

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



Volume 2 Nomor 2 Tahun 2020

Pengaruh Kreativitas dan Inovasi Terhadap Kinerja Usaha UKM Tenun
Motif Renda Kota Bima
Efendi Febriansyah dan Muhajirin

Pengaruh Kesehatan Kerja dan Keselamatan Kerja Terhadap Produktivitas
Karyawan Pada PT Haleyora Powerindo Bandung
Dindin Bernhardin dan Ridwan Syahril Ismail

Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan
Loyalitas Nasabah
Rosa Jatnika Sari dan Ine Aprianti

Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Pengelolaan Keuangan
Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri Se-Kota Bandung
Anita Syafariah

Analisis Program Bantuan Sosial (Survey Pemetaan Tingkat Kepuasan
Bantuan Sosial Pada Dinas Sosial Kota Surakarta)
Yuli Hartono

Pengaruh *Reliability*, *Responsiveness* dan *Empathy* Terhadap *Customer
Loyalty* Pada Parahyangan *Golf Club* Bandung
Dini Haryani, Eva Rachmawati dan Ae Suaesih

Pengaruh *Inflasi*, *Suku Bunga*, *Nilai Tukar* dan *Produk Domestik Bruto*
Terhadap *Return Saham Sektor Pertanian dan Sektor Pertambangan*
Periode 2009 –2019

Dyah Saputri, Tahmat, Erna Garnia dan Deden Rizal



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



9 772655 292000



9 772656 632003

JEMPER	Volume 2	Nomor 2	Halaman 58 - 120	Bandung Juli 2020	P-ISSN 2655 - 2922 E-ISSN 2656 - 632X
--------	----------	---------	------------------	----------------------	--

JEMPER(Jurnal Ekonomi Manajemen Perbankan)

<http://jurnal.usbypkp.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 kedua Nomor dua diterbitkan pada Bulan Juli Tahun 2020. 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 Vol.2 No.2 ini, hanya beberapa artikel yang bisa kami (Tim Redaksi) terbitkan yakni sebanyak 7 artikel ilmiah.



JEMPER (Jurnal Ekonomi
Manajemen Perbankan)
Volume 2
Nomor 2
Halaman 58 - 120
Bandung, Juli 2020

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 Kreativitas dan Inovasi Terhadap Kinerja Usaha UKM Tenun Motif Renda Kota Bima

(58 - 64) Efendi Febriansyah dan Muhajirin

Pengaruh Kesehatan Kerja dan Keselamatan Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan Pada PT Haleyora Powerindo Bandung

(65 - 76) Dindin Bernhardin dan Ridwan Syahril Ismail

Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Loyalitas Nasabah

(77 - 84) Rosa Jatnika Sari dan Ine Aprianti

Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Pengelolaan Keuangan Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri Se-Kota Bandung

(85 - 95) Anita Syafaria

Analisis Program Bantuan Sosial (Survey Pemetaan Tingkat Kepuasan Bantuan Sosial Pada Dinas Sosial Kota Surakarta)

(96 - 103) Yuli Hartono

Pengaruh *Reliability*, *Responsiveness* dan *Emphaty* Terhadap *Customer Loyalty* Pada Parahyangan *Golf Club* Bandung

(104 - 111) Dini Haryani, Eva Rachmawati dan Ae Suaesih

Pengaruh *Inflasi*, *Suku Bunga*, *Nilai Tukar* dan *Produk Domestik Bruto* Terhadap *Return Saham Sektor Pertanian dan Sektor Pertambangan* Periode 2009 –2019

(112 - 120) Dyah Saputri, Tahmat, Erna Garnia dan Deden Rizal



**PENGARUH KREATIVITAS DAN INOVASI
TERHADAP KINERJA USAHA UKM TENUN MOTIF
RENDA KOTA BIMA**

Efendi Febriansyah¹

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bima
efendy16.stiebima@gmail.com

Muhajirin²

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bima
jirin.stiebima@gmail.com

Abstract

The purpose of this study was to determine the effect of creativity and innovation on the business performance of Bima City Lace Motifs in partially or simultaneously. The type of research used is associative, the research location is Raba Subdistrict, Ntobo Village. The population in this study are all UKM Lace motif that have Creativity and Innovation, the sample in this study amounted to 100 UKM. The research instrument used a questionnaire with a Likert scale measurement. The type of data used in this study was quantitative data and the source of research data was primary data. Data collection techniques are observation, questionnaire / questionnaire, and literature study. The Creativity and Innovation Variables together have an effect both simultaneously and partially and simultaneously on the Business Performance of Bima City Lace Motifs. The implication of this research is that the existence of lace motif products can continue to be recognized and developed in order to preserve the Bima City lace motif woven products.

Keywords: Creativity, Innovation, Business Performance, Weaving UKM

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Kreativitas dan Inovasi terhadap Kinerja Usaha UKM Tenun Motif Renda Kota Bima secara parsial maupun simultan. Jenis penelitian yang digunakan yaitu asosiatif, lokasi penelitian Kecamatan Raba Kelurahan Ntobo Rt.01-Rt.12. Populasi dalam penelitian ini adalah semua UKM motif Renda yang mempunyai Kreativitas dan Inovasi, sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 UKM. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan pengukuran skala likert. Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan sumber data penelitian yaitu data primer. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, angket/koesioner, dan studi pustaka. Variabel Kreativitas dan Inovasi secara bersama mempunyai pengaruh baik secara simultan maupun secara parsial maupun simultan terhadap Kinerja Usaha UKM Tenun Motif Renda Kota Bima. Implikasi dari penelitian ini adalah agar keberadaan produk motif renda bisa terus dikenal dan dikembangkan demi melestarikan produk tenun motif renda Kota Bima.

Kata Kunci: Kreativitas, Inovasi, Kinerja Usaha, UKM Tenun



PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis yang terjadi pada saat ini khususnya yang ada di Indonesia dan pada umumnya yang ada di dunia telah mengalami kemajuan yang cukup pesat. Dengan semakin berkembangnya dunia usaha yang ada di Indonesia pada saat ini, hal itu menandakan bahwa saat ini Indonesia sudah mulai memasuki era globalisasi. Dewi (2018) dalam penelitiannya menjelaskan era globalisasi yang terjadi pada saat ini memberikan peranan yang lebih besar pada inisiatif dan kreativitas yang dimiliki oleh masyarakat melalui berbagai hal seperti teknologi informasi, transportasi, ekonomi, sosial budaya, politik dan elemen organisasi yang ada di masyarakat.

Dunia usaha pada saat ini, mengakibatkan semakin ketatnya persaingan, dan hal itu menuntut agar para pelaku usaha untuk dapat memenuhi kebutuhan para konsumen yang selalu berubah. Tuntutan tersebut pada akhirnya mengharuskan para pelaku usaha memiliki konsistensi untuk memuaskan konsumen, oleh karena itu para pelaku di dunia usaha harus mampu mempertahankan kelangsungan hidupnya sekaligus terus mengembangkan usahanya sesuai dengan visi, misi dan tujuannya. Kondisi dunia usaha yang berjalan pada saat ini seiring dengan perkembangan dunia usaha kecil dan menengah yang ada di Indonesia.

Peranan UMKM dalam perekonomian nasional dari berbagai aspek melibatkan pihak pemerintah dalam menyusun Program Pembangunan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN). RPJMN tahun 2014-2018 menekankan program pengembangan sistem pendukung usaha bagi UMKM dan program pengembangan kewirausahaan dan kemampuan bersaing. Hal ini menyangkut pembentukan perilaku usaha untuk mencapai kinerja dan struktur usaha mikro kecil menengah yang lebih berhasil atau sukses

Program Pembangunan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2014-2018 menekankan program pengembangan sistem pendukung usaha bagi UMKM dan program pengembangan kewirausahaan dan kemampuan berdaya saing (RPJMN, 2015). Pemerintah memberikan perhatian terhadap UMKM disebabkan karena UMKM memiliki peranan dalam perekonomian nasional. Peran Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Indonesia sangat besar dan telah terbukti menyelamatkan perekonomian bangsa pada saat krisis ekonomi tahun 1997.

Cristian (2010) menyatakan bahwa, survey dari BPS mengidentifikasi berbagai kelemahan dan permasalahan yang dihadapi UMKM berdasarkan prioritasnya, yaitu meliputi: (a) kurangnya permodalan (b) kesulitan dalam pemasaran, (c) persaingan usaha yang ketat, (d) kesulitan bahan baku, (e) kurang teknis produksi dan keahlian, (f) kurangnya keterampilan manajerial (SDM) dan (g) kurangnya pengetahuan dalam masalah manajemen khususnya bidang keuangan dan akuntansi.

Mandala (2012) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa permasalahan yang dihadapi Usaha kecil (UMKM) dan menengah pada umumnya diwarnai oleh kurangnya kemampuan para pelaku usaha dalam memprediksi atau membaca lingkungan internal dan eksternal usahanya. Dalam faktor internal permasalahan muncul dari kurangnya kreativitas dan inovasi dengan hal-hal atau ide-ide yang baru sehingga mempengaruhi suatu kinerja usaha. Hadiyati (2012) juga menjelaskan bahwa kreativitas menghubungkan dan merangkai ulang pengetahuan di dalam pikiran-pikiran manusia yang membiarkan dirinya untuk berfikir secara lebih bebas dalam membangkitkan hal-hal baru, atau menghasilkan gagasan-gagasan yang mengejutkan pihak lain dalam menghasilkan hal yang bermanfaat. Di banyak Usaha Kecil Menengah yang tidak mengembangkan kreativitasnya dalam membuat hal produk baru sehingga tidak memberikan hal yang baru dan menarik kepada konsumen.

Kalil dkk (2020) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa para konsumen hanya diberikan produk yang sudah ada yang membuat para konsumen merasa bosan dengan

produk-produk tersebut. Dalam dunia usaha, kreativitas sangat penting, karena kreativitas merupakan suatu kemampuan yang sangat berarti dalam proses keberlangsungan suatu usaha.

Kreativitas dalam kinerja usaha, berbagai kesuksesan penenun khususnya di Kota Bima disebabkan oleh kreatifitas dalam mengembangkan produk. Persaingan yang ketat dalam berwirausaha mendorong wirausaha untuk memiliki kreativitas yang tinggi. Daya kreativitas tersebut harus dilandasi cara berpikir yang maju, gagasan-gagasan baru yang berbeda dibandingkan produk-produk yang telah ada. Berbagai gagasan-gagasan yang kreatif umumnya tidak dapat dibatasi oleh ruang, bentuk ataupun waktu dan memberikan terobosan-terobosan baru dalam dunia tenun yang pada awalnya kelihatan mustahil. Saat ini berbagai hasil inovasi yang didasarkan kreativitas wirausaha menjadi produk dan jasa yang unggul. Penenun melalui proses kreatif dan inovatif menciptakan nilai tambah atas barang dan jasa yang kemudian menciptakan berbagai keunggulan termasuk keunggulan bersaing.

Selain kreativitas, inovasi memiliki peran yang sangat penting dalam pencapaian tujuan suatu Usaha baik itu usaha kecil, menengah bahkan usaha-usaha besar dalam mempertahankan kemampuan bersaingnya. Seseorang pemilik usaha dituntut untuk selalu berinovasi. Indah dkk (2012) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa dalam berinovasi alat spesifik, dimana suatu alat untuk memanfaatkan perubahan sebagai peluang bagi usaha yang berbeda atau jasa yang berbeda. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Vanessa (2014) bahwa inovasi didefinisikan sebagai perubahan (ide besar) dalam sekumpulan informasi yang berhubungan diantara masukan iuran. Inovasi membutuhkan perubahan, tetapi berubah belum tentu berinovasi.

Berdasarkan uraian diatas maka penelitian ini berujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kreatifitas dan inovasi terhadap kinerja usaha UKM tenun motif renda di Kota Bima baik secara parsial maupun secara silmultan.

LITERATUR

Kreativitas menurut Suryana (2003) dalam penelitian Hidayanti (2012) “Kreativitas adalah berpikir sesuatu yang baru. Kreativitas sebagai kemampuan untuk mengembagakan ide – ide baru dan untuk menemukan cara – cara baru dalam memecahkan persoalan dalam menghadapi peluang.”

Fandy (2014) dan Nastiti (2012) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa indikator Kreativitas adalah sebagai berikut:

1. Keahlian, memberikan ide-ide kreatif, dimana ide-ide maupun produk tersebut dibutuhkan oleh masyarakat.
2. Kemampuan, menciptakan tehnik-tehnik baru dalam membuat produk.
3. Motivasi, mempunyai motivasi dalam bekerja

Inovasi adalah sesuatu yang berkenaan dengan barang, jasa atau ide yang dirasakan baru oleh seseorang. Menurut Larsen dkk (2007) yang dikutip dalam Ernani (2011) menyatakan bahwa: “Salah satu karakter yang sangat penting dari wirausahawan adalah kemampuannya berinovasi”. Menurut Aloysius (2009) dalam penelitian Ernani (2011), bahwa indikator inovasi sebagai berikut: Produk, Pelayanan, Proses, Pasar, Logistik, Organisasi Usaha .

