d < d_U$
Tidak terdapat autokorelasi	$d_U < d < 4-d_U$
Ragu-ragu	$4-d_U < d < 4-d_L$
Terdapat autokorelasi negatif	$4-d_L < d$

Dengan menggunakan program *SPSS17.00 for windows*, diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 2 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,567 ^a	,322	,244	,56522	1,159

a. Predictors: (Constant), CSR, ROE, ROA

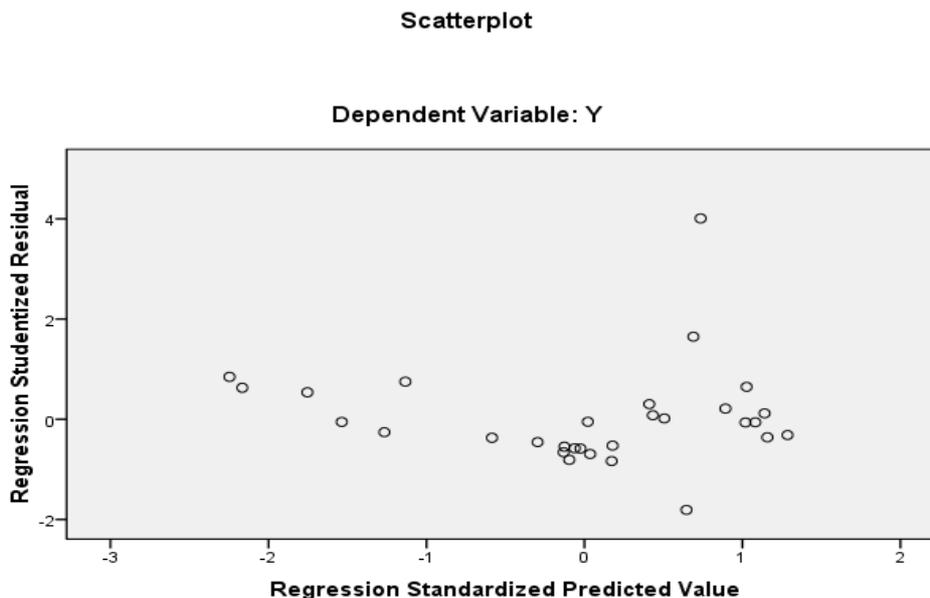
b. Dependent Variable: Nilai perusahaan

Dari tabel di atas diperoleh nilai dw sebesar 1,159. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai d_L dan d_U pada tabel *Durbin-Watson*. Untuk $\alpha = 0.05$, $k = 3$ dan $n = 30$, diperoleh $d_L=1,21$ dan $d_U = 1,65$. Karena d terletak dibawah $d_L(1,21)$, maka disimpulkan bahwa model masih terdapat autokorelasi positif. Namun menurut Santoso (2010 : 215), untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi, maka dapat dilakukan dengan melihat nilai durbin watson. Regresi yang bebas dari autokorelasi mempunyai nilai Durbin-Watson antara -2 sampai +2. Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil uji autokorelasi pada nilai Durbin-Watson 1,159. Nilai yang dihasilkan tersebut berada diantara -2 sampai +2 sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini bebas dari autokorelasi.

3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah data memiliki varians yang sama (homo). Pengujian heterokedastisitas data dilakukan dengan menggunakan uji *Scatter*

plot. Berikut disajikan data hasil uji heteroskedastisitas metode uji *Scatter plot* dengan menggunakan bantuan aplikasi program *SPSS17.0 for Windows*:



Gambar 4.5 Hasil Uji *Heteroskedastisitas*

Gambar diatas menunjukkan bahwa titik-titik menyebar dan tidak membentuk sebuah pola serta sebarannya berada diatas dan dibawah titik nol. Dengan demikian dapat diketahui bahwa tidak terdapat pelanggaran asumsi heteroskedastisitas pada model regresi

4. Hasil Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol.

Dengan menggunakan program *SPSS 17.0 for Windows*, didapat *output* nilai VIF untuk masing-masing variabel bebas dengan data sebagai berikut

Tabel 4 Hasil Uji Multikolinear

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
X1	.793	1.260
X2	.926	1.080
X3	.851	1.176

Hasil diatas menunjukkan bahwa nilai VIF masing-masing variabel bebas jauh di bawah 10, yakni $X_1 = 1,260$, $X_2 = 1,080$, dan $X_3 = 1,176$. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi.

5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model regresi berganda yang akan dibentuk adalah sebagai berikut:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Dimana:

Y = Nilai perusahaan

X_1 = Return on Assets (ROA)

- X₂ = Return on Equity (ROE)
- X₃ = Corporate Social Responsibility (CSR)
- B₀ = konstanta
- B₁,B₂,B₃ = Koefisien regresi

Dengan menggunakan program SPSS17.0 for Windows, diperoleh hasil koefisien regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,944 + 5,277X_1 + 0,084X_2 + 0,097X_3$$

Persamaan di atas dapat diartikan sebagai berikut:

Tabel 5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
Constant	.944	.236		4.001	.000		
X1	5.277	1.661	.576	3.178	.004	.793	1.260
X2	.084	.084	.169	1.005	.324	.926	1.080
X3	.097	.526	.032	.184	.856	.851	1.176

a. Dependent Variable: Y

- b₀ = 0,944 artinya jika variabel X₁, X₂ dan X₃ bernilai nol (0), maka variabel Y akan bernilai 0,944 satuan.
- b₁ = 5,277 artinya jika Return on Assets (ROA) (X₁) meningkat sebesar satu satuan dan variabel lainnya konstan, maka variabel Y akan meningkat sebesar 5,277 satuan.
- b₂ = 0,084 artinya jika Return on Equity (ROE) (X₂) meningkat sebesar satu satuan dan variabel lainnya konstan, maka variabel Y akan meningkat sebesar 0,084 satuan.
- b₃ = 0,097 artinya jika Corporate Social Responsibility (CSR) (X₃) meningkat sebesar satu satuan dan variabel lainnya konstan, maka variabel Y akan meningkat sebesar 0,097 satuan.

6. Hasil Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F)

H₀: Return on Equity (ROE), Return on Equity (ROE), dan Corporate Social Responsibility (CSR) secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap nilai perusahaan Pada perusahaan-perusahaan sektor telekomunikasi dari tahun 2009 sampai dengan tahun 2013.

H₁: Return on Equity (ROE), Return on Equity (ROE), dan Corporate Social Responsibility (CSR) secara bersama-sama berpengaruh terhadap nilai perusahaan Pada perusahaan-perusahaan sektor telekomunikasi dari tahun 2009 sampai dengan tahun 2013.

Tingkat signifikan (α) sebesar 5%

Dengan menggunakan program SPSS 17.00 for windows, diperoleh output sebagai berikut:

Tabel 6 Hasil Uji Hipotesis Simultan

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.945	3	1.315	4.116	.016 ^a
	Residual	8.306	26	.319		
	Total	12.251	29			

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan *output* di atas diketahui nilai F_{hitung} sebesar 4,116 dengan *p-value* (sig) 0,016. Dengan $\alpha = 0,05$ serta derajat kebebasan $v_1 = 26$ ($n-(k+1)$) dan $v_2=3$, maka di dapat F_{tabel} 2,975. Dikarenakan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($4,116 > 2,975$) maka H_0 ditolak, artinya variabel bebas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap nilai perusahaan pada perusahaan-perusahaan sektor telekomunikasi dari tahun 2009 sampai dengan tahun 2013.

7. Hasil Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t)

Dengan menggunakan program *SPSS 17.00 for windows*, diperoleh *output* sebagai berikut:

Coefficients ^a									
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	,944	,236		4,001	,000			
	ROA	5,277	1,661	,576	3,178	,004	,543	,529	,513
	ROE	,084	,084	,169	1,005	,324	,010	,193	,162
	CSR	,097	,526	,032	,184	,856	,240	,036	,030

a. Dependent Variable: Nilai perusahaan

- Pengujian hipotesis variabel X_1 (*Return on Asset* (ROA))

H_0 : *Return on Asset* (ROA) tidak berpengaruh signifikan terhadap nilai perusahaan Pada perusahaan-perusahaan sektor telekomunikasi dari tahun 2009 sampai dengan tahun 2013.