“Kinerja usaha adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenangnya dan tanggung jawabnya masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika”(Utaminingsih, 2016)

Kotler (1993) menjelaskan kinerja usaha merupakan suatu kondisi yang ingin dicapai sebagai hasil dari usaha yang telah dilakukan oleh seluruh komponen perusahaan. indikator

dari kinerja usaha dalam penelitian Wicaksono (2012) dapat diukur dengan perilaku aktual ditempat kerja yang bersifat dimensional, dimana dimensi kerja meliputi :

- Kualitas output adalah tingkat baik buruknya produk atau jasa yang di hasilkan langsung.
- Kuantitas output adalah banyaknya produk yang dihasilkan langsung.
- Waktu kerja adalah waktu untuk melakukan pekerjaan dapat dilakukan siang atau malam hari.
- Kerjasama dengan rekan kerja adalah sebuah usaha yang dilakukan oleh rekan kerja untuk mencapai tujuan bersama.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan yaitu penelitian asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh UKM tenun yang terdaftar di Dinas Koperasi dan UKM Kota Bima yang berjumlah (1.534) UKM. Metode sampling yang digunakan yaitu *purposive sampling*. Sampel penelitian ini diKecamatan Raba fokus pada UKM tenun motif renda berjumlah (100) UKM pada Kelurahan Ntobo di Kota Bima yang telah mempunyai kretivitas dan inovasi produk.

Kriteria sampling (1) yang telah mempunyai kreativitas, (2) yang telah mempunyai inovasi, dan (3) UKM tenun motif renda. Tehnik analisa data yang digunakan yaitu uji validitas, reliabilitas dan koefisien korelasi berganda.

Adapun instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuisisioner dengan skala likert. Teknik analisa data yang digunakan yaitu: uji validitas , uji reliabilitas , asumsi klasik, koefisien korelasi berganda, uji F dan uji t. Semua analisis data dalam penelitian ini menggunakan bantuan *SPSS for Windows*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas Dan Reliabilitas

Hasil pengujian validitas variabel Kreativitas dan Inovasi secara bersama mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Usaha UKM Tenun Motif Renda Kota Bima dapat dikatakan valid pada Corrected item-total correlation >0,300. Hasil pengujian validitas ini menunjukkan bahwa pernyataan kuesioner dalam penelitian ini valid. Hasil pengujian penelitian menggunakan pengukuran ini dapat dikatakan reliabel pada Cronbach alpha > 0,600. Hasil pengujian reliabilitas ini menunjukkan bahwa pernyataan kuesioner dalam penelitian ini reliabel.

Uji Regresi Berganda

Dari hasil analisis regresi dapat diketahui persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 17,980 + 0,373X_1 + 0,020X_2$$

Berdasarkan persamaan tersebut, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Nilai konstanta sebesar 17,980 dapat diartikan apabila variabel Kreativitas dan Inovasi dianggap nol, maka Kinerja Usaha akan sebesar 17,980.
- Nilai koefisien beta pada variabel Kreativitas sebesar 0,373 artinya setiap perubahan variabel variabel Kreativitas (X1) sebesar 0,373 satuan, dengan asumsi-asumsi yang lain adalah tetap. Peningkatan satu satuan pada variabel Kreativitas akan meningkatkan Kinerja Usaha sebesar 0,373 satuan.

- Nilai koefisien beta pada variabel Inovasi sebesar 0,020 artinya setiap perubahan variabel Inovasi (X2) sebesar satu satuan, maka akan mengakibatkan perubahan Kinerja Usaha sebesar 0,020 satuan, dengan asumsi-asumsi yang lain adalah tetap. Peningkatan satu satuan pada variabel Inovasi akan meningkatkan Kinerja Usaha sebesar 0,020 satuan.

Uji Asumsi Klasik

Data penelitian yang normal menurut Soeratno (1993) memiliki penyebaran dan distribusi yang normal karena data memusat pada nilai rata-rata dan median atau nilai plot PP terletak digaris diagonal, maka dapat dikatakan bahwa data tersebut berdistribusi normal. Berdasarkan hasil uji kolmogorof-Smirnov terlihat nilai Asymp.Sig memiliki nilai 0,974 ($0,974 > 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa data pada penelitian ini terdistribusi secara normal dan model regresi tersebut layak dipakai untuk memprediksi variabel dependen yaitu Kinerja Usaha berdasarkan masukan variabel independen yaitu Kreativitas dan Inovasi. Maka data penelitian layak digunakan sebagai penelitian.

Setiap variabel memiliki nilai Tolerance tidak kurang dari 0.10 dan nilai Variance Inflation Faktor (VIF) tidak lebih dari 10. Analisis ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinieritas terhadap variabel penelitian. Sehingga layak untuk digunakan dalam pengujian selanjutnya. Hal ini sesuai dengan Ghazali (2011) dalam mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi.

Semua variabel mempunyai nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji autokolerasi menunjukkan nilai statistik Durbin Watson sebesar 1,280. maka disimpulkan bahwa tidak terjadi autokolerasi.

Uji Koefisien Determinasi

Hasil uji Adjusted R2 pada penelitian ini diperoleh nilai sebesar 0,109. Hal ini menunjukkan bahwa Kinerja Usaha (Y) dipengaruhi oleh Kreativitas (X1) dan Inovasi (X2) sebesar 10,9%, sedangkan sisanya sebesar 89,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Uji F

Dari hasil pengujian SPSS diperoleh nilai Fhitung sebesar 7,036 dengan nilai Ftabel sebesar 3,09 ($7,036 > 3,09$) dengan signifikansi sebesar 0,001 ($0,000 < 0,05$). Oleh karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa “Kreativitas dan Inovasi secara bersama-sama mempunyai pengaruh simultan terhadap Kinerja Usaha UKM Tenun Motif Renda Kota Bima” diterima.

Uji T

Hasil statistik uji t untuk variabel Kreativitas diperoleh nilai t hitung sebesar 2,969 dengan nilai t tabel sebesar 1,984 ($2,969 > 1,984$) dengan nilai signifikansi sebesar 0,004 lebih kecil dari 0,05 ($0,004 < 0,05$), maka hipotesis yang menyatakan bahwa “Kreativitas mempunyai pengaruh p terhadap Kinerja Usaha UKM Tenun Motif Renda Kota Bima” diterima.

Hasil statistik uji t Inovasi diperoleh nilai t hitung sebesar 0,020 dengan nilai t tabel sebesar 1,984 ($0,020 < 1,984$) dengan nilai signifikansi sebesar 0,867 lebih besar dari 0,05 ($0,867 > 0,05$), maka hipotesis yang menyatakan bahwa “Inovasi mempunyai pengaruh terhadap Kinerja Usaha UKM Tenun Motif Renda Kota Bima” ditolak

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis maka kreativitas memiliki pengaruh terhadap kinerja usaha UKM Tenun Motif Renda Kota Bima. Hasil pengujian pada variabel Inovasi menunjukkan hal yang berbeda yaitu inovasi tidak mempunyai pengaruh terhadap kinerja usaha UKM Tenun Motif Renda Kota Bima.

Berdasarkan hasil pengujian dan analisis data kedua variabel yaitu kreativitas dan inovasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja usaha UKM Tenun Motif Renda Kota Bima.

Saran yang bisa diberikan dari hasil penelitian ini seperti produk tenun Motif Renda Kota Bima harus terus dilestarikan karena mempunyai nilai dan filosofi tersendiri untuk Masyarakat di Kota Bima pada khususnya dan Masyarakat Bima pada umumnya. Kinerja Usaha UKM harus terus ditingkatkan dengan kreativitas yang dimiliki penenun dan juga disertai Inovasi.

Selain itu, pemerintah Kota Bima juga harus berperan aktif dalam melestarikan warisan budaya agar keberadaan produk tenun Motif Renda bisa terus dikenal oleh generasi –generasi muda di Kota Bima dengan terus dan memperkenalkannya melalui pameran, festival budaya dan kegiatan kebudayaan lainnya, dan peneliti selanjutnya lebih mengangkat tema tentang strategi untuk melestarikan produk tenun Motif Renda di Kota Bima.

DAFTAR PUSTAKA

- Aloysius, Gunadi Brata. (2009). Inovasi dan Kinerja Usaha Kecil-Menengah (Kerajinan Bambu di Sleman). *Jurnal Studi Ekonomi Vol, IV, Juni 1*. Yogyakarta.
- Christian, Tri Widodo. (2010). "Pengaruh Kreativitas Dan Inovasi Terhadap Kinerja Usaha (Survei pada Sentra UKM Industry Kaos Sablon Suci Bandung)". Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM).
- Dewi, A. Widiya dan Purnomo, S. Agus. (2018). Kretifitas dan Inovasi Produk Industri Kretif. *Conference on Innovation and Application of Science and Technology. ISSN: 2622-1276*.
- Fandy Tjiptono. (2014). Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Andi
- Hadiyati, Ernani. (2011). Kreativitas dan Inovasi berpengaruh terhadap Kewirausahaan Usaha Kecil. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 13 No. 1. pp. 8-16.
- Hadiyati, Ernani. (2012). Kretifitas dan Inovasi Pengaruhnya terhadap Pemasaran kewirausahaan pada Usaha Kecil. *Jurnal Inovasi dan kewirausahaan. Vol 1, No.3 :135-151*
- Indah, M. Rita dan Tysari,Irma.(2016). Orientasi Kewirausahaan,Inovasi, dan Strategi Bisnis untuk meningkatkan Kinerja Perusahaan. *Modernasi. Vol 10, Nomor 1*.
- Kalil dan Aenurohman, Evant .A. (2020). Dampak Kretifitas dan Inovasi produk Terhadap Kinerja UKM di Kota Semarang. *Jurnal Penelitian Humaniora. Vol 21. No. 1. Hal: 67-77*.
- Mandala, Ardy dan Raharja, Edy. (2012). Peran Pendidikan, Pengalaman, dan Invoasi terhadap Produktivitas Usaha Kecil Menengah. *Jurnal Manajemen. Vol 1, No.2 . hal : 1-11*.
- Nastiti, A. Sri. (2012). Pemasaran kewirausahaan dan Kinerja Usaha Mikro Kecil dan Menengah. *Ekonomika-Bisnis. Vol 02 no.2*.
- Kotler, keller. (2012). Menejemen Pemasaran. Cetakan 1, Edesi 12, Jakarta: Erlangga
- Soeratno, Lincoln Arsyad (1993). Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi Dan Bisnis. Cetakan Pertama, Edisi Revisi, Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Utaminingsih, Adijati. (2016). Pengaruh Orientasi Pasar, Inovasi dan Kretivitas Strategi Pemasaran Terhadap Kinerja Pemasaran pada UKM Kerajinan Rotan di Desa

Teluk Wetan, Welahan Jepara. *Jurnal Media Ekonomi dan Manajemen Vol. 31 No. 2 Juli 2016*. Universitas Semarang.

Vanessa, D Cynthia dan tawas, Hendra N. (2014). Pengaruh Orientasi Kewirausahaan, Inovasi Produk, Dan Keunggulan Bersaing Terhadap Kinerja Pemasaran Usaha Nasi Kuning Di Kota Medan. *Jurnal EMBA. Vol 2, No. 3. Hal:1214-1224*

Wicaksono, Gumilang dan Nuvriasari, Audita. (2012). Meningkatkan Kinerja UMKM Industri Kreatif Melalui Pengembangan Kewirausahaan Dan Orientasi Pasar. *Jurnal Sosio Humaniora Vol 3 No. 4. Universitas Mercu Buana. Yogyakarta.*

**PENGARUH KESEHATAN KERJA DAN KESELAMATAN
KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KARYAWAN
PADA PT HALEYORA POWERINDO BANDUNG**

Dindin Bernhardin¹

Sekolah Tinggi Ilmu Keguruan dan Pendidikan Pasundan Cimahi
campo1932@hotmail.com

Ridwan Syahril Ismail²

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi STAN Indonesia Mandiri Bandung
ribwanvanbian@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the effect of occupational health and safety on employee productivity at PT. Haleora Powerindo. The sampling technique in this study uses a nonprobability sampling technique with saturated sampling method that is 75 employees. Analysis and testing of hypotheses used are multiple linear regression methods with research instruments using a questionnaire.

The results showed that the occupational health program partially affected the work productivity of employees at PT Haleyora Powerindo. The work safety program partially affects the work productivity of employees at PT Haleyora Powerindo. Occupational health and work safety programs simultaneously affect the work productivity of employees at PT Haleyora Powerindo.

Keywords : *Occupational Health, Occupational Safety and Productivity*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kesehatan kerja dan keselamatan kerja terhadap produktivitas karyawan pada PT. Haleora Powerindo. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik nonprobability sampling dengan metode *sampling* jenuh yaitu 75 karyawan. Analisis dan pengujian hipotesis yang digunakan adalah metode regresi linear berganda dengan instrument penelitian menggunakan kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa program kesehatan kerja secara parsial berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT Haleyora Powerindo. Program keselamatan kerja secara parsial berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT Haleyora Powerindo. Program kesehatan kerja dan keselamatan kerja secara simultan berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT Haleyora Powerindo.

Kata Kunci : *Kesehatan Kerja, Keselamatan Kerja dan Produktivitas*



PENDAHULUAN

Di era globalisasi ini persaingan industri energi yang semakin kompetitif menuntut perusahaan untuk mengoptimalkan seluruh sumber daya yang dimiliki dalam menghasilkan produk yang berkualitas tinggi agar dapat bertahan dalam persaingan. Industri energi salah satunya adalah listrik yang telah menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat modern. Listrik telah mengubah peradaban manusia menjadi lebih mudah, cepat, efisien, efektif, dan produktif sejak pertamakali di temukan. Listrik telah mengalami kemajuan yang signifikan, hal ini terlihat dengan adanya usaha-usaha yang telah dan sedang dilakukan dalam perkembangannya.

Di setiap perusahaan lebih banyak ditentukan oleh sumber daya manusia yang mengelola, mengendalikan, dan mendayagunakan sumber-sumber daya non manusia yang dimiliki. Oleh karena itu masalah karyawan merupakan masalah besar yang harus mendapat perhatian bagi perusahaan. Dalam undang-undang nomor 1 tahun 1970 tentang keselamatan kerja menyebutkan bahwa setiap tenaga kerja berhak mendapat perlindungan atas keselamatannya dalam melakukan pekerjaan untuk kesejahteraan hidup dan meningkatkan produksi serta produktivitas Nasional. Undang-undang tersebut menekankan bahwa setiap perusahaan wajib melaksanakan program kesehatan dan keselamatan kerja sebagai hak tenaga kerja. Secara spesifik, pelaksanaan program Kesehatan dan Keselamatan Kerja perlu dan sangat penting karena membantu terwujudnya pemeliharaan karyawan yang baik, sehingga mereka menyadari arti penting dari pelaksanaan program kesehatan dan keselamatan kerja bagi dirinya maupun perusahaan.

Program tersebut pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan kinerja perusahaan dan produktivitas kerja karyawan seperti yang telah dikonfirmasi secara tidak langsung dalam undang-undang yang telah diuraikan sebelumnya bahwa program kesehatan dan keselamatan kerja (K3) merupakan rencana usaha yang penerapannya berguna untuk mencegah kemungkinan terjadinya kecelakaan kerja dan penyakit yang disebabkan oleh pekerjaan dan lingkungan kerja. Kesehatan dan keselamatan kerja memiliki tujuan yang hendak dicapai, yaitu meningkatkan produktivitas, meningkatkan efisiensi pekerjaan dan menurunkan biaya kesehatan. Karyawan yang memiliki tingkat kesehatan fisik, mental dan sosial yang tinggi akan dapat bekerja dengan penerahan tenaga yang optimal sehingga kinerja tinggi bisa tercapai dan kemudian bisa meningkatkan produktivitas (Rivai, 2014: 309).

Pada umumnya kecelakaan kerja disebabkan oleh dua faktor, yaitu manusia dan lingkungan. Faktor manusia yaitu tindakan tidak aman dari manusia seperti sengaja melanggar peraturan keselamatan kerja yang diwajibkan dan kurang terampilnya pekerja itu sendiri. Sedangkan faktor lingkungan yaitu keadaan tidak aman dari lingkungan kerja yang menyangkut antara lain peralatan atau mesin-mesin, tetapi frekuensi terjadinya kecelakaan kerja lebih banyak terjadi karena faktor manusia, karena manusia yang paling banyak berperan dalam menggunakan peralatan di perusahaan.

LITERATUR

Occupational Health Safety Assessment Series merupakan standar internasional untuk penerapan sistem manajemen kesehatan dan keselamatan kerja, (OHSAS 18001:2007) mendefinisikan kesehatan dan keselamatan kerja sebagai kondisi dan faktor yang mempengaruhi kesehatan dan keselamatan kerja serta orang lain yang berada di tempat kerja. Menurut Widodo (2015:234), "Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) adalah bidang yang terkait dengan kesehatan, keselamatan, dan kesejahteraan manusia yang bekerja di sebuah institusi maupun lokasi proyek.

Menurut White (Widodo, 2015: 243), “Sehat adalah suatu keadaan di mana seseorang pada waktu diperiksa tidak mempunyai keluhan apa pun atau tidak ada tanda-tanda suatu penyakit dan kelainan.

Menurut Widodo (2015: 244), “Kesehatan kerja adalah suatu kondisi kesehatan yang bertujuan agar masyarakat pekerja memperoleh derajat kesehatan setinggi-tingginya, baik jasmani, rohani, maupun sosial dengan usaha pencegahan dan pengobatan terhadap penyakit atau gangguan kesehatan yang disebabkan oleh pekerjaan dan lingkungan kerja maupun penyakit umum.

Menurut Ridley (2008:131), Penyebab bahaya terhadap kesehatan adalah:

1. Debu
Jika terhirup, mempengaruhi paru-paru sehingga menyebabkan radang paru-paru
2. Racun
Racun yang dicerna dapat mempengaruhi organ tubuh mana saja, sedangkan tubuh menyerap sejumlah racun dengan sangat cepat
3. Zol pelarut
Dapat masuk ke tubuh melalui asupan cairan, hirupan asap, penyerapan melalui kulit
4. Panas dan lembab
Bekerja pada temperatur dan tingkat kelembaban yang tinggi dapat menyebabkan kejang/kram, stroke panas, dan kelelahan. Tidak ada standar untuk diberlakukan, namun pengaruh dingin dari hembusan udara dapat membantu.
5. Tekanan/ Stress
Reaksi psikologis terhadap faktor-faktor yang berada di luar kendali manusia seperti tuntutan pekerjaan berada di atas atau di bawah kemampuan, lingkungan kerja, dan hubungan dengan sesama pekerja atau organisasi.”

Indikator atau Faktor yang mempengaruhi kesehatan kerja karyawan menurut Indah Puji (2014) :

1. Pengaturan udara
 - a. Pergantian udara di ruang kerja yang tidak baik
 - b. Suhu udara yang tidak dikondisikan pengaturannya.
2. Kondisi fisik pegawai
 - a. Kerusakan alat indera, stamina pegawai yang tidak sehat.
 - b. Emosi pegawai yang tidak stabil.
 - c. Program jaminan kesehatan.
3. Pengaturan pencahayaan dan penerangan
 - a. Pencahayaan yang cukup dalam ruang yang digunakan untuk bekerja.
 - b. Pengaturan penerangan

Perlindungan tenaga kerja meliputi beberapa aspek dan salah satunya yaitu perlindungan keselamatan. Perlindungan tersebut bermaksud agar tenaga kerja secara aman melakukan pekerjaannya sehari-hari untuk meningkatkan produksi dan produktivitas.

Menurut Bangun Wilson (2012:377) Keselamatan Kerja merupakan perlindungan atas keamanan kerja yang dialami pekerja baik fisik maupun mental dalam lingkungan pekerjaan.

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1970 Bab III pasal 3 tentang keselamatan kerja disebutkan syarat-syarat keselamatan kerja sebagai berikut:

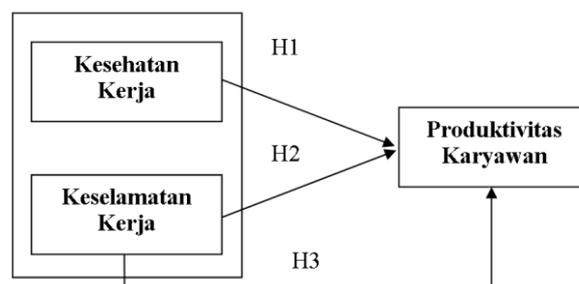
1. Mencegah dan mengurangi kecelakaan
2. Mencegah, mengurangi dan memadamkan kebakaran
3. Mencegah dan mengurangi bahaya peledakan
4. Memberi kesempatan atau jalan menyelamatkan diri pada waktu kebakaran atau kejadian-kejadian lain yang berbahaya

5. Memberi pertolongan pada kecelakaan
6. Memberi alat-alat perlindungan diri pada para pekerja
7. Mencegah dan mengendalikan timbul atau menyebar luasnya suhu, kelembaban, debu, kotoran asap, uap, gas, hembusan angin, cuaca, sinar atau radiasi, suara dan getaran
8. Mencegah dan mengendalikan timbulnya penyakit akibat kerja baik fisik maupun psikis, peracunan, infeksi dan penularan
9. Memperoleh penerangan yang cukup dan sesuai
10. Menyelenggarakan suhu dan lembab udara yang baik
11. Menyelenggarakan penyegaran udara yang cukup
12. Memelihara kebersihan, kesehatan, dan ketertiban
13. Memperoleh keserasian antara tenaga kerja, alat kerja, lingkungan, cara dan proses kerjanya.
14. Mengamankan dan memperlancar pengangkutan orang, binatang, tanaman atau barang
15. Mengamankan dan memelihara segala jenis bangunan
16. Mengamankan dan memperlancar pekerjaan bongkar-muat, perlakuan dan penyimpanan barang
17. Mencegah terkena aliran listrik yang berbahaya
18. Menyesuaikan dan menyempurnakan pengamanan pada pekerjaan yang bahaya kecelakaannya menjadi bertambah tinggi

Menurut Indah Puji (2014) bahwa indikator penyebab keselamatan kerja adalah :

1. Keadaan tempat lingkungan kerja, yang meliputi :
 - a. Penyusunan dan penyimpanan barang-barang yang berbahaya yang kurang diperhitungkan keamanannya.
 - b. Ruang kerja yang terlalu padat dan sesak.
 - c. Pembuangan kotoran dan limbah yang tidak pada tempatnya.
2. Pemakaian peralatan kerja, yang meliputi :
 - a. Pengaman peralatan kerja yang sudah usang atau rusak
 - b. Penggunaan mesin, alat elektronik tanpa pengaman yang baik

Kerangka pemikiran mengenai pengaruh kesehatan kerja dan keselamatan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan. Kerangka pemikiran yang diharapkan penulis bahwa kedua variabel bebas yaitu kesehatan kerja dan keselamatan kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan.



Gambar 2.1
Model Analisis

Berdasarkan uraian kerangka teoritis di atas, maka hipotesis penelitian dalam penelitian ini sebagai berikut:

H₁ : Kesehatan kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan

H₂ : Keselamatan kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan

H₃ : Kesehatan dan Keselamatan kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dan verifikatif. Pada penelitian ini sampel yang diambil adalah karyawan PT Haleyora Powerindo sebanyak 75 orang. Karena jumlah populasi sebanyak 75 orang, maka semua anggota populasi dijadikan sampel penelitian yaitu sebanyak 75 orang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk tiap responden yang ada pada karyawan PT Haleyora Powerindo.

Instrumen penelitian yang digunakan yaitu dengan menggunakan angket untuk mendapatkan data dari responden, dalam penelitian ini penulis menggunakan skala likert. Pada penelitian ini instrumen atau alat yang digunakan untuk mengetahui jawaban responden, peneliti menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner. Kuesioner yang disebarkan kepada responden atau konsumen berupa pertanyaan yang jawabannya sudah ditentukan sehingga responden tinggal memilih jawaban yang sudah disediakan yang sesuai dengan diri konsumen tersebut.

Penelitian ini menggunakan jenis atau alat bentuk penelitian deskriptif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan.

Uji validitas dihitung dengan rumus :

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan :

- r = Koefisien Validitas Item Yang Dicari
- X = Skor Yang Diperoleh Subjek Dalam Setiap Item
- Y = Skor Total Yang Diperoleh Subjek Dari Seluruh Item
- $\sum X$ = Jumlah Skor Dalam Distribusi X
- $\sum Y$ = Jumlah Skor Dalam Distribusi Y
- $\sum X^2$ = Jumlah Kuadrat Masing-Masing Skor X
- $\sum Y^2$ = Jumlah Kuadrat Masing-Masing Skor Y
- n = Banyaknya Responden

Uji reliabilitas dihitung dengan rumus :

$$\alpha = \frac{k.r}{1 + (k-1)r}$$

Keterangan :

- α = Koefisien reliabilitas
- r = Rata-rata korelasi antar butir
- k = Jumlah butir

Penelitian ini menggunakan jenis atau alat bentuk penelitian deskriptif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan.

$$\text{Skor Total} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan. Skor ideal adalah skor atau bobot tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi.