H_1 : *Return on Asset* (ROA) berpengaruh signifikan terhadap nilai perusahaan Pada perusahaan-perusahaan sektor telekomunikasi dari tahun 2009 sampai dengan tahun 2013.

Tingkat signifikan (α) sebesar 5%, didapat nilai t_{tabel} 2,048

SIMPULAN

Dari hasil penelitian mengenai pengaruh *Return on Assets* (ROA) (X_1), *Return on Equity* (ROE) (X_2) dan *Corporate Social Responsibility* (CSR) (X_3) terhadap nilai perusahaan (Y) pada perusahaan-perusahaan sektor telekomunikasi dari tahun 2009 sampai dengan tahun 2013, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan perhitungan statistik deskriptif data penelitian mengenai ROA, ROE, CSR dan nilai perusahaan pada perusahaan-perusahaan sektor telekomunikasi dari tahun 2009 sampai dengan tahun 2013 mengalami fluktuasi, dengan rata-rata *Return on Assets* (ROA) sebesar 0,012, *Return on Equity* (ROE) sebesar 0,171, *Corporate Social Responsibility* (CSR) sebesar 0,416 dan nilai perusahaan sebesar 1,064.

2. Berdasarkan hasil pengujian parsial dapat disimpulkan bahwa variabel X_1 (*Return on Assets* (ROA)) terhadap variabel Y (nilai perusahaan) berpengaruh positif signifikan.
3. Berdasarkan hasil pengujian parsial dapat disimpulkan bahwa variabel X_2 (*Return on Equity* (ROE)) terhadap variabel Y (nilai perusahaan) tidak memiliki pengaruh signifikan.
4. Berdasarkan hasil pengujian parsial dapat disimpulkan bahwa variabel X_3 (*Corporate Social Responsibility* (CSR)) terhadap variabel Y (nilai perusahaan) tidak memiliki pengaruh signifikan.

Berdasarkan hasil pengujian simultan yang dilakukan penulis membuktikan adanya pengaruh faktor eksternal dan internal yang meliputi *Return on Assets* (ROA), *Return on Equity* (ROE) dan *Corporate Social Responsibility* (CSR) terhadap nilai perusahaan pada perusahaan-perusahaan sektor telekomunikasi dari tahun 2009 sampai dengan tahun 2013. Hal ini dapat dilihat dari analisis pengaruh simultan bahwa variabel X (*Return on Assets* (ROA), *Return on Equity* (ROE) dan *Corporate Social Responsibility* (CSR)) memberikan pengaruh signifikan terhadap variabel Y (nilai perusahaan pada perusahaan-perusahaan sektor telekomunikasi) sebesar 24,4% sedangkan sisanya sebesar 75,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan kedalam model.

DAFTAR PUSTAKA

- Hestulestari. 2013. Statistika Pendidikan. <http://statistikapendidikan.com>
- Kasmir. 2010. Pengantar Manajemen Keuangan. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Mardiyanto, Handono. 2009. Intisari Manajemen Keuangan. Jakarta. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Santoso, Singgih. 2010. "Statistik Parametrik Konsep dan Aplikasi dengan SPSS". PT Elex Media Komputindo Gramfia.
- Sartono, R. Agus. 2010. Manajemen Keuangan. Teori dan Aplikasi. Edisi 4. Yogyakarta. BPFE-Yogyakarta.

www.idx.co.id
www.globalreporting.org
www.duniainvestasi.com
www.jaringankomputer.org
www.businessdictionary.com

PENGARUH *INSTITUTIONAL OWNERSHIP*, *PROFITABILITY* DAN *LEVERAGE* TERHADAP KONDISI FINANCIAL DISTRESS PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR YANG *LISTED* DI BEI

Ferdian ¹

Universitas Sangga Buana YPKP Bandung
ferdian@gmail.com

Abstract

This research was conducted to examine the effect of the variable (X_1) Institutional Ownership with measuring instruments using the KINS dimension, (X_2) Profitability with measuring instruments using the dimensions of return on assets and (X_3) Leverage with measuring instruments using the dimensions of debt to total assets, against (Y) financial distress with measuring instruments using the dimension of earnings per share in manufacturing sector companies listed on the IDX for the 2011-2015 period. The sampling technique used stratified random sampling, a sample of 30 companies from 151 companies that have complete criteria. The analysis technique used is multiple regression random effect method and hypothesis testing, the analysis shows that the Institutional Ownership variable partially has a significant and positive effect.

at the level of significance of 5%, but partially there is no significant and positive effect on Profitability, while on the Leverage variable partially there is a significant and negative effect on Financial Distress. Simultaneously, Institutional Ownership, Profitability and Leverage are not proven to have a significant effect on financial distress in manufacturing sector companies listed on the IDX at a level of significance greater than 5%. The predictive ability of the three variables on Financial Distress is 3.37%, while the remaining 96.3% (100% - 3.37%) is explained by other variables that are not researched or not included in this research model.

Keywords : *Institutional Ownership, Profitability, Leverage, dan Earning Per Share*

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh variabel (X_1) Institutional Ownership dengan alat ukur menggunakan dimensi KINS, (X_2) Profitability dengan alat ukur menggunakan dimensi return on asset dan (X_3) Leverage dengan alat ukur menggunakan dimensi debt to total asset, terhadap (Y) financial distress dengan alat ukur menggunakan dimensi earning per share pada perusahaan sektor manufaktur yang listed di BEI periode 2011-2015. Teknik pengambilan sampel menggunakan stratified random sampling, sampel sebanyak 30 perusahaan dari 151 perusahaan yang mempunyai kelengkapan kriteria. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda random effect metode dan uji hipotesis, analisis menunjukkan bahwa variabel Institutional Ownership, secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan dan positif

pada level of significance dari 5%, namun pada Profitability secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan dan positif sedangkan pada variabel Leverage secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan dan negatif terhadap Financial Distress. Secara simultan Institutional Ownership, Profitability dan Leverage tidak terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap financial distress pada perusahaan sektor manufaktur yang listed di BEI pada level of significance lebih besar dari 5%. Kemampuan prediksi dari ketiga variabel tersebut terhadap Financial Distress 3,37%, sedangkan sisanya sebesar 96,3% (100%- 3,37%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti atau tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Kata kunci : *Kepemilikan Institusional, Profitabilitas, Leverage, dan Pendapatan Per Lembar Saham*



PENDAHULUAN

Pertumbuhan perekonomian suatu negara dapat dilihat dari tingkat produksi barang dan jasa yang dapat dihasilkan negara tersebut dalam satu periode tertentu, namun pertumbuhan perekonomian negara berkembang seperti Indonesia sangatlah bergantung pada masalah modal dan investasi, hal inilah yang seringkali menjadi hambatan bagi Indonesia untuk meningkatkan pertumbuhannya. Untuk menyikapi masalah sulitnya menyerap modal dari pihak investor agar mau berinvestasi di Indonesia salah satunya dapat dilakukan dengan memperbaiki kinerja keuangan perusahaan-perusahaan di Indonesia. Di Indonesia banyak sekali perusahaan yang terkena dampak dari krisis ekonomi global, namun yang paling mencolok penurunannya adalah perusahaan-perusahaan yang bergerak di sektor manufaktur, kinerja perusahaan manufaktur nasional mengalami perlambatan pada kuartal pertama 2017 dengan mencatatkan indeks pembelian manajer (PMI), sebesar 51,5 sedangkan pada kuartal sebelumnya 51,9 (Data Kemenperin). Hal ini sangat disayangkan sekali karena perusahaan manufaktur adalah perusahaan yang memiliki jumlah yang dominan untuk perusahaan yang listed di BEI, yang secara tidak langsung baik atau buruknya kinerja perusahaan manufaktur akan sangat berpengaruh terhadap pertumbuhan ekonomi Indonesia. Kendati demikian prospek perusahaan manufaktur di Indonesia masih sangat menjanjikan dengan catatan perusahaan manufaktur di Indonesia dapat mengatasi faktor-faktor yang menghambat kinerja perusahaan, faktor tersebut diantaranya adalah kurangnya ketersediaan modal dalam bentuk investasi serta buruknya kinerja keuangan pada perusahaan tersebut. Kinerja keuangan pada perusahaan sangatlah penting karena kinerja keuangan suatu perusahaan bisa mencerminkan seluruh perusahaan tersebut. Perusahaan yang kinerja keuangannya baik tentu saja akan menarik minat investor untuk berinvestasi pada perusahaan tersebut, sedangkan bila kinerja keuangan suatu perusahaan tidak baik tentu investor akan enggan untuk berinvestasi pada perusahaan tersebut, hal ini tentu saja akan berpengaruh pada nilai saham perusahaan tersebut. Dengan adanya kecukupan modal diharapkan perusahaan manufaktur akan mampu bertransformasi ke arah yang lebih baik, sehingga akan meningkatkan daya saing dengan perusahaan lainnya, daya saing suatu perusahaan sangatlah penting karena perusahaan yang sudah tidak mampu lagi untuk bersaing tentu akan mengalami kerugian yang akan menyebabkan kondisi financial distress yang apabila dibiarkan berlarut-larut maka akan mengakibatkan kebangkrutan pada perusahaan tersebut. Dengan kata lain kinerja keuangan suatu perusahaan bisa menjadi gambaran kondisi keuangan suatu perusahaan pada periode tertentu. Informasi laporan keuangan yang akurat tentu sangat penting bagi pihak eksternal sebagai acuan dalam mengevaluasi kinerja perusahaan tersebut, akan tetapi bila terjadi penyalahgunaan informasi keuangan tentu akan mengakibatkan tidak sinkronnya informasi yang didapatkan, hal inilah yang dapat mengakibatkan kegagalan investasi dimasa yang akan datang.