Menentukan rentang skala, adalah sebagai berikut:

$$Rs = \frac{n(m - 1)}{m}$$

Dengan :

Rs : Rentang Skala

n : Jumlah Sampel

m : Jumlah alternatif jawaban tiap item atau klasifikasi jawaban

Rentang skor untuk keselamatan kerja, kesehatan kerja dan produktivitas adalah :

$$Rs = \frac{75(5-1)}{5} = 75$$

Skor paling tinggi adalah $75 \times 5 = 375$

Skor paling rendah adalah $75 \times 1 = 75$

Maka penulis dapat membuat masing-masing kriteria jawaban setiap variable sebagai berikut Berdasarkan kategorian.

Tabel 3.3.
Kriteria Pengukuran Variabel keselamatan kerja dan kesehatan kerja terhadap Produktivitas

Skor	Kriteria
75-135	Sangat Kurang
136-197	Kurang
198-257	Cukup
258-318	Baik
319-375	Sangat Baik

Sumber : Data diolah 2018

Untuk menunjukkan tingkat keeratan suatu variabel, derajat atau kekuatan korelasi antara variabel-variabel, digunakan analisis korelasi dengan rumus :

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

Penentuan kuat lemahnya koefisien korelasi (r) atau arti kepuasan kerja nilai r akan dikonsultasikan dengan tabel interpretasi nilai r yang dikemukakan oleh Riduwan (2013:136) sebagai berikut :

Tabel 3.4
Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r

Koefisien Korelasi	Tafsiran
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber : Riduwan (2013:136)

Menurut Sugiyono (2014:149) analisis linier regresi digunakan untuk melakukan prediksi bagaimana perubahan nilai variabel dependen bila nilai variabel independen dinaikan/diturunkan. Hubungan antara dua variabel ini digambarkan dengan sebuah model matematik yang disebut model regresi yang dirumuskan sebagai berikut:

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

Dimana:

Y = Variabel bebas (produktivitas kerja karyawan)

a = Harga Y bila X = 0 (harga konstan)

b₁-b₂ = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen bila b (+) maka naik, dan bila b (-) maka terjadi penurunan.

X₁ = Kesehatan kerja

X₂ = Keselamatan kerja

Hipotesis secara simultan dalam penelitian ini:

H₀: b₁, b₂ = 0, Kesehatan kerja dan keselamatan kerja tidak berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan

H_a: b₁, b₂ ≠ 0, Kesehatan kerja dan keselamatan kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan

Hipotesis secara parsial dalam penelitian ini adalah:

1. Hipotesis Pertama

H₀₁: b₁ = 0, Kesehatan kerja (X₁) tidak berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan

H_{a1}: b₁ ≠ 0, Kesehatan kerja (X₁) berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan

2. Hipotesis Kedua

H₀₂: b₂ = 0, Keselamatan kerja (X₂) tidak berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan

H_{a2}: b₂ ≠ 0, Keselamatan kerja (X₂) berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan

Koefisien determinasi diperoleh dari koefisien regresi dipangkatkan dua dan nilainya dinyatakan dalam persen (%). Rumusnya adalah :

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

Keterangan:

Kd = Koefisien determinasi

r = Jumlah kuadrat koefisien

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel di bawah ini menyajikan hasil uji validitas terhadap item pertanyaan variabel program kesehatan.

Tabel 4.4

Hasil Uji Validitas Kuesioner Program Kesehatan			
Variabel (X ₁)	Korelasi (r)	r tabel	Keterangan
Pertanyaan 1	0,457	0,300	Valid
Pertanyaan 2	0,592	0,300	Valid
Pertanyaan 3	0,740	0,300	Valid

Variabel (X ₁)	Korelasi (r)	r tabel	Keterangan
Pertanyaan 4	0,758	0,300	Valid
Pertanyaan 5	0,539	0,300	Valid
Pertanyaan 6	0,313	0,300	Valid
Pertanyaan 7	0,339	0,300	Valid

Sumber : Lampiran Output Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji coba validitas variabel program kesehatan (X₁) seperti terlihat pada tabel di atas, bahwa seluruh pertanyaan tersebut memiliki koefisien di atas nilai r tabel yang telah ditetapkan yaitu 0,300. Jadi dapat disimpulkan bahwa 7 pertanyaan tersebut valid dan berdasarkan hali itu pula item pertanyaan variabel program kesehatan (X₁) dapat dikatakan lolos uji validitas.

Tabel 4.5

Hasil Uji Validitas Kuesioner Program Keselamatan

Variabel (X ₂)	Korelasi (r)	r tabel	Keterangan
Pertanyaan 1	0,375	0,300	Valid
Pertanyaan 2	0,370	0,300	Valid
Pertanyaan 3	0,513	0,300	Valid
Pertanyaan 4	0,470	0,300	Valid
Pertanyaan 5	0,553	0,300	Valid

Sumber : Lampiran Output Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji coba validitas variabel program keselamatan (X₂) seperti terlihat pada tabel di atas, bahwa seluruh pertanyaan tersebut memiliki koefisien di atas nilai r tabel yang telah ditetapkan yaitu 0,300. Jadi dapat disimpulkan bahwa 5 pertanyaan tersebut valid dan berdasarkan hali itu pula item pertanyaan variabel program keselamatan (X₂) dapat dikatakan lolos uji validitas.

Tabel 4.6

Hasil Uji Validitas Kuesioner Produktivitas Kerja Karyawan

Variabel (Y)	Korelasi (r)	r tabel	Keterangan
Pertanyaan 1	0,571	0,300	Valid
Pertanyaan 2	0,503	0,300	Valid
Pertanyaan 3	0,437	0,300	Valid
Pertanyaan 4	0,365	0,300	Valid
Pertanyaan 5	0,569	0,300	Valid
Pertanyaan 6	0,437	0,300	Valid
Pertanyaan 7	0,605	0,300	Valid
Pertanyaan 8	0,465	0,300	Valid
Pertanyaan 9	0,571	0,300	Valid
Pertanyaan 10	0,533	0,300	Valid

Sumber : Lampiran Output Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji coba validitas variabel produktivitas kerja karyawan (Y) seperti terlihat pada tabel di atas, bahwa seluruh pertanyaan tersebut memiliki koefisien di atas nilai r tabel yang telah ditetapkan yaitu 0,300. Jadi dapat disimpulkan bahwa 10 pertanyaan tersebut valid dan berdasarkan hali itu pula item pertanyaan variabel produktivitas kerja karyawan (Y) dapat dikatakan lolos uji validitas.

Tabel di bawah ini menyajikan hasil reliabilitas terhadap variabel program kesehatan.

Tabel 4.7
Hasil uji reliabilitas program kesehatan (X₁)
Reability Statistics

Cronbach's Alpha	R kritis	N of item	Keterangan
0,800	0,6	45	Reliabel

Sumber : Lampiran Output Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 4.8
Hasil uji reliabilitas program keselamatan (X₂)
Reability Statistics

Cronbach's Alpha	R kritis	N of item	Keterangan
0,697	0,6	45	Reliabel

Sumber : Lampiran Output Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 4.9
Hasil uji reliabilitas produktivitas kerja karyawan (Y)
Reability Statistics

Cronbach's Alpha	R kritis	N of item	Keterangan
0,822	0,6	45	Reliabel

Sumber : Lampiran Output Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan hasil perhitungan Tabel 4.7 di atas terlihat bahwa 75 responden untuk item pertanyaan yang ada dalam variabel X₁ memiliki tingkat reliabilitas sebesar 0,800. Dapat disimpulkan bahwa 7 pertanyaan dalam variabel X₁ tersebut adalah reliable karena koefisien lebih besar dari pada nilai kritisnya yaitu 0,6 ($0,800 > 0,6$)

Berdasarkan hasil perhitungan di atas Tabel 4.8 terlihat bahwa 75 responden untuk item pertanyaan yang ada dalam variabel X₂ memiliki tingkat reliabilitas sebesar 0,697. Dapat disimpulkan bahwa 5 pertanyaan dalam variabel X₂ tersebut adalah reliable karena koefisien lebih besar dari pada nilai kritisnya yaitu 0,6 ($0,697 > 0,6$).

Berdasarkan hasil perhitungan di atas Tabel 4.9 terlihat bahwa 75 responden untuk item pertanyaan yang ada dalam variabel Y memiliki tingkat reliabilitas sebesar 0,822. Dapat disimpulkan bahwa 10 pertanyaan dalam variabel Y tersebut adalah reliable karena koefisien lebih besar dari pada nilai kritisnya yaitu 0,6 ($0,822 > 0,6$).

Tabel 4.17
Tanggapan Keseluruhan Responden Tentang Program kesehatan

No	Pernyataan	Skor Total	Penilaian
1	Pergantian udara di ruang kerja yang tidak baik	270	Baik
2	Suhu udara yang tidak dikondisikan pengaturannya	269	Baik
3	Kerusakan alat indera, stamina pegawai yang tidak sehat	241	Cukup
4	Emosi pegawai yang tidak stabil	260	Baik
5	Program jaminan kesehatan	251	Cukup
6	Pencahayaan yang cukup dalam ruang yang digunakan untuk bekerja	232	Cukup
7	Pengaturan penerangan	229	Cukup
Jumlah		1752	
Rata-rata		250,28	Cukup

Tabel 4.23
Tanggapan Keseluruhan Responden Tentang Program keselamatan

No	Pernyataan	Skor Total	Penilaian
1	Penyusunan dan penyimpanan barang-barang yang berbahaya yang kurang diperhitungkan keamanannya	233	Cukup
2	Ruang kerja yang terlalu padat dan sesak	229	Cukup
3	Pembuangan kotoran dan limbah yang tidak pada tempatnya	245	Cukup
4	Pengaman peralatan kerja yang sudah usang atau rusak	248	Cukup
5	Penggunaan mesin, alat elektronik tanpa pengaman yang baik	248	Cukup
Jumlah		1203	
Rata-rata		240,60	Cukup

Tabel 4.34
Tanggapan Keseluruhan Responden Tentang Produktivitas Kerja

No	Pernyataan	Skor Total	Penilaian
1	Tingkat pendidikan dan keterampilan	265	Baik
2	Kesesuaian kemampuan	255	Cukup
3	Hasil pekerjaan	234	Cukup
4	Tingkat semangat kerja	253	Cukup
5	Tugas luar kota	230	Cukup
6	Mutasi pekerjaan	234	Cukup
7	Pelatihan	252	Cukup
8	Mutu karir	258	Baik
9	Memanfaatkan sarana	265	Baik
10	Waktu kerja	258	Baik
Jumlah		2504	
Rata-rata		250,40	Cukup

Tabel 4.37
Uji Simultan
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3507.519	2	1753.760	38.307	.000 ^b
	Residual	3296.268	72	45.781		
	Total	6803.787	74			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x2, x1

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena Significance F Change < α yaitu $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak, berarti program kesehatan dan keselamatan kerja secara simultan berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT Haleyora Powerindo. Artinya, apabila program kesehatan dan keselamatan kerja dilaksanakan dengan baik maka produktivitas kerja karyawan pada PT Haleyora Powerindo akan meningkat.

Tabel 4.38
Regresi Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.753	3.124		2.482	.015
	x1	.824	.122	.604	6.731	.000
	x2	.397	.168	.213	2.372	.020

a. Dependent Variable: y

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa persamaan regresi berganda yang terbentuk adalah :

$$Y = 7,753 + 0,824 X_1 + 0,397 X_2$$

Tabel 4.39
Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.718 ^a	.516	.502	6.76620

a. Predictors: (Constant), x2, x1

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai R Square sebesar 0,516. Artinya produktivitas kerja karyawan PT Haleyora Powerindo dapat dijelaskan oleh program kesehatan dan keselamatan kerja sebesar 51,6% dan sisanya 48,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar program kesehatan dan keselamatan kerja yang tidak penulis teliti.