Selain masalah dari buruknya penerapan *corporate governance* diatas, beberapa perusahaan manufaktur juga mengalami penurunan produksi dikarenakan permintaan yang juga menurun sehingga hal tersebut juga mempengaruhi dalam kuantitas penjualannya. Peristiwa menurunnya penjualan ini juga membuat beberapa perusahaan mengalami *earning per share (EPS)* yang cenderung negatif sehingga perusahaan tersebut bisa kesulitan dalam menjaga profitabilitasnya. Jika hal ini dibiarkan terus menerus bukan tidak mungkin akan dapat memicu terjadinya financial distress dan pada akhirnya akan berujung pada kebangkrutan perusahaan tersebut. Untuk dapat mendeteksi kemungkinan terjadinya financial distress disuatu perusahaan dapat digunakan analisis rasio keuangan. Secara umum rasio-rasio seperti profitabilitas, likuiditas, dan leverage dapat dijadikan sebagai indikator yang paling signifikan dalam memprediksi financial distress maupun kebangkrutan, adanya ancaman terjadinya financial distress membuat perusahaan harus memiliki strategi yang

tepat untuk mengantisipasi kondisi-kondisi yang menyebabkan masalah keuangan yang mungkin terjadi. Ketidaksiapan perusahaan dalam memprediksi financial distress merupakan salah satu penyebab kebangkrutan perusahaan. Financial distress memiliki tanda-tanda diantaranya yaitu ketika perusahaan tidak lagi dapat memenuhi jadwal pembayarannya, produksi yang terus menurun dan sering mengalami keterlambatan pengiriman barang. Adapun pentingnya untuk memprediksi financial distress ini lebih dini adalah untuk dapat memperbaiki kondisi sebelum sampai pada tahap krisis. Rasio keuangan yang digunakan dalam penelitian ini sebagai acuan untuk memprediksi financial distress adalah profitability dan leverage. Menurut Platt dan Platt (2002) financial distress dapat diukur berdasarkan tiga kondisi yaitu saat mengalami laba operasi yang negatif selama beberapa tahun, melakukan penghentian terhadap pembayaran dividen, dan mengadakan restrukturisasi atau PHK, menurut Horne dan Wachowicz (2009), interest coverage ratio (ICR) merupakan salah satu rasio keuangan yang dapat digunakan untuk mengukur kemampuan perusahaan untuk memenuhi pembayaran bunganya, sehingga dapat menghindari kebangkrutan. Sedangkan menurut Elloumi dan Guoyie (2001:6) mendefinisikan financial distress sebagai perusahaan yang memiliki earning per share (EPS) yang negatif, sehingga tidak bisa memberikan kewajiban jangka pendeknya berupa pembagian dividen. Adapun beberapa perusahaan yang memiliki EPS yang negatif dalam periode 2011-2015 berdasarkan data annual yang didapat pada IDX.co.id adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1
Daftar Perusahaan Yang Memiliki Earning Per Share (EPS) Negatif

NO	KODE	EMITEN	2011	2012	2013	2014	2015
1	IKAI	PT. Inti Keramik Alamasri Industri Tbk	-64	-50	-54	-34	-139
2	MLIA	PT. Mulia Industrindo Tbk	-29	-23	-359	97	-122,23
3	BAJA	PT. Saranacentral Bajatama Tbk	21	24,34	-42,85	7,84	-5,19
4	GDST	PT. Gunawan Dianjaya Steel Tbk	12	6	11	-1,70	-6,74
5	JKSW	PT. Jakarta Kyoei Steel Works Tbk	-20,40	-115,37	-55,46	-64,52	-154,62
6	KRAS	PT. Krakatau Steel (Persero) Tbk	65	-11,76	-10,96	-118,01	-280,75
7	JPRS	PT. Jaya Pari Steel Tbk	50	13	20	-9	-29
8	BRPT	PT Barito Pacific Tbk	-18,14	-127,4	-48,71	-12,42	-13,83
9	AKKU	PT. Alam Karya Unggul Tbk	-38,67	-8,81	-6,34	-25,77	-32,23
10	FPNI	PT. Lotte Chemical Titan Tbk	-20,86	-29,4	-13,39	-14,90	-6,91
11	SIAP	PT. Sekawan Intipratama Tbk	3,4	3,6	-6,25	-3,26	-1,07
12	SIMA	PT. Siwani Makmur Tbk	-345,44	-56,58	-15,47	3,11	-3,35
13	YPAS	PT. Yanaprima Hastapersada Tbk	25	25	9	-13	-15
14	MAIN	PT. Malindo Feed Mill Tbk	121	179	142	-48	-34
15	TIRT	PT. Tirta Mahakam Resources Tbk	4	-32	-136	-23	-0,86
16	KBRI	PT. Kertas Basuki Rachmat Indonesia Tbk	-2,38	4,21	-2,10	-1,86	-17,93
17	IMAS	PT. Indomobil Sukses Internasional Tbk	347,27	289,93	192,55	-43,36	-16,54
18	LPIN	PT. Multi Prima Sejahtera Tbk	533	781	403	-194	-831
19	ARGO	PT. argo pantes tbk	-323	-355	244	-1117,98	-414,9
20	CNTX	PT. Century Textile Industry Tbk	3355,9	3528	-121,78	372,66	-132,4
21	ESTI	PT. Evershine Tex Tbk	1,62	-4,9	-9,74	-2,48	-1,38
22	HDTX	PT. Pania Asia Indo Resources Tbk	12,61	3,92	-140,47	-62,35	-0,12
23	MYTX	PT. Apac Citra Centertex Tbk	-32	-36	-15	-49	-81
24	POLY	PT. Asia Pacific Fibers Tbk	257	-98	-121,78	-372,66	-138,3
25	SSTM	PT. Sunsana Textile Manufacture Tbk	-20,58	-12,08	-11,30	-10,97	-9
26	TFCO	PT. Tifico Fiber Indonesia Tbk	63,49	19,6	-24,36	-12,42	-4,15
27	ADMG	PT. Polychem Indonesia Tbk	Rp.74	21,56	3,65	-75,77	-85,75
28	PSDN	PT. Prashida Aneka Niaga Tbk	9	9,78	5,48	-21,27	-32,66
29	RMBA	PT. Bentoel Internasional Investama Tbk	42,26	-44,66	-143,93	-314,74	-223,32
30	SCPI	PT. Schering Plough Indonesia Tbk	-7,06	-3,43	-3,38	-17,35	-38,70

(Sumber: Data dari IDX.co.id yang telah diolah)

LITERATUR

Teori

Menurut G.R Terry yang dikutip dalam Hasibuan (2009:2) mengemukakan bahwa manajemen adalah : "Manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya".

Menurut Sutrisno (2012:3) mengemukakan bahwa Manajemen Keuangan adalah: "Manajemen keuangan merupakan semua aktifitas perusahaan yang berhubungan dengan usaha-usaha mendapatkan dana perusahaan dengan biaya yang murah serta usaha untuk menggunakan dan mengalokasikan dana tersebut secara efisien".

Menurut Munawir yang dikutip dari Fahmi (2012:2) mengemukakan bahwa laporan keuangan adalah : "Laporan Keuangan merupakan alat yang sangat penting untuk memperoleh informasi sehubungan dengan posisi keuangan dan hasil-hasil yang telah dicapai perusahaan yang bersangkutan".

Fahmi (2012:55) mengemukakan bahwa pasar modal adalah : "Pasar Modal merupakan tempat dimana berbagai pihak khususnya perusahaan yang menjual saham (stock) dan obligasi (bond) dengan tujuan hasil penjualan tersebut nantinya akan digunakan nantinya sebagai tambahan dana atau memperkuat dana perusahaan".

Menurut keputusan menteri BUMN Nomor Kep-117/M-MBU/2002 mengemukakan good corporate governance adalah : "good corporate governance merupakan suatu proses dan struktur yang digunakan oleh organisasi BUMN untuk meningkatkan keberhasilan usaha dan akuntabilitas perusahaan guna mewujudkan nilai pemegang saham dalam jangka panjang dengan memperhatikan kepentingan stakeholder, berdasarkan peraturan perundangan dan nilai-nilai etik".

Institutional ownership (kepemilikan institusional) menurut Widarjo (2010:25) mengemukakan bahwa kepemilikan institusional adalah : "Kepemilikan institusional adalah kondisi dimana institusi memiliki saham dalam suatu perusahaan. Institusi tersebut dapat berupa pemerintah, institusi swasta maupun asing".

Menurut **Masdupi (2005:200)**, Kepemilikan Institusional dapat dirumuskan, sebagai berikut :

$$KINS = \frac{\text{Jumlah Saham Institusi}}{\text{Jumlah Saham Beredar}} \times 100\%$$

Profitabilitas menurut Agus Sartono dalam Irham Fahmi (2013:135) mengemukakan bahwa profitabilitas adalah : "Profitabilitas adalah rasio yang mengukur efektivitas manajemen secara keseluruhan yang ditunjukkan oleh besar kecilnya tingkat keuntungan yang diperoleh dalam hubungannya dengan penjualan maupun investasi".

$$\text{Return On Asset} = \frac{\text{Keuntungan sesudah bunga dan pajak}}{\text{Jumlah Aktiva}}$$

Agus Harjito dan Martono (2011:315) mengemukakan bahwa leverage adalah : "Leverage dalam pengertian bisnis mengacu pada penggunaan asset dan sumber dan sumber dana (*Sources Of Funds*) oleh perusahaan dimana dalam penggunaan asset atau dana tersebut perusahaan harus mengeluarkan biaya tetap atau beban tetap.

$$\text{Debt to Total Asset Ratio} = \frac{\text{Total Hutang}}{\text{Total Aktiva}}$$

Financial distress menurut Plat dan Plat dalam Fahmi (2013:158) mengemukakan bahwa financial distress adalah : “Financial distress adalah suatu tahap penurunan kondisi keuangan yang terjadi sebelum terjadinya kebangkrutan ataupun likuidasi. Financial distress dimulai dengan ketidakmampuan memenuhi kewajiban kewajibannya, terutama kewajiban yang bersifat jangka pendek termasuk kewajiban likuiditas, dan juga termasuk kewajiban dalam kategori solvabilitas”. Dikemukakan oleh Elloumi dan Gueyie (2001:6) yang mengemukakan bahwa financial distress sebagai suatu kondisi dimana suatu perusahaan memiliki earning per share (EPS) yang negatif dalam jangka waktu yang berturut-turut. Sehingga dengan acuan ini peneliti menetapkan bahwa *Earning Per Share* (EPS) akan digunakan sebagai indikator financial distress pada penelitian ini.

Earning Per Share (EPS) menurut Darmadji dan Fakhruddin (2015:54), mengemukakan bahwa : “*Earning Per Share* (EPS) adalah rasio yang menunjukkan bagian laba untuk setiap saham. EPS menggambarkan profitabilitas perusahaan yang tergambar pada setiap lembar sahamnya”.

$$\text{Earning Per Share (EPS)} = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Jumlah Saham Yang Beredar}}$$

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah jenis penelitian melalui pendekatan kuantitatif Asosiatif yang berhubungan secara kausal dengan tingkat signifikansi atau tingkat kesalahan sebesar 5%. pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui cara studi dokumenter Bursa Efek Indonesia (IDX) yang sumber datanya berupa data sekunder dimana peneliti memperoleh data melalui media perantara yang disajikan oleh Idx.co.id dan SahamOk.com sebagai penyusun laporan ketercatatan emiten. Untuk kepentingan analisis maka digunakan pooling data selama 5 tahun mulai tahun 2011-2015 dari perusahaan-perusahaan sampel. teknik pengambilan sampel acak *stratified random sampling*.

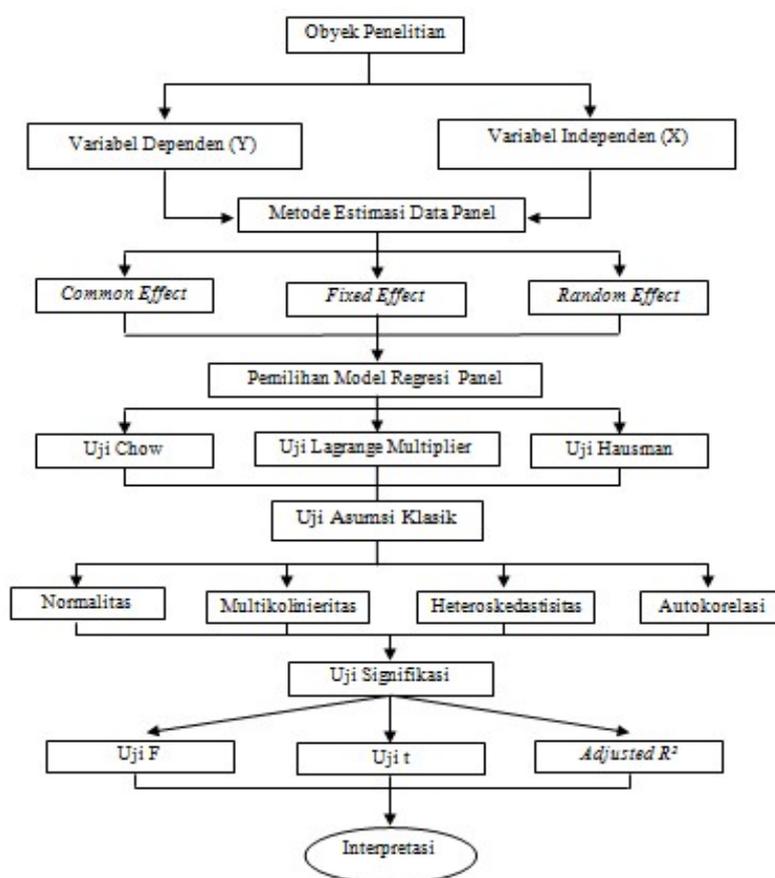
Tabel 1.2
Stratified Data Sampel Sub-Sektor manufaktur
Listed Bursa Efek Indonesia (IDX) Tahun 2011-2015