SIMPULAN

Secara praktis, perusahaan harus memperhatikan program kesehatan dan keselamatan kerja karyawan, karena berdasarkan hasil penelitian program kesehatan dan keselamatan kerja berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan

DAFTAR PUSTAKA

- Andri Saputra, 2014, Pengaruh Keselamatan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Buran Nusa Respati Di Kecamatan Anggana Kabupaten Kukar, eJournal Ilmu Pemerintahan, 2014, 2 (3) : 3059-3069, ISSN 2338-3651, ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id
- Ardana*, I *Komang*, Ni Wayan Mujiati, I Wayan Mudiarta Utama, **2012**. Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Pertama, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Arikunto S, 2010, Prosedur penelitian : Suatu Pendekatan Praktik. (Edisi. Revisi). Jakarta : Rineka Cipta
- Bangun Wilson, 2012, Manajemen Sumber Daya Manusia". Jakarta: Erlangga
- Dellia Pansiang, Victor P.K. Lengkong, dan Greis M. Sendow, 2017, Pengaruh Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Horiguchi Sinar Insani, Jurnal EMBA Vol.5 No.2 September 2017, Hal.2781-2789
- Edy sutrisno, 2016, Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Prenadamedia Group
- Eko, *Widodo* Suparno. 2015. Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

- Ike *Rachmawati* Kusdyah. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia,. Yogyakarta : ANDI
- Indah Puji, 2014, Buku Praktis Mengembangkan SDM. Yogyakarta: Laksana
- Indra Novri Setiawan, 2013, Pengaruh Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan Pada Departemen Jaringan PT PLN (PERSERO) Area Surabaya Utara, Jurnal Ilmu Manajemen | Volume 1 Nomor 2 Maret 2013
- J *Supranto*, 2010, Statistik Teori dan Aplikasi, Erlangga, Jakarta
- Mudrajad *Kuncoro*, 2007, Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi, Erlangga. Jakarta
- Muhammad Busyairi1, La Ode Ahmad Safar Tosungku dan Ayu Oktaviani, 2014, Pengaruh Keselamatan Kerja Dan Kesehatan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan, Jurnal Ilmiah Teknik Industri, Vol. 13, No. 2, Des 2014 ISSN 1412-6869
- Nasution, Mustafa Edwin dan Hardius Usman. 2012. Proses Penelitian Kuantitatif, Jakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Ramli*, Soehatman. 2010. Sistem Manajemen Keselamatan & Kesehatan Kerja. OHSAS 18001. Jakarta : Dian Rakyat
- Ridley*, John. 2008. Ikhtisar Kesehatan & Keselamatan Kerja Edisi Ketiga. Jakarta: Erlangga
- Riduwan, 2013, Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian. Bandung : Alfabeta
- Rivai, Veithzal dan Ella Djauhari Sagala, 2013, Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan, Rajawali Pers, Jakarta.
- Sedarmayanti, 2011, Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan. Manajemen Pegawai Negeri Sipil (cetakan kelima). Bandung: PT Refika Aditama
- Siregar, Syofian. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri
- Sugiono, 2017, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2012, Metode Penelitian Bisnis. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono, 2014, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed. Methods). Bandung : Alfabeta
- Umi *Narimawati*. 2010. Penulisan Karya Ilmiah. Jakarta: Penerbit Genesis
- Veithzal Rivai. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, Edisi ke 6, PT. Raja Grafindo Persada, Depok
- Yuniarsih, Tjutju Dan Suwatno. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung. Alfabeta

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(Studi Kasus Pada Nasabah Bank BNI Cabang JPK Bandung)**

Rosa Jatnika Sari¹

Universitas Sangga Buana YPKP Bandung
rosa_jn@yahoo.com

Ine Aprianti²

Universitas Sangga Buana YPKP Bandung
ine.aprianti@usbypkp.ac.id

Abstract

The purpose of this study was to determine the effect of service quality, trust and loyalty.. The methodology of data collection is conducted through a questionnaire using a Likert scale. The population is the customer of Bank Negara Indonesia and the samples are taken from 84 respondents. The analysis includes validity test, reliability test, statistical test, classic assumption test and SPSS test. The findings from SPSS 20 statistic program tool show the independent variable test which is service quality and trust (X) is 0.750 or 75%. The results of multiple linear equations show that there is a positive and significant impact between service quality on customer loyalty, t count of 12,331 which means t count > t table (12,331 > 1,66365) with a significance of 0,000 < 0,05. The trust variable of t count is 11,147 which means t count > t table (11,147 > 1,66364) with a significance of 0.000 < 0,05. Individually, the service quality and trust have positive and significant impact on customer's loyalty. It means the impact of independent variable (X) on dependent variable which is customer's loyalty (Y) is 75%, while the rest 25% (100-75=25) is explained by another variable outside this research.

Keywords : Service Quality, Customer Trust, Loyalty

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan (X1), dan kepercayaan (X2) terhadap loyalitas nasabah (Y) (studi kasus Bank BNI Cabang Jalan Perintis Kemerdekaan). Metode pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan menggunakan skala likert. Populasi disini Nasabah Bank BNI Cabang JPK dan Sampel yang di ambil sebanyak 84 responden dengan teknik insidental sampling. Analisis ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji statistik, uji asumsi klasik dan uji menggunakan SPSS. Hasil analisis dengan alat bantu statistic program SPSS 20. Uji variabel bebas yaitu Kualitas Layanan, dan Kepercayaan (X) adalah sebesar 0.750 atau 75 % .Hasil persamaan linier berganda menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah t hitung sebesar 12,331 yang artinya t hitung > t tabel (12,331 > 1,66365) dengan signifikansi 0.000 < 0,05. Variabel Kepercayaan t hitung sebesar 11,147 yang artinya t hitung > t tabel (11,147 > 1,66365) dengan signifikansi 0.000 < 0,05. Secara individual Kualitas Layanan dan Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah. hal ini berarti besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat yaitu Loyalitas Nasabah (Y) adalah sebesar 75% , sedangkan sisanya 25% (100 – 75 = 25) dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepercayaan Nasabah, Loyalitas Nasabah



PENDAHULUAN

Bank sebagai salah satu lembaga keuangan nasional memiliki peranan penting dalam siklus perekonomian di Indonesia. Sebagaimana yang tercantum dalam UU No.10 tahun 1998, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau dalam bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Secara teknis bisnis, perbankan membutuhkan manajemen khusus karena diferensiasi serta spesifikasi yang kuat pada produknya, yakni berupa produk-produk yang diminati masyarakat, perbankan adalah bisnis, sedangkan profesi Banker sebagai penanggung jawabnya adalah bentuk pelayanan keuangan.

Perbankan harus menjadi tempat yang nyaman, leluasa, serta ramah dengan nasabah. Ramah, leluasa, dan nyaman ini adalah sebuah personifikasi dari tata letak (display), pencahayaan (lighting), serta tata ruang (layout) Perbankan sehingga para pengunjung yang tidak hanya nasabah itu sendiri, melainkan juga pengantar atau keluarganya menjadi betah dan merasa “diterima” dengan baik. Tata letak pada posisi penting karena memberikan kesan pertama dan menjadi sentuhan awal (first touch) yang memberikan efek psikologis “lebih” dibandingkan dengan suasana yang terkesan kaku dan formal.

Pelanggan yang tidak terpuaskan akan menjadi iklan buruk bagi perusahaan tersebut karena dapat menghilangkan pelanggan baru. Banyak penelitian menunjukkan bahwa biaya untuk menarik satu pelanggan baru jauh lebih mahal dibandingkan dengan biaya untuk mempertahankan pelanggan lama. Banyak penelitian telah membuktikan bahwa faktor kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Tabel 1.1
Hasil Survey Kualitas Layanan (X1) Bank BNI Cabang JPK

NO.	Pernyataan	Nilai Rata-Rata		% K:H
		(H)arapan	(K)enyataan	
Kualitas layanan		4.66	3.61	77.49
1	Kapasitas mesin CDM sudah memadai	4.76	2.52	52.94
2	Kemampuan dari para petugas pelayanan dari suatu perusahaan untuk melayani dengan baik dan cepat	4.68	3.60	76.92
3	Waktu yang tersedia untuk pelayanan Bank BNI Cabang JPK memadai bagi kebutuhan pengguna jasa.	4.64	4.04	87.07
4	Petugas Bank BNI Cabang JPK memahami kebutuhan spesifik para pelanggan	4.48	3.84	85.71

Berdasarkan tabel 1.1 bahwa harapan kapasitas mesin CDM pelanggan adalah 4,76% sedangkan yang baru terpenuhi dari kapasitas mesin CDM yang memadai adalah 2,52%. Adapun tingkat pemahaman kebutuhan spesifik para pelanggan masih 3,84% sedangkan kenyataannya adalah 4,48%.

Tabel 1.2
Hasil Survey Kepercayaan (X2) Bank BNI Cabang JPK

NO.	Pernyataan	Nilai Rata-Rata		% K:H
		(H)arapan	(K)enyataan	
Kepercayaan (X2)		4.67	3.97	84.93
1	Perilaku petugas Bank BNI JPK dapat meyakinkan para pelanggan	4.48	3.72	83.04

NO.	Pernyataan	Nilai Rata-Rata		% K:H
		(H)arapan	(K)enyataan	
2	Para Pelanggan Bank BNI JPK merasa aman melakukan transaksi	4.76	4.16	87.39
3	Petugas Bank BNI JPK ahli dalam keuangan	4.72	4.12	87.29
4	Bank BNI JPK memberikan ketepatan dan ketelitian	4.80	4.04	84.17
5	Bank BNI JPK selalu memenuhi kelengkapan jasa keuangan pelanggan	4.60	3.80	82.61

Berdasarkan tabel 1.2 harapan dari petugas Bank BNI Cabang JPK dapat menyakinkan pelanggannya yaitu masih 3,72% sedangkan harapannya yaitu 4,48%. Disamping itu dalam kelengkapan jasa keuangan pelanggan masih 3,80% sedangkan harapannya yaitu 4,60%.

Tabel 1.3
Data Total Pelanggan Penutupan Rekening BNI Cabang Jalan Perintis Kemerdekaan

Uraian	Real. 2020	Real. 2018	Real. 2017	Real. 2016
JAN	40	41	38	48
FEB	36	38	38	42
MAR	43	41	44	48
APR	38	37	41	46
MEI	40	38	41	46
JUN	35	35	40	44
JUL	36	36	39	56
AUG	38	38	42	49
SEP	36	37	42	42
OCT	36	38	42	40
NOV	35	36	38	37
DEC	38	38	40	41
TOTAL	539	531	485	453

Sumber: Laporan Realisasi Data Tahun 2020

Berdasarkan tabel diatas maka terlihat ada kenaikan yang cukup signifikan jumlah penutupan rekening tabung di Bank BNI Cabang Jalan Perintis Kemerdekaan oleh sebab itu penulis tertarik untuk meneliti masalah ini.

Bertolak dari data diatas maka dari itu dirasa perlu untuk mengadakan penelitian tentang seberapa besar pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan Bank BNI Cabang Jalan Perintis Kemerdekaan, agar pelanggan Bank BNI Cabang Jalan Perintis Kemerdekaan dapat memperoleh loyalitas yang tinggi, sehingga eksistensi Bank BNI Cabang Jalan Perintis Kemerdekaan sebagai perusahaan perbankan di Jawa Barat khususnya di Bandung tetap bertahan.

LITERATUR

Parasuraman dalam Lopiadi (2014:148) mengemukakan bahwa kualitas layanan merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas tingkat suatu pelayanan yang baik, kualitas Layanan (*service quality*) sebagai hasil persepsi dari perbandingan antara harapan konsumen dengan kinerja aktual layanan.

Definisi pelayanan pelanggan diungkapkan oleh Zeithaml dan Bitner dalam Alma (2016:15), adalah terjadinya penyerahan, proses dan adanya performa atau kualitas yang

dapat dirasakan oleh pengguna. Dilihat dari keuntungan pelayanan dan dukungan kepada pelanggan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Perusahaan dapat memperoleh kepercayaan pelanggan. Melalui pelayanan dan dukungan kepada pelanggan, mutu produk dapat pelanggan lihat dan pahami dengan benar.
- b. Pelanggan dapat memperoleh nilai maksimum dari produk. Pelayanan dan dukungan kepada pelanggan yang baik dapat meyakinkan pelanggan bahwa nilai maksimum dari pembelian produk juga mereka peroleh.
- c. Pelayanan dapat memberikan untung (laba) bagi perusahaan. Pelayanan dan dukungan kepada pelanggan yang baik dalam beberapa kasus dapat memberikan keuntungan (laba) bagi perusahaan. Jumlah pendapatan dari bidang pelayanan pelanggan mungkin beberapa kali lipat dari harga jual dasar sehingga memberi keuntungan yang lebih besar.
- d. Perusahaan lebih memahami kebutuhan pelanggan. Ada juga keuntungan yang di maksimalkan perusahaan jika melakukan pelayanan karena perusahaan dapat lebih memahami kebutuhan pelanggan. Kerja sama antara pelanggan dan perusahaan memungkinkan adanya masukan, kritik dan ide yang dapat diolah dan dikembangkan oleh perusahaan demi pemenuhan kebutuhan pelayanan. Menurut Morgan dan Hunt dalam Trisusanti (2017:7) kepercayaan adalah perantara kunci dalam membangun hubungan jangka panjang bagi pelanggan yang memiliki orientasi hubungan tinggi terhadap perusahaan.

Menurut Ziqmund dalam Tumbel (2016:67) kepercayaan keterkaitan dengan emotional bonding yaitu kemampuan seseorang untuk mempercayakan perusahaan atau sebuah merek untuk melakukan atau menjalankan sebuah fungsi.

Persepsi kepercayaan adalah keyakinan satu pihak bahwa pihak lain dapat di andalkan serta menepati janji setiap saat Suh dan Han dalam Kazi (2013:89). Menurut Jacoby dan Kaplan, dalam Kazi (2013:89), persepsi kepercayaan merupakan terlibat komitmen melanjutkan hubungan dalam waktu yang lama, mempunyai keinginan melanjutkan hubungan dimasa akan datang serta berkomitmen meningkatkan hubungan dengan bank. Menurut Pangestu Subagyo (2017:175), Menurut Griffin dalam Trisusanti (2017:8) menyatakan bahwa *“loyalty is defined as non random purchase expressed over time by some decision making unit”* dapat didefinisikan bahwa loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang atau jasa dari suatu perusahaan yang dipilih. Seorang pelanggan dapat dikatakan setia atau loyal apabila pelanggan tersebut menunjukkan perilaku pembelian secara teratur atau terdapat suatu kondisi dimana mewajibkan pembeli melakukan pembelian paling sedikit dua kali dalam selang waktu tertentu.

Oliver dalam Razak (2018 : 13) mengungkapkan definisi loyalitas pelanggan sebagai komitmen nasabah bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang pokok atau jasa secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.

Hipotesis adalah suatu dugaan yang belum tentu kebenarannya atau kesimpulan sementara. Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan, maka hipotesis yang disajikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1: Terdapat Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah.
- 2: Terdapat Pengaruh kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah.
- 3: Terdapat Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah.

METODE PENELITIAN

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi Loyalitas Nasabah. metode penelitian yang digunakan metode penelitian deskriptif, sedangkan untuk menguji hipotesis pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah. Untuk melaksanakan metode penelitian asosiatif ini melalui metode survey dengan mengumpulkan data dilapangan dengan responden nasabah Bank BNI Cab JPK Bandung. Jenis data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh dari survey dengan metode wawancara atau kuesioner kepada nasabah yang menjadi responden terpilih. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari Bank BNI Cab JPK Bandung

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2
Hasil Uji Validitas

Variabel	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	Valid
Kepercayaan (X2)	Valid
Loyalitas (Y)	Valid

Sumber : Data primer telah diolah, kuesioner 2020

Berdasarkan pengolahan data uji validitas pada tabel 2 di atas dapat diketahui hasil uji validitas yang dilakukan pada ketiga variabel antara Kualitas layanan X1 (Kepercayaan) X2 dan variabel Y (Loyalitas) dapat diketahui bahwa seluruh indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel dalam penelitian memiliki koefisien korelasi yang lebih besar dari nilai r_{tabel} yakni 0,2796 sehingga seluruh indikator yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

Tabel 3
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Hitung Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Layanan	0,945	Reliabel
Kepercayaan	0,808	Reliabel
Loyalitas Nasabah	0,836	Reliabel

Sumber : Data primer telah diolah, kuesioner 2020.

Berdasarkan tabel 3 di atas, dapat diketahui bahwa hasil pengujian menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* ketiga variabel dalam penelitian ini bernilai $> 0,6$ sehingga ketiga variabel dinyatakan reliabel. Dengan demikian jawaban dari responden dalam kuesioner dapat dipercaya atau dapat diandalkan.

Tabel 4
Hasil Analisis Deskriptif

Variabel	Nilai Uji Deskriptif	Keterangan
Kualitas Layanan	4,03	Baik

Variabel	Nilai Uji Deskriptif	Keterangan
Kepercayaan	3,94	Baik
Loyalitas Nasabah	4,10	Baik

Sumber : data primer yang telah diolah peneliti, 2020

Hasil uji deskriptif untuk ketiga variabel antara kualitas layanan (X1) dan X2 (Kepercayaan) terhadap variabel Y (Loyalitas Nasabah). Hasil uji untuk variabel X1 (kualitas layanan) memiliki nilai rata-rata sebesar 4,03 yang berada pada interval 3,41 – 4,20 sehingga dapat diimplementasikan dengan kategori Baik, lalu hasil uji untuk variabel X2 (Kepercayaan) memiliki nilai rata-rata sebesar 3,94 yang berada pada interval 3,41 – 4,20 sehingga dapat diimplementasikan ada pada kategori Baik dan selanjutnya untuk variabel Y (Loyalitas Nasabah) memiliki nilai rata-rata sebesar 4,10 yang berada pada interval 3,41 – 4,20 sehingga dapat diimplementasikan dengan Baik.

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah residual data berdistribusi normal atau tidak berdistribusi normal. Pengujian Normalitas pada penelitian ini menggunakan Uji kolmogorov smirnov.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
	Unstandardized Residual	
N	84	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.77349612
Most Extreme Differences	Absolute	.113
	Positive	.113
	Negative	-.075
Test Statistic	.113	
Asymp. Sig. (2-tailed)	.081 ^c	
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS

Berdasarkan Output hasil Spss uji normalitas one-sample komogorov-smirnov test diketahui nilai signifikansi sebesar 0.081 > 0.05. Dengan Demikian, residual data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi untuk uji asumsi normalitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya hubungan dan pengaruh langsung meliputi: Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap loyalitas nasabah.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dari output diatas dapat diketahui nilai konstanta dan keofisien regresi sehingga dapat dibentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,608 + 0,178 X_1 + 0,436 X_2 + e$$

Persamaan diatas dapat diartikan sebagai berikut:

$\alpha = 0,608$ Konstanta (α), apabila semua variabel independen tidak ada atau nilai nya adalah 0, maka Loyalitas Nasabah bernilai 0,608

$X_1 = 0,178$ Merupakan nilai koefisien regresi variabel Kualitas Layanan (X_1) terhadap variabel Loyalitas Nasabah (Y) artinya jika Kualitas Layanan (X_1) meningkat sebesar satu satuan dan variabel lainnya konstan, maka variabel Y akan meningkat sebesar 0,178. Koefisien bernilai positif artinya antara Kualitas Layanan (X_1) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) berhubungan positif. Kenaikan Kualitas Layanan (X_1) akan mengakibatkan kenaikan pada Loyalitas Nasabah (Y).

$X_2 = 0,436$ Merupakan nilai koefisien regresi variabel Kepercayaan (X_2) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) artinya jika Kepercayaan (X_2) meningkat sebesar satu satuan dan variabel lainnya konstan, maka variabel Y akan meningkat sebesar 0,436. Koefisien bernilai positif artinya antara Kepercayaan (X_2) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) berhubungan positif. Kenaikan Kepercayaan (X_2) akan mengakibatkan kenaikan pada Loyalitas Nasabah (Y).

Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Hasil pengolahan data didapatkan yaitu:

1. Variabel X_1 terhadap Y diperoleh nilai t hitung sebesar 12,331 yang artinya t hitung $> t$ tabel ($12,331 > 1,66365$) dengan signifikansi $0.000 < 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima artinya secara parsial terdapat pengaruh positif signifikan antara Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah. Artinya Hipotesis 1 terbukti
2. Variabel X_2 terhadap Y diperoleh nilai t hitung sebesar 11,147 yang artinya t hitung $> t$ tabel ($11,147 > 1,66365$) dengan signifikansi $0.000 < 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima artinya secara parsial terdapat pengaruh positif signifikan antara kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah. Artinya Hipotesis 2 terbukti..

SIMPULAN

1. Kualitas layanan Berdasarkan persepsi nasabah maka kualitas layanan dinilai oleh nasabah sebesar 4.03 dengan kategori baik dimana berdasarkan persepsi nasabah nilai terendah adalah fasilitas nasabah dengan nilai 3,70 dan nilai yang tertinggi adalah karyawan merasa sabar dengan nilai 4.72.
2. Kepercayaan Berdasarkan persepsi nasabah terhadap kepercayaan Bank BNI Cabang Jalan Perintis Kemerdekaan berada dalam kategori baik dengan nilai sebesar 3.94 dimana berdasarkan persepsi nasabah nilai terendahnya adalah tingkat kejujurannya masih dianggap rendah dengan nilai 3.65 dan nilai yang tertingginya adalah BNI mampu memberikan manfaat dengan nilai 4.09.
3. Loyalitas Nasabah Berdasarkan persepsi nasabah terhadap loyalitas nasabah berada dalam kategori baik dengan nilai sebesar 4,10 dimana berdasarkan persepsi nasabah nilai terendahnya adalah nasabah belum merekomendasikan kepada orang lain dengan nilai 3,98 dan nilai yang tertingginya adalah tanggapan dari pesaing yaitu dengan nilai 4,17.
4. Hasil koefisien determinasi secara parsial mengenai Kualitas Layanan diketahui bahwa Kualitas Layanan memiliki pengaruh sebesar 14,7% terhadap Loyalitas Nasabah.
5. Hasil koefisien determinasi secara parsial mengenai Kepercayaan diketahui bahwa Kepercayaan memiliki pengaruh sebesar 33,1% terhadap Loyalitas Nasabah.
6. Diperoleh persamaan regresi $Y = 0,608 + 0,178 X_1 + 0,436 X_2 + e$ Konstanta (α), apabila semua variabel independen tidak ada atau nilai nya adalah 0, maka Loyalitas Nasabah

bernilai 0,608 Hasil perhitungan koefisien determinasi menunjukkan bahwa Kualitas Layanan dan Kepercayaan secara simultan memberikan kontribusi pengaruh positif sebesar 75,0% terhadap Loyalitas Nasabah. Sedangkan sisanya 25,0% merupakan besar kontribusi pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti. Berdasarkan F test menunjukan F hitung $121,220 > F$ Tabel 3.11 dengan tingkat probabilitas $0,000 < 0,05$ yang berarti H_a yang menyatakan “ secara simultan Kualitas Layanan dan Kepercayaan berpengaruh dalam meningkatkan Loyalitas Nasabah pada nasabah Bank BNI

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, Dwi.2010. Pengaruh Kualitas layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. (Vol 17 No.2)
- Arikunto, S. 2013. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bahrudin, Muhammad dan Zuhro, Siti. 2015. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam. Vol. 3. No. 1: 1-18.
- Barnes, James G. 2003. Secret of Customer Relationship Management. Yogyakarta: Andi Offset.
- Buchari Alma. 2016. Menejemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Edisi kedua belas. Bandung: Alfabeta.
- Ellena, Frieda. 2015. Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. BRI Tbk. Cabang Pemalang). Skripsi. Universitas Diponegoro SemarangFakultas Ekonomi.
- Istikomah. 2018. Pengaruh Brand Image dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BNI Syariah Cabang Fatmawati Jakarta. Jurnal Ekonomi Syariah. Vol. 6.No. 1: 78-92.
- Kesuma, Eka, dkk. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sulthan Hotel Banda Aceh. Jurnal Manajemen.Vol. 4. No. 4: 176-192.
- Kotler_Amstrong (Dialih bahasa Bob Sabaran). 2016. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi kedua belas Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler Philip, 2014, Marketing Management, Diterjemahkan oleh Hendra Teguh, dkk, Prenhallindo, Jakarta.
- Khoirunnisa_Evani. 2017. Pengaruh Penggunaan E-Banking, Kepercayaan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surakarta. Skripsi. Salatiga: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Salatiga.
- Krismanto, Adi. 2009. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi LoyalitasNasabah (Studi Kasus pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Semarang Pattimura). Tesis. Semarang: Program Studi Managister Manajemen Universitas Diponegoro.
- Lovelock, C.H. dan L.K. Wright (Alih Bahasa Ir. Agus Widyantoro dan Tim). 2015. Manajemen Pemasaran Jasa Cetakan 1. Jakarta: PT. Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 3. Jakarta: Salemba. Empat, S.P,Hasibuan, Malayu. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara.

**PENGARUH AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI
TERHADAP PENGELOLAAN KEUANGAN SEKOLAH
MENENGAH ATAS (SMA) NEGERI SE-KOTA
BANDUNG**

Anita Syafariah¹

Universitas Sangga Buana YPKP Bandung
anita.syafariah@usbykp.ac.id

Abstract

Accountability and transparency are an inseparable unit in financial management. Accountability is defined as the ability to show reports or records that can be accounted for. While transparency is openness regarding financial management information that can be accessed by parents, the community and the government. In preparing the School Expenditure Budget Plan (RAPBS) the process of planning, organizing, directing, coordinating, reporting / accountability, and monitoring both internal and external to the school of financial managers and implementing activities is an effort in implementing accountable financial management and transparent. This research was conducted at Bandung City Public High Schools by involving 216 respondents from 540 people. The research method used is descriptive method with sampling technique that is cluster sampling method with multiple linear regression data analysis assisted by SPSS Ver program. 16. Data processing is done through transformation of data from ordinal to intervals and the test data used are the normality test, linearity test, validity test, reliability test, correlation analysis, multiple regression analysis, after research has shown that accountability and transparency affect the management of school finances and has a significant degree both partially and simultaneously.