NO	KODE	EMITEN	NO	KODE	EMITEN
1	IKAI	PT. Inti Keramik Alamasri Industri Tbk	16	KBRI	PT. Kertas Basuki Rachmat Indonesia Tbk
2	MLIA	PT. Mulia Industrindo Tbk	17	IMAS	PT. Indomobil Sukses Internasional Tbk
3	BAJA	PT. Saranacental Bajatama Tbk	18	LPIN	PT. Multi Prima Sejahtera Tbk
4	GDST	PT. Gunawan Dianjaya Steel Tbk	19	ARGO	PT. argo pantes tbk
5	JKSW	PT. Jakarta Kyohei Steel Works Tbk	20	CNTX	PT. Century Textile Industry Tbk
6	KRAS	PT. Krakatau Steel (Persero) Tbk	21	ESTI	PT. Evershine Tex Tbk
7	JPRS	PT. Jaya Pari Steel Tbk	22	HDTX	PT. Pania Indo Resources Tbk
8	BRPT	PT Barito Pacific Tbk	23	MYTX	PT. Apac Citra Centertex Tbk
9	AKKU	PT. Alam Karya Unggul Tbk	24	POLY	PT. Asia Pacific Fibers Tbk
10	FPNI	PT. Lotte Chemical Titan Tbk	25	SSTM	PT. Sunsang Textile Manufacture Tbk
11	SIAP	PT. Sekawan Intipratama Tbk	26	TFCO	PT. Tifico Fiber Indonesia Tbk
12	SIMA	PT. Siwani Makmur Tbk	27	ADMG	PT. Polychem Indonesia Tbk
13	YPAS	PT. Yanaprima Hastapersada Tbk	28	PSDN	PT. Prashida Aneka Niaga Tbk
14	MAIN	PT. Malindo Feed Mill Tbk	29	RMBA	PT. Bentoel Internasional Investama Tbk
15	TIRT	PT. Tirta Mahakam Resources Tbk	30	SCPI	PT. Schering Plough Indonesia Tbk

(Sumber : Data hasil Olahan *Stratified Sampling*)

Dalam penelitian ini digunakan regresi data panel. Data panel adalah data yang memiliki jumlah *crossection* dan jumlah *time series*.

Langkah-langkah Pengujian Data Panel



Gambar 3.2 : Skema Pengujian Data Panel

Pemilihan Model Estimasi

Uji Chow (F Statistik) Pengujian spesifikasi bertujuan untuk menentukan model analisis data panel yang akan digunakan.

$$CHOW = \frac{RRSS - URSS / N - 1}{URSS / NT - N - K}$$

Uji Haussman pengujian ini bertujuan untuk mengetahui model yang sebaiknya dipakai, yaitu *Fixed Effect Model* (FEM) atau *Random Effect Model* (REM).

$$W = X^2 [K - 1] = [b - \hat{\beta}]^{\hat{\psi}^{-1}} [b - \hat{\beta}]$$

Uji Lagrange Multiplier (LM) untuk mengetahui apakah model *Random Effect* lebih baik daripada metode *Common Effect* (OLS)

Koefisien Korelasi dengan menggunakan metode analisis korelasi Pearson Product Moment dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2) \times (n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Tabel 1.3
Kriteria Penilaian Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Pengaruh
0.00 – 0.199	Sangat Rendah
0.20 – 0.399	Rendah
0.40 – 0.599	Sedang
0.60 – 0.799	Kuat
0.80 – 1.000	Sangat Kuat

(Sugiyono, 2014:216)

Dalam melakukan estimasi persamaan linear dengan menggunakan metode *ordinary least square* OLS maka asumsi BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*) harus terpenuhi, diantaranya, adalah :

1. Nilai harapan dari rata-rata kesalahan adalah nol.
2. Varians tetap (Homokedastisitas)
3. Tidak berpengaruh antara variabel bebas dengan error term
4. Tidak ada korelasi serial antara error
5. Tidak ada multikolinearitas

Table 1.4
Table Syarat Uji Pelanggaran Asumsi

Uji Asumsi Klasik	Uji Heteroskedastisitas	Uji Autokorelasi	Uji Multikolinieritas	Uji Normalitas
<i>Common effect</i>	√		√	√
<i>Fixed effect</i>	√	√	√	√
<i>Random effect</i>	√		√	

(Sumber : Gujarati Dan Porter 2009)

Hipotesis

H₀: *Institutional Ownership, Profitability dan Leverage* secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap *Financial Distress*

Uji T (*T-Test*) melakukan pengujian terhadap koefisien regresi secara parsial, nilai t-hitung dicari dengan rumus :

$$T_{\text{hitung}} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Kriteria , jika berdasarkan perbandingan t-hitung dengan t-tabel.

$T_{\text{hitung}} > T_{\text{tabel}} (\alpha, n-k-1)$, maka H₀ ditolak.

$T_{\text{hitung}} < T_{\text{tabel}} (\alpha, n-k-1)$, maka H₀ diterima.

Uji F (*Test-Statistic*) Uji ini digunakan untuk menguji keberartian pengaruh dari seluruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen, nilai f-hitung dapat dicari dengan rumus :

$$F_{\text{hitung}} = \frac{R^2/(k-1)}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Kriteria , jika berdasarkan perbandingan f-hitung dan f-tabel.

$F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}} (a, k-1, n-1)$, maka H₀ ditolak.

$F_{hitung} \leq F_{tabel} (a, k-1, n-1)$, maka H_0 diterima

Koefisiensi Regresi Linier Berganda bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediator dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Pengujian hipotesis di atas bertujuan untuk menguji seberapa besar pengaruh variabel-variabel independen atau variabel bebas terhadap variabel dependen atau variabel terikat, digunakan analisis regresi berganda dengan persamaan kuadrat terkecil dengan model dasar sebagai berikut :

$$Y = \beta_{0i} + \beta X_{1i} + \beta X_{2i} + \beta X_{3i} + \epsilon_i$$

Koefisien Determinasi merupakan ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan antara nilai dugaan atau garis regresi dengan data sampel. Apabila nilai koefisien korelasi sudah diketahui, maka untuk mendapatkan koefisien determinasi dapat diperoleh dengan mengkuadratkannya. Besarnya koefisien determinasi dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

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

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemilihan Model Estimasi

Uji Chow (F Statistik)

Tabel Hasil Pengujian Chow Test

Dependent Variable: EPS_Y
 Method: Panel Least Squares
 Date: 01/29/18 Time: 17:27
 Sample: 2011 2015
 Periods included: 5
 Cross-sections included: 30
 Total panel (balanced) observations: 150

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
KINS_X1	2.953022	47.33628	0.062384	0.9503
ROA_X2	754.1984	339.1140	2.224026	0.0277
DTA_X3	-21.70652	50.82729	-0.427064	0.6700
C	54.85438	66.92709	0.819614	0.4138
R-squared	0.038558	Mean dependent var		16.78667
Adjusted R-squared	0.018802	S.D. dependent var		438.7115
S.E. of regression	434.5676	Akaike info criterion		15.01288
Sum squared resid	27571956	Schwarz criterion		15.09317
Log likelihood	-1121.966	Hannan-Quinn criter.		15.04550
F-statistic	1.951723	Durbin-Watson stat		0.823809
Prob(F-statistic)	0.123870			
Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
KINS_X1	-1.830481	47.12837	-0.038840	0.9691
ROA_X2	540.4361	371.4924	1.454771	0.1484

DTA_X3	-145.4732	152.1136	-0.956346	0.3409
C	149.0548	126.5571	1.177768	0.2413

Effects Specification

Cross-section fixed (dummy variables)

R-squared	0.398991	Mean dependent var	16.78667
Adjusted R-squared	0.234612	S.D. dependent var	438.7115
S.E. of regression	383.8131	Akaike info criterion	14.92973
Sum squared resid	17235560	Schwarz criterion	15.59207
Log likelihood	-1086.730	Hannan-Quinn criter.	15.19881
F-statistic	2.427268	Durbin-Watson stat	1.324396
Prob(F-statistic)	0.000307		

F-Hitung

$$CHOW = \frac{RRSS - URSS / N - 1}{URSS / NT - N - K}$$

$$CHOW = \frac{27571956 - 17235560 / 30 - 1}{17235560 / 150 - 30 - 3}$$

CHOW = 2.339

Result

$F_{2.339} < F_{2.670}$

Common Effect Model

F-Tabel

df1=3, df=150-3-1 = 2.670

Uji Hausman

Tabel Hasil Pengujian Hausman

Correlated Random Effects - Hausman Test

Equation: Untitled

Test cross-section random effects

Test Summary	Chi-Sq. Statistic	Chi-Sq. d.f.	Prob.
Cross-section random	0.855841	3	0.8361

Hasil dari penghitungan statistik Hausman adalah sebesar 0,855841, sedangkan nilai kritis Chi-Squares dengan df sebesar 3 pada $\alpha = 0,05$ adalah sebesar 7,8147 yang berarti bahwa nilai nilai statistik Hausman lebih kecil dari nilai kritis Chi-Squares. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa H1 diterima dan H0 ditolak yang berarti model yang lebih tepat digunakan dalam penelitian ini adalah model *Random Effect*.

Result

$H_{0.8558} < C_{7.8147}$

Random Effect Model

Uji Lagrange Multiplier (LM)

Tabel Hasil Pengujian Lagrange Multiplier (LM)

Lagrange Multiplier Tests for Random Effects

Null hypotheses: No effects

Alternative hypotheses: Two-sided (Breusch-Pagan) and one-sided (all others) alternatives

	Test Hypothesis		
	Cross-section	Time	Both
Breusch-Pagan	13.64313 (0.0002)	0.283464 (0.5944)	13.92659 (0.0002)
Honda	3.693660 (0.0001)	0.532413 (0.2972)	2.988285 (0.0014)
King-Wu	3.693660 (0.0001)	0.532413 (0.2972)	1.785071 (0.0371)
Standardized Honda	4.039718 (0.0000)	0.921237 (0.1785)	-0.914702 (0.8198)
Standardized King-Wu	4.039718 (0.0000)	0.921237 (0.1785)	-0.971118 (0.8343)
Gourieroux, et al.*	--	--	13.92659 (0.0003)

Dari hasil output diatas dapat dilihat bahwa nilai probabilitas Breusch-Pagan sebesar $0,0002 < 0,05$ yang berarti bahwa H_0 ditolak. Dengan demikian, model yang lebih baik diantara *common effect* dan *random effect* adalah model *random effect*.

Tabel Pemilihan Akhir Model Estimasi

MODEL	Uji Chow	Uji Hausman	Uji Lagrange
<i>Common effect</i>	√		
<i>Fixed effect</i>			
<i>Random effect</i>		√	√

Dalam tiga pengujian di atas menunjukkan bahwa lebih tepat digunakan model *random effect*.

Asumsi Klasik

Tabel Uji Asumsi Klasik Model Estimasi *Random Effect*

Pengujian	Hasil
Heteroskedastisitas	Penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar lagi serta penyebaran titik-titik data tidak berpola maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastistas (varians bersifat homogen)
Multikolinearitas	Output SPSS nilai VIF kurang dari kurang dari 10 atau dibawah nilai tolerance lebih dari 0,01 maka dapat disimpulkan dengan

Pengujian	Hasil
	tegas bahwa tidak terdapat masalah pada multikoleniaritas

Analisis

Table Analisis Model *Random Effect*

Dependent Variable: EPS_Y

Method: Panel EGLS (Cross-section random effects)

Date: 01/30/18 Time: 14:39

Sample: 2011 2015

Periods included: 5

Cross-sections included: 30

Total panel (balanced) observations: 150

Swamy and Arora estimator of component variances

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
KINS_X1	0.085397	44.88236	0.001903	0.9985
ROA_X2	669.6959	335.2464	1.997623	0.0476
DTA_X3	-38.32041	68.11094	-0.562618	0.5746
C	67.63115	82.62309	0.818550	0.4144

Effects Specification

	S.D.	Rho
Cross-section random	220.5938	0.2483
Idiosyncratic random	383.8131	0.7517

Weighted Statistics

R-squared	0.033775	Mean dependent var	10.30876
Adjusted R-squared	0.013921	S.D. dependent var	383.6641
S.E. of regression	380.9843	Sum squared resid	21191760
F-statistic	1.701155	Durbin-Watson stat	1.070405
Prob(F-statistic)	0.169370		

Unweighted Statistics

R-squared	0.037614	Mean dependent var	16.78667
Sum squared resid	27599018	Durbin-Watson stat	0.821905

Analisis Koefisiensi Determinasi

Analisis koefisien determinasi secara simultan digunakan untuk mengetahui persentase KINS, ROA dan DTA terhadap EPS. Dan berdasarkan tabel output *model random effect* di atas dapat diketahui bahwa nilai *R-square* sebesar 0,033775 artinya secara bersama-sama variabel KINS, ROA dan DTA mempunyai kontribusi menjelaskan EPS sebesar 3,37%, sedangkan sisanya sebesar 96,3% (100% - 3,37%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti atau tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Analisis Koefisiensi Korelasi Berganda

Dari output tabel model *random effect* di atas didapat koefisien determinasi R² (*R-Square*) antara KINS, ROA dan DTA dengan *Financial Distress* adalah sebesar 0,033775. Maka nilai R adalah $\sqrt{0,033775} = 0,18378$. Angka **0,18378** menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang **Sangat Rendah** antara ketiga variabel independen dengan variabel dependen.

Analisis Uji Hipotesis

Uji- F

Berdasarkan hasil uji statistik F tabel output model *random effect* di atas, output regresi menunjukkan nilai F Hitung $0,169370 < 0,267$ ($\alpha = n - k - 1$ (5%) = 150 - 3 - 1 Ho diterima), sehingga dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama variabel KINS, ROA dan DTA tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel EPS.

Uji-T

Berdasarkan hasil pada tabel diatas uji regresi parsial (Uji t) menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi variabel KINS sebesar 0,085397 dengan t sebesar $0,001903 < 1,65529$ (Ho diterima) dan signifikansi $0,9985 > 0,05$, hal ini menunjukkan tidak terdapat pengaruh KINS terhadap EPS secara positif dan tidak signifikan.

Berdasarkan hasil pada tabel diatas nilai koefisien regresi variabel ROA sebesar 669,6959 dengan t sebesar $1,997623 > 1,65529$ (Ho ditolak) dan signifikansi sebesar $0,0476 < 0,05$, hal ini menunjukkan bahwa ROA berpengaruh terhadap EPS secara positif dan walaupun signifikan.

Berdasarkan hasil pada tabel diatas, nilai koefisien regresi variabel DTA sebesar -38,32041 dengan t sebesar $-0,562628 < 1,65529$ (Ho diterima) dan signifikansi $0,5746 > 0,05$ menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh variabel DTA terhadap EPS adalah secara negatif dan tidak signifikan.

Analisis Koefisiensi Regresi Berganda

$$y_{it} = \alpha + \beta X_{it} + \hat{u}_i + \varepsilon_{it}$$

$$EPS_Y = \alpha + \beta_1 KINS_{X_1} + \beta_2 ROA_{X_2} + \beta_3 DTA_{X_3}$$

$$EPS_Y = 67.6311 + 669.6958 X_2$$

Nilai koefisien regresi X₂ memiliki hubungan positif 669,6958 untuk variabel ROA yang artinya setiap kenaikan 1 % ROA, maka *financial distress* akan mengalami kenaikan sebesar 669,6958 satuan.