Keywords: *Accountability, Transparency, School Financial Management*

Abstrak

Akuntabilitas dan transparansi merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dalam pengelolaan keuangan. Akuntabilitas diartikan sebagai kemampuan menunjukkan laporan atau catatan yang dapat dipertanggung-jawabkan. Sedangkan transparansi adalah keterbukaan mengenai informasi pengelolaan keuangan yang dapat diakses oleh orangtua, masyarakat dan pemerintah. Dalam penyusunan Rencana Anggaran Pendapatan Belanja Sekolah (RAPBS) adanya proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, pelaporan / pertanggungjawaban, dan pengawasan baik oleh internal maupun oleh eksternal sekolah terhadap para pengelola keuangan dan pelaksana kegiatan adalah suatu usaha dalam mengimplementasikan pengelolaan keuangan yang akuntabel dan transparan. Penelitian ini dilakukan di Sekolah Menengah Atas Negeri Se-Kota Bandung dengan melibatkan 216 responden dari 540 orang populasi. Metode penelitian yang dipakai yaitu metode deskriptif dengan teknik pengambilan sample yaitu metode cluster sampling dengan analisis data regresi linier berganda dibantu program SPSS Ver. 16. Pengolahan data dilakukan melalui transformasi data dari ordinal ke interval dan uji data yang dipakai adalah uji normalitas, uji linieritas, uji validitas, uji reabilitas, analisis korelasi, analisis regresi berganda, setelah dilakukan penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas dan transparansi berpengaruh terhadap pengelolaan keuangan sekolah dan memiliki derajat yang signifikan baik secara parsial maupun secara simultan.

Kata Kunci: *Akuntabilitas, Transparansi, Pengelolaan Keuangan Sekolah*



PENDAHULUAN

Terbatasnya alokasi dana dari pemerintah adalah salah satu kendala dalam pengelolaan keuangan. Hal tersebut dapat dijadikan sebagai tolak ukur atas kualitas suatu sekolah, terlebih lagi bila dikaitkan dengan keberhasilan sekolah dalam menghasilkan lulusan bermutu. Apabila dana dari pemerintah tidak mencukupi, sekolah dapat mengupayakan melalui dana dari masyarakat (orang tua).

Bentuknya dari informasi keuangan sekolah adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Sekolah (APBS), Laporan Realisasi APBS, Laporan Surplus/Defisit, Laporan Pengelolaan Kas, dan Laporan Kinerja Sekolah.

Kenyataannya masih dijumpai adanya beberapa permasalahan dalam pengelolaan keuangan di sekolah antara lain 1). Anggaran di sekolah sebagian besar terserap untuk tambahan kesejahteraan guru, kegiatan administrasi, dan hal-hal lain yang tidak berhubungan langsung dengan peningkatan mutu; 2). Pengalokasian anggaran yang tidak mencerminkan prioritas, sifat, dan kebutuhan siswa, serta peningkatan konsumsi aktivitas bagi siswa dalam proses pencapaian tujuan pendidikan; 3). Dana-dana hibah dari luar negeri, bantuan alumni, dan sumbangan dari masyarakat lebih sering tidak dimasukkan dalam APBS karena belum diperhitungkan ketika membuat RAPBS pada awal tahun pelajaran. Dana-dana yang tidak dimasukkan dalam RAPBS tersebut dapat masuk kapan saja.

Berdasarkan pemahaman latar belakang di atas, landasan penelitian ini adalah 1) terbatasnya alokasi dana pendidikan dari pemerintah untuk kegiatan operasional pendidikan. 2) belum ada penelitian tentang akuntabilitas dan transparansi pengelolaan keuangan SMA Negeri Se-Kota Bandung. 3) SMA Negeri masih memungut dana dari masyarakat (siswa) untuk memenuhi kebutuhan operasional sekolah, sehingga masih harus diawasi dalam pengelolannya. 4) fakta adanya dugaan distorsi dalam pengalokasian anggaran di sekolah, kurangnya pengawasan dalam pengelolaan keuangan di sekolah-sekolah negeri.

LITERATUR

2.1. Manajemen Keuangan

Manajemen keuangan adalah segala aktivitas perusahaan yang berhubungan dengan perolehan dana, menggunakan dana dan mengelola asset sesuai tujuan perusahaan secara menyeluruh. (Sutrisno, 2003:3; Martono, 2007:4; Heru Sutojo (2001:2)

2.2. Manajemen Keuangan Sekolah

Mulyasa (2008:47) mengemukakan keuangan dan pembiayaan merupakan salah satu sumber daya yang secara langsung menunjang efektifitas dan efisiensi pengelolaan pendidikan yang menuntut kemampuan sekolah untuk merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi serta mempertanggungjawabkan pengelolaan dana secara transparan kepada masyarakat dan pemerintah.

2.3. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban pengelolaan sumber daya sekolah secara efektif, efisien dan bertanggungjawab. (Hamid Muhammad, 2007; Suharto, 2005; Mardiasmo, 2004:20; Syahrudin Rasul, 2002:8)

Ada empat dimensi akuntabilitas yang harus dipenuhi organisasi sektor publik (Mardiasmo, 2004:21-22) yang dikutip dari Ellwood (1993) :

1. Akuntabilitas kejujuran dan akuntabilitas hukum (*accountability for probity and legality*) adalah akuntabilitas kejujuran terkait dengan penghindaran penyalahgunaan jabatan (*abuse of power*), sedangkan akuntabilitas hukum (*legal accountability*) terkait dengan jaminan adanya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang disyaratkan dalam penggunaan sumber dana publik

2. Akuntabilitas proses (*process accountability*) terkait dengan apakah prosedur yang digunakan dalam melaksanakan tugas sudah cukup baik dalam hal kecukupan system informasi akuntansi, sistem informasi manajemen dan prosedur administrasi.
 3. Akuntabilitas program (*program accountability*) terkait dengan pertimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai atau tidak, dan apakah telah mempertimbangkan alternatif program yang memberikan hasil yang optimal dengan biaya yang minimal.
- Akuntabilitas kebijakan (*policy accountability*) terkait dengan pertanggungjawaban pemerintah, baik pusat maupun daerah, atas kebijakan-kebijakan yang diambil pemerintah dan masyarakat luas.

2.4. Transparansi

Transparansi adalah keterbukaan mengenai informasi pengelolaan keuangan yang dapat diakses oleh orangtua, masyarakat dan pemerintah. (Hamid Muhammad dan Surya Darma, 2007; Yuwono, 2001:75; Meuthia Gani, 2000:151).

Dalam menjalankan pengelolaan keuangan sekolah yang transparan terdapat beberapa dimensi, yaitu :

1. Meningkatnya partisipasi publik dalam penyelenggaraan sekolah.
2. Bertambahnya wawasan dan pengetahuan publik terhadap penyelenggaraan sekolah.
3. Berkurangnya pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku.

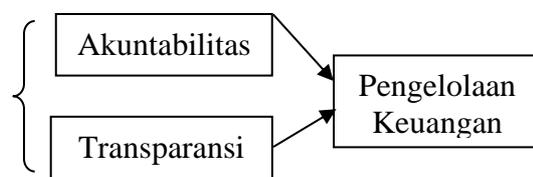
2.5. Pengelolaan Keuangan

Beberapa kegiatan pengelolaan keuangan yaitu memperoleh dan menetapkan sumber-sumber pendanaan, pemanfaatan dana pelaporan, pemeriksaan, dan pertanggungjawaban (Lipham, 1985; Keith, 1991). Dalam pengelolaan keuangan sekolah terdapat rangkaian aktivitas yang terdiri dari perencanaan program sekolah, perkiraan pemasukan dan pengeluaran dalam pelaksanaan program, pengesahan, dan penggunaan anggaran sekolah.

Dalam pengelolaan keuangan, dituntut untuk efektif dan efisien. Berikut dimensi dari pengelolaan keuangan adalah Perencanaan Anggaran, Pelaksanaan Anggaran, Pertanggungjawaban Anggaran dan Pengawasan Anggaran.

2.6. Kerangka Pemikiran

Model struktural dalam penelitian ini dapat dijelaskan dengan skema dibawah ini.



METODE PENELITIAN

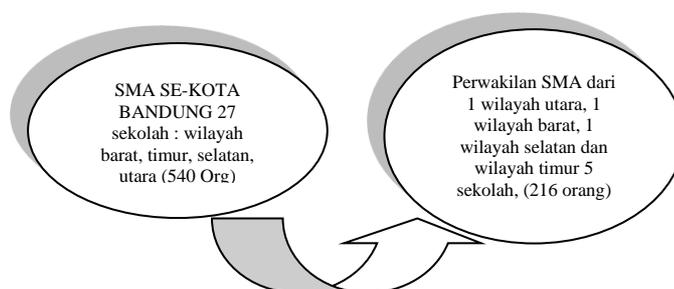
Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif verifikatif berarti menguji teori dengan pengujian suatu hipotesis apakah diterima atau ditolak. Dalam operasionalisasi variabel semua variabel ini menggunakan skala ordinal.

Populasi dan Sampel Penelitian

Hal ini berdasarkan pada perhitungan secara statistik yang mengambil sampel sekolah sebanyak 30% dari jumlah sampel.

Teknik pengambilan sample dilakukan dengan metode *cluster sampling*. Prosedur *cluster sampling* yang digunakan adalah sebagai berikut : Populasi dikelompokkan berdasarkan wilayah sekolah yaitu wilayah barat, wilayah selatan, wilayah utara dan wilayah timur. Dari total populasi sebanyak 540 orang diambil sample sebanyak 213 yang dibulatkan menjadi 216 dengan $\alpha = 0.05$ (Sugiyono,2010:71) yang disebarakan kepada 8 sekolah yang terdiri dari : wilayah utara 1 sekolah yaitu SMA Negeri 1 Bandung, wilayah barat 1 sekolah yaitu SMA Negeri 6 Bandung, wilayah selatan 1 sekolah yaitu SMA Negeri 7 Bandung dan wilayah timur 5 sekolah yaitu SMA Negeri 10, SMA Negeri 12, SMA Negeri 16, SMA Negeri 20, dan SMA Negeri 23.

Hal ini berdasarkan pada perhitungan secara statistik yang mengambil sampel sekolah sebanyak 30% dari jumlah sampel.



Gambar 3.1. Pengambilan Sampel

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Analisis Data

Dalam menganalisis data digunakan dua cara yaitu analisis data deskriptif dan analisis statistik.

4.1.1. Deskripsi Tanggapan Responden terhadap Akuntabilitas

Berdasarkan hasil tabulasi skor pilihan responden, diperoleh hasil deskripsi tanggapan responden. Dari perhitungan menunjukkan nilai yang diperoleh 4931 dari skor ideal yaitu 6480. Dengan demikian variabel akuntabilitas di Sekolah Menengah Atas Negeri di Kota Bandung pada kategori “Setuju”.

4.1.2. Deskripsi Tanggapan Responden terhadap Transparansi

Berdasarkan hasil tabulasi skor pilihan responden, diperoleh hasil deskripsi tanggapan responden. Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap 5 pertanyaan adalah 5400. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 4153 dari skor ideal yaitu 5400. Dengan demikian variabel transparansi di Sekolah Menengah Atas Negeri di Kota Bandung pada kategori “Setuju”.

4.1.3. Deskripsi Tanggapan Responden terhadap Pengelolaan Keuangan

Berdasarkan hasil tabulasi skor pilihan responden, diperoleh hasil deskripsi tanggapan responden. Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap 19 pertanyaan adalah 20.520. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 16.330 dari skor ideal yaitu 20.520. Dengan demikian variabel pengelolaan keuangan di Sekolah Menengah Atas Negeri di Kota Bandung pada kategori “Setuju”.

4.2. Hasil Uji Data

4.2.1. Uji Validitas Variabel Akuntabilitas

Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan terhadap 216 responden dengan 6 pertanyaan, ternyata semua item pernyataan memenuhi tingkat validitas menunjukkan nilai r_{hitung} semua item pertanyaan hasilnya lebih besar dari r_{tabel} , nilainya berkisar antara 0,43 s/d 0,89 sehingga variabel Akuntabilitas terhadap Pengelolaan Keuangan mempunyai item-item pertanyaan yang valid semua.

4.2.2. Uji Validitas Variabel Transparansi

Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan terhadap 216 responden dengan 5 pertanyaan, ternyata semua item pernyataan memenuhi tingkat validitas menunjukkan nilai r_{hitung} semua item pertanyaan hasilnya lebih besar dari r_{tabel} , nilainya berkisar antara 0,76 s/d 0,94 sehingga variabel Tranparansi mempunyai item-item pertanyaan yang valid semua.

4.2.3. Uji Validitas Variabel Pengelolaan Keuangan

Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan terhadap 216 responden dengan 19 pertanyaan, ternyata semua item pernyataan memenuhi tingkat validitas menunjukkan nilai r_{hitung} semua item pertanyaan hasilnya lebih besar dari r_{tabel} , nilainya berkisar antara 0,37 s/d 0,92 sehingga variabel Pengelolaan Keuangan mempunyai item-item pertanyaan yang valid semua.