SIMPULAN

Hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif tetapi tidak signifikan dari *return on asset* (ROA) terhadap kemungkinan terjadinya kondisi *financial distress*. Hal ini dibuktikan bahwa semakin besar nilai *return on asset* (ROA) suatu perusahaan maka akan menurunkan potensi kemungkinan terjadinya kondisi *financial distress*. Dari implikasi penelitian tersebut menunjukkan bahwa sangat penting sekali agar perusahaan – perusahaan dapat tetap menjaga nilai *return on asset* (ROA) sehingga perusahaan akan dapat mengurangi resiko terjadinya kondisi *financial distress*.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sartono, 2010. *Manajemen Keuangan Teori dan Aplikasi*. Cetakan Keempat. BPFE, Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Bambang, Riyanto, 2001. *Dasar-dasar Pembelanjaan Perusahaan*. BPFE, Yogyakarta.
- David, Fred R, 2010. *Manajemen Strategis Konsep*, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Elloumi Dan Gueyie, 2001. Financial distress and corporate governance; An empirical prediction of corporate distress, *journal of money investment and banking*, Vol:11 6-15.
- Fahmi, Irham, 2012. *Analisis Laporan Keuangan*. Cetakan Kedua, Alfabeta Bandung.
- Fahmi, irham, 2013. *Pengantar Manajemen Keuangan Teori Dan Soal Jawaban*. Cetakan Kedua, Alfabeta, Bandung.
- George, Terry, 2006. *Prinsip – Prinsip Management*. Terjemahan Kencana Syafiie. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Gujarati, Damodar, 2013. *Dasar-Dasar Ekonometrika*. Edisi Kelima Salemba Empat, Jakarta.
- Hadi, Nor, 2013. *Pasar Modal*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P, 2009. *Manajemen: Dasar, Pengertian Dan Masalah Edisi Revisi*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Hanafi, Mamduh dan Halim, Abdul, 2012. *Analisis Laporan Keuangan*, Edisi Ketiga Cetakan Pertama, UPP sekolah tinggi ilmu manajemen, YKPN, Yogyakarta.
- Hery, 2012. *Analisis Laporan Keuangan*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Horne, James C. Van dan John M. Waschowicz. Jr 2012 *Prinsip-Prinsip Manajemen Keuangan*. Edisi Ke 13 Buku 1, Salemba Empat, Jakarta.
- Husein, Umar, 2005. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Imanta, Dea., Satwiko, Rutji, 2011. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepemilikan Managerial*. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, vol 13.
- Kasmir, 2014. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, PT. Raja Grafindo, Cetakan Keempat Belas, Persada, Jakarta.
- Latumaerisa, Julius R, 2011. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain*, Cetakan Pertama, Salemba Empat, Jakarta.
- Lestari, Maharani Ika dan Toto Sugiharto, 2007. *Kinerja Bank Devisa dan Bank Non Devisa dan Faktor-faktor yang mempengaruhinya*. *Proceeding PESAT*, Volume Dua, Fakultas Ekonomi, Gunadarma.
- Mardiyanto, Handoyo, 2009. *Intisari Manajemen Keuangan*. PT.Grasindo, Jakarta.
- Masdupi, Erny, 2005. *Analisis Dampak Struktur Kepemilikan Hutang Dalam Mengontrol Konflik Keagenan*, *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Indonesia* Vol.20, No.1:64-71.
- Munawir, Drs, 2010. *Analisis Laporan Keuangan*, Liberty, Yogyakarta.
- Nabela, Yoandika 2012 *Pengaruh Kepemilikan Institusional, Kebijakan Deviden, Kepemilikan Saham Manajerial, Dan Kepemilikan Saham Institusional Terhadap Kebijakan Hutang Pada Perusahaan Property Dan Real Estate Di Bursa Efek Indonesia*. *Jurnal manajemen* volume 01 No 01 September 2012.
- PSAK, 2002. *Standar Akuntansi Keuangan*. Jilid Kedua. Ikatan Akuntan Indonesia. Erlangga, Jakarta.
- PSAK, Revisi 2009. *Standar Akuntansi Keuangan*. Ikatan Akuntan Indonesia. Erlangga, Jakarta.
- Safroni, Drs, 2012. *Manajemen Dan Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta.

Sugiyono, 2013. Metode Penelitian Manajemen. Cetakan Edisi Pertama, CV. Alfabeta, Bandung.

Sutedi, Adrian, 2013. *Good Corporate Governance*, Sinar Grafika, Jakarta.

Sutrisno, 2012. Manajemen Keuangan : Teori, Konsep dan Aplikasi. Edisi Pertama, Cetakan Kedelapan. Ekonosia, Yogyakarta.

Sukrini, Dwi 2012, Kepemilikan Manajerial, Kepemilikan Institusional, Kebijakan Dividen Dan Kebijakan Hutang Analisis Terhadap Nilai Perusahaan, *Accounting Analisis Journal* 1 (2)(2012)

Tjiptono Darmadji Dan Hendi M Fakhruddin 2012 Pasar Modal Di Indonesia. Edisi Ketiga, salemba empat, Jakarta.

Widarjo, Bandi 2010 Pengaruh *Ownership Retention*, Investasi Dari *Proceeds* Dan Reputasi Auditor Terhadap Nilai Perusahaan Dengan kepemilikan Manajerial Dan Institusional Sebagai Variabel Pemoderasi. Symposium Nasional Akuntansi Ke XIII, Purwokerto.

Web :

www.sahamOK.com

www.IDX.co.id

JEMPER(Jurnal Ekonomi Manajemen Perbankan)

<http://jurnal.usbypkp.ac.id/index.php/jemper>

JUDUL DITULIS DALAM BAHASA INDONESIA (MAKSIMAL 12 KATA) DAN BAHASA INGGRIS (MAKSIMAL 10 KATA) ← 14PT, BOLD

Nama Penulis¹ ← 12pt, bold

Instansi penulis ← 11pt, italic

Email penulis ← 11t, regular

Nama Penulis² ← 12pt, bold

Instansi penulis ← 11pt, italic

Email penulis ← 11pt, regular

Abstract ← 12pt, bold italic

Abstract should be prepared in Bahasa Indonesia (translated from abstract in English) and English. The abstract should be clear, concise, and descriptive. Abstract should provide a brief introduction of the problem, research objectives, research method, result, and a brief summary of results. Abstract written in 10pt, Times New Roman and justify. Abstract consists of 100-150 words in a paragraph.

Keywords: 3-5 keywords, 10 pt, Times New Roman, justify, bold, italic

Abstrak ← 12pt, bold

Abstrak ditulis dalam Bahasa Indonesia (di terjemahkan dari abstrak dalam Bahasa Inggris) dan bahasa Inggris. Abstrak harus jelas, ringkas, dan deskriptif. Abstrak berisi pendahuluan singkat mengenai permasalahan, tujuan dari paper, metode riset, hasil, dan simpulan singkat dari hasil penelitian. Abstrak ditulis dalam 10pt, Times New Roman, dan justify. Abstrak terdiri atas 100-150 kata dalam sebuah paragraf.

Kata kunci: 3-5 kata kunci, 10 pt, Times New Roman, justify, bold, not italic



JEMPER (Jurnal Ekonomi
Manajemen Perbankan)
Volume.....
Nomo r.....
Halaman
Bandung,

p-ISSN : 2655 - 2922

Tanggal Masuk :

.....
Tanggal Revisi :

.....
Tanggal Diterima :

.....
.....

PENDAHULUAN

Pendahuluan menjelaskan tentang latar belakang penelitian, tujuan penelitian, dan kontribusi penelitian. Kontribusi penelitian menjelaskan tentang kesenjangan penelitian (research gap) dan bagaimana penelitian ini memberikan kontribusi dalam mengisi kesenjangan penelitian. Pendahuluan tidak terdiri dari sub judul.

LITERATUR

Bagian ini memuat literatur-literatur yang relevan terkait dengan penelitian dan pengembangan hipotesis yang diajukan. Bagian ini juga membahas secara ringkas teori yang digunakan untuk menggambarkan hubungan antar konsep (disajikan dalam sub judul) dan hubungan antar konsep tersebut disajikan dalam bentuk gambar kerangka konseptual.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ditulis dalam bentuk paragraf mengalir (tidak dibuat numbering). Metode penelitian Memaparkan tentang desain penelitian yang digunakan (metode, jenis data, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, variabel dan pengukuran variabel).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Memaparkan hasil penelitian dan temuan-temuan dilapangan yang ditulis dengan sistematis, kemudian dilakukan analisis secara kritis, dan disajikan secara informatif. penggunaan tabel, gambar dsb hanya sebagai pendukung yang memperjelas pembahasan dan dibatasi hanya pada pendukung yang benar-benar substantial, misalnya tabel hasil pengujian statistik, gambar hasil pengujian model dsb. pembahasan hasil bersifat argumentatif menyangkut relevansi antara hasil, teori, penelitian terdahulu dan fakta empiris yang ditemukan, serta menunjukkan kebaruan temuan yang dituliskan dalam paragraf mengalir

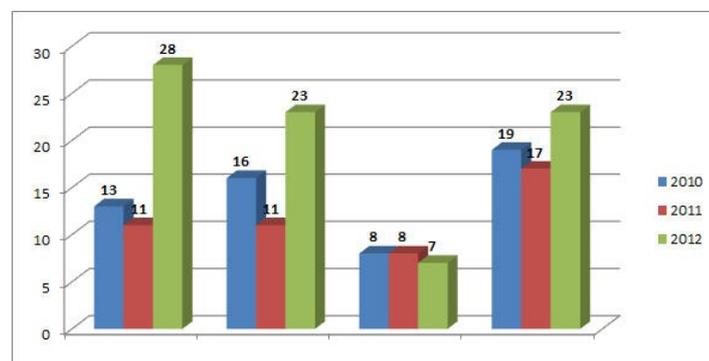
Setiap tabel pada naskah artikel dilengkapi dengan sumber tahun pengolahan data penelitian.

Contoh Tabel (Table 1. Format)

Column 1	Column 2	Column 2	Column 2
Abcde1	0.xxx	0.xxx1	0.xxx2
Abcde2	0.yyyy	0.yyyy1	0.yyyy2
Abcde3	0.zzz	0.zzz1	0.zzz2
Abcde4	0.aaaa	0.aaaa1	0.aaaa2

Sumber : Data diolah (2017)

Setiap gambar pada naskah artikel dilengkapi dengan sumber tahun pengolahan data penelitian.



Contoh Gambar (Figure 1. Sample figure)

SIMPULAN

Memaparkan kesimpulan akhir yang dituliskan dengan singkat dan jelas, menunjukkan kejelasan sumbangan temuan, pencetusan teori baru dan kemungkinan pengembangan penelitian yang bisa dilakukan kedepannya. Implikasi penelitian baik secara teoritis maupun praktis yang dituliskan dalam paragraf mengalir.

DAFTAR PUSTAKA

Each manuscript must include a reference list containing only the quoted work and should use the Mendeley tool. Each entry should contain all the data needed for unambiguous identification. With the author-date system, use the following format recommended by APA (American Psychological Association).

Penulisan daftar pustaka mengaju pada format atau standar APA Style Buku/karangan ilmiah:

(i) Penulis tunggal (single author):

Nama akhir penulis (Author last name), Inisial pertama penulis (Author First Initial). (Publication Year). *Title of book*. Place: Publisher.

Tuanakotta, Theodorus M., 2014. *Mendeteksi Manipulasi Laporan Keuangan*. Penerbit: Salemba Empat, p. 523-527.

Jones, Charles, P. (2014). *Invesments. Principle and Concepts. Tewelft Edition. International Student Version*. Singapore : John Wiley & Son Singapore.

(ii) multiple authors or edited work:

Nama akhir penulis (First Author last name), Inisial pertama nama penulis (First Author First Initial) & Nama akhir penulis kedua (Second Last Name), inisial pertama penulis kedua (Second Author First Initial). (Publication Year). *Title of book*. Place: Publisher.

Arens, Alvin A., Randal J.Elder and Mark S.Beasley, 2008. *Auditing Dan Jasa Assurance: Pendekatan Terintegrasi Edisi Keduabelas(Jilid 1)*. Penerbit: Erlangga, p. 429-462.

Jurnal Ilmiah:

(i) Jurnal Versi (Print)

Nama akhir penulis (Author last name), Inisial pertama penulis (Author First Initial). Inisial Kedua Penulis (Author Second Initial). (Publication Year). Title of article. *Title of Journal. volume(issue)* (if issue numbered), pages.

Umar, Haryono, (2016). *Corruption The Devil*. Penerbit: Universitas Trisakti, Jakarta.
Utaminingsih, Nanik Sri dan Susmita Ardiyani, 2015. Analisis Determinan Financial Statement Melalui Pendekatan Fraud Triangle. *Accounting Analysis Journal*, Vol. 4, No. 1: 1-10.

Zain, Mustafa M, Nooraslinda A.A, Siti Maznah M.A, Rohana O, 2015. Fraudulent Financial Statement Detection Using Statistical Techniques: The Case Of Small Medium Automotive Enterprise. *The Journal Of Applied Business Research*, Vol. 31, No. 4: 38-42.

(ii) Jurnal Versi Elektornik (Electronic - without DOI)

Nama akhir penulis (Author last name), Inisial pertama penulis (Author First Initial).
Inisial Kedua Penulis (Author Second Initial). (Publication Year). Title of article.
Title of Journal. volume(issue) (if issue numbered), pages. Retrieved from (database
name or URL).

Suzanne M. Carter¹ and Charles R. Greer (2013). *Strategic Leadership: Values, Styles, and Organizational Performance. Journal of Leadership & Organizational Studies* 20(4) 375– 393 © Baker College 2013 DOI: 10.1177/1548051812471724. jlo.sagepub.com.

Anis Khedhaouria Arshad Jamal (2015). *Sourcing knowledge for innovation: knowledge reuse and creation in project teams. Journal of Knowledge Management*, Vol. 19 Iss 5 pp. 932 – 948 Permanent link to this document: <http://dx.doi.org/10.1108/JKM-01-2015-0039>.

Publikasi dalam konfrensi atau seminar (Published Conference Paper)

(i) Print

Nama akhir penulis (Author last name), Inisial pertama penulis (Author First Initial).
Inisial Kedua Penulis (Author Second Initial). (Tahun publikasi/Publication Year).
Judul Makalah (Title of the paper). Nama Editor (In Editor First Initial). Editor
Second Initial. Editor Last Name (Ed.), *Title of Conference Proceedings* (pp. pages).
Place: Publisher.

Tessa G, Chynthia., Puji Harto, 2016. Fraudulent Financial Reporting: Pengujian Teori Fraud Pentagon Pada Sektor Keuangan dan Perbankan Di Indonesia. *Simposium Nasional Akuntansi XIX Lampung*, p. 1-21.

Pramuka, Bambang Agus dan Muh. Arief Ujjiyantho, 2007. Mekanisme Corporate Governance, Manajemen Laba Dan Kinerja Keuangan (Studi Pada Perusahaan Go Publik Sektor Manufaktur). *Simposium Nasional Akuntansi X Unhas Makasar* 26-28 Juli 2007, p. 1-26.

(ii) Electronic- with DOI

Nama akhir penulis (Author last name), Inisial pertama penulis (Author First Initial).
Inisial kedua penulis (Author Second Initial). (Tahun Publikasi/Publication Year).
Judul Makalah (Title of the paper). Nama Editor (In Editor First Initial). Editor
Second Initial. Editor Last Name (Ed.), *Title of Conference Proceedings* (pp. pages).
doi: *number*

Skripsi, tesis, disertasi yang tidak dipublikasikan (Unpublished Thesis or Dissertation)

(i) Print

Author last name, Author First Initial. Author Second Initial. (Publication Year). Title of thesis. (Unpublished doctoral dissertation / Unpublished master's thesis). University Name, Location.

Statement Fraud) Dengan Menggunakan Beneish Ratio Index Pada Perusahaan Manufaktur Yang Listing Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2010-2011. Skripsi Fakultas Ekonomi Jurusan Pendidikan Akuntansi Universitas Negeri Yogyakarta, p. 1-123.

Budiman, J. 2012. Pengaruh Karakter Eksekutif terhadap Penghindaran Pajak (Tax Avoidance). Tesis. Universitas Gadjah Mada.

Zulma, G., W., M. 2015. Pengaruh Kompensasi Manajemen terhadap Penghindaran Pajak dengan Corporate Governance dan Kepemilikan Keluarga sebagai Moderasi. Tesis. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia.

Foster Bob (2005). Pengaruh Kinerja Bauran Penjualan Eceran dan Hubungan Pelanggan Terhadap Ekuitas Merek Serta Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing dan Loyalitas Pelanggan. Disertasi. Universitas Padjdjaran Bandung.

(ii) Electronic

Author last name, Author First Initial. Author Second Initial. (Publication Year). Title of thesis. (Doctoral dissertation / master's thesis). Available from: (database name or url). (*If available from ProQuest: UMI No. 12-12345*)

Dokumen resmi pemerintah yang bersumber dari ketentuan perundangan-undangan Republik Indonesia (Government Document)

(i) Print

Country/State/Country/Municipality. Name of Issuing Agency. (Publication year). *Title of document*. (additional identifying information – document number, Congress number, etc.). Place: Publisher.

Indonesia (2005). Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen. Jakarta : Menteri Hukum dan Hak asasi manusia

(ii) Electronic

Country/State/Country/Municipality. Name of Issuing Agency. (Publication year). *Title of document*. (additional identifying information – document number, Congress number, etc.). Retrieved from: (url).

TENTANG APA (MORE ABOUT APA):

<https://owl.english.purdue.edu/owl/resource/560/10>