4.3. Uji Reliabilitas

Untuk memperoleh pertanyaan bahwa butiran kuesioner mempunyai tingkat keterandalan dalam memperoleh data penelitian. Melalui program SPSS Ver. 16, dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha*. Sebuah kuesioner dikatakan reliabel apabila koefisien Cronbach's Alpha lebih besar dari 0.7. Hasil pengujian reliabilitas terhadap kuisioner menghasilkan koefisien Cronbach's Alpha seperti tertera dibawah ini.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.837	6

Berdasarkan tabel 4.7 nilai cronbach's alpha di atas untuk pengujian reliabilitas akuntabilitas $0.837 > 0.700$, maka indikator akuntabilitas yang digunakan dalam penelitian reliable.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.908	5

Berdasarkan tabel diatas nilai cronbach's alpha pada di atas untuk pengujian reliabilitas transparansi $0.908 > 0.700$, maka indikator transparansi yang digunakan dalam penelitian reliable.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.965	19

Berdasarkan tabel diatas nilai cronbach's alpha pada di atas untuk pengujian reliabilitas pengelolaan keuangan $0.965 > 0.700$, maka indikator pengelolaan keuangan yang digunakan dalam penelitian reliable.

4.4. Uji Linieritas

Dasar pengambilan keputusan dari uji linieritas adalah dengan melihat probabilitas P value. Jika P value uji linieritas < 0,05 maka variabel independen linier dengan variabel dependen dan sebaliknya jika P value uji linieritas > 0,05 maka variabel independen tidak linier dengan variabel dependen. Berikut hasil pengujian uji linieritas yang terbagi dalam dua tabel.

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Pk * Ak	Between Groups	(Combined)	36181.706	13	2783.208	349.186	.000
		Linearity	27868.538	1	27868.538	3.496E3	.000
		Deviation from Linearity	8313.168	12	692.764	86.915	.000
	Within Groups	1610.053	202	7.971			
	Total	37791.759	215				

Dari tabel diatas, sig 0,000 < 0,05 sehingga variabel akuntabilitas terhadap pengelolaan keuangan linier.

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Pk * Tr	Between Groups	(Combined)	31002.389	9	3444.710	104.518	.000
		Linearity	29747.929	1	29747.929	902.598	.000
		Deviation from Linearity	1254.461	8	156.808	4.758	.000
	Within Groups	6789.370	206	32.958			
	Total	37791.759	215				

Dari tabel diatas, sig 0,000 < 0,05 sehingga variabel transparansi terhadap pengelolaan keuangan linier. Itu artinya bahwa seluruh data lolos uji linieritas dan bisa dilakukan pengujian selanjutnya yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Setelah seluruh uji dilakukan, baru data bisa diuji regresi linier berganda.

4.5. Hasil Uji Asumsi Klasik

4.5.1. Uji Normalitas

Pada pengujian normalitas yang dilakukan, peneliti menggunakan uji normalitas *kolmogorov smirnov*, yang mana pada uji ini mensyaratkan bahwa untuk uji lolos uji normalitas data (distribusi kenormalan data), nilai sig residual harus < 0,05 (alpha 5%). Pada uji berikut ini, data lolos uji normalitas, dikarenakan nilai sig sebesar 0,000 < 0,05 yang artinya bahwa data berdistribusi normal.

		Unstandardized Residual
N		216
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.29779961

Most Extreme Differences	Absolute	.145
	Positive	.145
	Negative	-.084
Kolmogorov-Smirnov Z		2.134
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000

a. Test distribution is Normal.

4.5.2. Uji Multikolinieritas

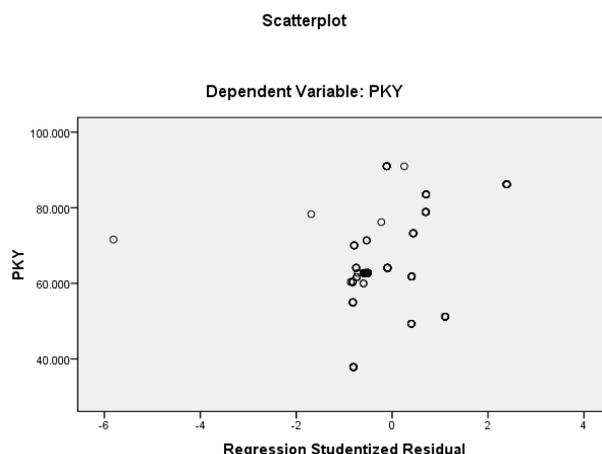
Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya, yaitu *variance inflation factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi (karena $VIF = 1/tolerance$) dan menunjukkan adanya kolinieritas yang tinggi. Nilai *cut-off* yang umum dipakai adalah nilai *tolerance* 0,10 atau sama dengan nilai VIF diatas 10.

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
X1 Akuntabilitas	.815	1,227
X2 Transparansi	.815	1,227

Hasil diatas menunjukkan bahwa nilai VIF masing-masing variabel bebas jauh di bawah 10, yakni $X_1 = 1,227$ dan $X_2 = 1,227$. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi.

4.5.3. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heterokedastisitas data dilakukan dengan menggunakan uji *Scatter plot*.



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.

4.5.4. Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah 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 tidak adanya hubungan antara residual satu dengan residual yang lain.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				Durbin-Watson	
					R Square Change	F Change	df1	df2		Sig. F Change
1	.818 ^a	.669	.666	7.560348	.669	215.112	2	213	.000	2.342

a. Predictors: (Constant), TX2, AX1

b. Dependent Variable: PKY

Dari tabel di atas diperoleh nilai dw sebesar 2,342. Nilai ini dibandingkan dengan nilai d_{LD} dan d_U pada tabel *Durbin-Watson*. 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 2,342. Nilai yang dihasilkan tersebut berada diantara -2 sampai +2 sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini bebas dari autokorelasi.

4.6. Hasil Analisis Statistik

4.6.1. Analisis Korelasi

Berdasarkan hasil perhitungan analisis korelasi tertera pada tabel dibawah ini.

	Akuntabilitas	Transparansi	P Keuangan
Akuntabilitas	Pearson Correlation	1	.466**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	216	216
Transparansi	Pearson Correlation	.466**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	216	216
PKeuangan	Pearson Correlation	.530**	.887**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	216	216

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari tabel diatas diperoleh hasil korelasi akuntabilitas dengan Pengelolaan Keuangan adalah 0,530 terdapat korelasi positif (+) yang cukup kuat dengan pengertian meningkatnya Akuntabilitas juga meningkatkan Pengelolaan Keuangan.

Dan hasil korelasi parsial Transparansi dengan Pengelolaan Keuangan adalah 0,887 artinya terdapat korelasi positif (+) yang kuat dengan pengertian meningkatnya Transparansi juga meningkatkan Pengelolaan Keuangan Sekolah.

4.6.2. Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh hasil analisis regresi linier berganda

ANOVA ^b					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	30398.050	2	15199.025	437.858	.000 ^a
1 Residual	7393.710	213	34.712		
Total	37791.759	215			

a. Predictors: (Constant), Tr, Ak

b. Dependent Variable: Pk

Dari hasil perhitungan diatas diperoleh pengujian regresi linier berganda Sig. nya $0,000 < 0,05$ artinya analisis regresi linier berganda Akuntabilitas dan Transparansi berpengaruh secara signifikan terhadap Pengelolaan keuangan karena alfa lebih kecil dari $0,05$. Sig = Pernyataan Ho ditolak. Artinya secara analisis regresi linier berganda bahwa Akuntabilitas dan Transparansi berpengaruh terhadap Pengelolaan Keuangan.

4.7. Hasil Hipotesis

4.7.1. Uji Simultan (Uji F)

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh hasil Pengujian Hipotesis secara Simultan.

ANOVA ^b					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	30398.050	2	15199.025	437.858	.000 ^a
1 Residual	7393.710	213	34.712		
Total	37791.759	215			

a. Predictors: (Constant), Tr, Ak

b. Dependent Variable: Pk

Dari hasil perhitungan diatas diperoleh pengujian simultan $F = 437,858$. Sig $< 0,05$ artinya secara simultan Akuntabilitas dan Transparansi berpengaruh secara signifikan karena alfa lebih kecil dari $0,05$. Sig = Pernyataan Ho ditolak. Artinya secara simultan bahwa Akuntabilitas dan Transparansi berpengaruh terhadap Pengelolaan Keuangan.

4.7.2. Uji Parsial (Uji t)

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh hasil Pengujian Hipotesis secara Parsial.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.387	2.207		5.160	.000

Ak	.275	.064	.148	4.328	.000
Tr	3.048	.128	.818	23.878	.000

a. Dependent Variable: Pk

Berdasarkan tabel diatas hasil pengujian parsial diperoleh hasil sebagai berikut :

- a. Hasil Uji Parsial variabel Akuntabilitas terhadap Pengelolaan Keuangan
 Ho : $\beta_1 = 0$ (Akuntabilitas tidak berpengaruh terhadap Pengelolaan Keuangan)
 Ho : $\beta_1 \neq 0$ (Akuntabilitas berpengaruh terhadap Pengelolaan Keuangan)
 Hasil pengujian
 $t = 4,328$ atau Ho ditolak karena $\text{sig} < \text{dari } 0,05$.
 Sehingga akuntabilitas berpengaruh terhadap pengelolaan keuangan sekolah.
- b. Hasil Uji Parsial variabel Transparansi terhadap Pengelolaan Keuangan
 Ho : $\beta_2 = 0$ (Transparansi tidak berpengaruh terhadap Pengelolaan Keuangan)
 Ho : $\beta_2 \neq 0$ (Transparansi berpengaruh terhadap Pengelolaan Keuangan)
 Hasil pengujian
 $t = 23,878$ atau Ho ditolak karena $\text{sig} < \text{dari } 0,05$.
 Sehingga transparansi berpengaruh terhadap pengelolaan keuangan sekolah.

4.8. Pembahasan

Setelah dilakukan pengujian hipotesis, maka selanjutnya diuraikan pembahasan hasil penelitian yang penjelasannya didasarkan pada variabel-variabel penelitian.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				Durbin-Watson	
					R Square Change	F Change	df1	df2		Sig. F Change
1	.818 ^a	.669	.666	7.560348	.669	215.112	2	213	.000	2.342

a. Predictors: (Constant), TX2, AX1

b. Dependent Variable: PKY

Berdasarkan Tabel diatas menunjukkan bahwa Pengaruh Akuntabilitas dan transparansi terhadap Pengelolaan Keuangan Sekolah sebesar 8.18%.

$$Y = \alpha + ?1X1 + ?2X2 + \epsilon$$

$$Y = 11,387 + 0,275 X1 + 3,048 X2$$

4.8.1. Pembahasan secara Parsial

- Jika Akuntabilitas tidak diperhatikan berarti $X1 = 0$, maka naiknya $X2$ 1 nilai berarti menambah nilai Transparansi sebesar 0,275
- Jika Transparansi tidak diperhatikan berarti $X2 = 0$, maka naiknya $X1$ 1 nilai berarti menambah nilai Akuntansi sebesar 3,048

4.8.2. Pembahasan secara Simultan

- Jika Akuntabilitas ($X1$) naik 1 nilai, berarti Pengelolaan Keuangan (Y) naik sebesar 0,275
- Jika Transparansi ($X2$) naik 1 nilai, berarti Pengelolaan Keuangan (Y) naik sebesar 3,048

- Hasilnya adalah Apabila Akuntabilitas dan Transparansi tidak diperhatikan sebetulnya Pengelolaan Keuangan sudah bernilai 11,387%.

SIMPULAN

Karena Nilai Koefisien seluruhnya positif (+), maka semakin baik akuntabilitas dan transparansi semakin baik juga Pengelolaan Keuangan. Jadi Akuntabilitas dan Transparansi berpengaruh Terhadap Pengelolaan Keuangan di Sekolah Menengah Atas Se-Kota Bandung.

DAFTAR PUSTAKA

- Denny Boy, Hotniar Siringoringo, Jurnal Ekonomi Bisnis No. 12 Vol. 14, Agustus 2009, Analisis Pengaruh Akuntabilitas dan Tranparansi Pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Sekolah (APBS) terhadap Partisipasi Orangtua Murid
- Hotniar Siringoringo. *Analisis Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Sekolah (APBS) Terhadap Partisipasi Orangtua Murid*
- Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah*. 2007. Bandung. Remaja Rosda Karya.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, 2013, Alfabeta, Bandung
- Sutedjo, C4C007052, Magister Akuntansi, UNDIP, Tesis, 2009, Persepsi Stakeholders terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Sekolah (Studi Kasus di Sekolah Menengah Pertama Standar Nasional Kabupaten Kendal)
- Zahara, Ulfi Maryati, Jurnal Akuntansi & Manajemen Vol 6 No.1 Juni 2011 ISSN 1858-3687 hal 78-86, Analisis Komparatif Pengelolaan Keuangan Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) dan Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) di Kota Padang (Studi Kasus Pada 4 SMA dan 4 SMK), Politeknik Negeri Padang

**ANALISIS PROGRAM BANTUAN SOSIAL
(SURVEY PEMETAAN TINGKAT KEPUASAN
BANTUAN SOSIAL PADA DINAS SOSIAL KOTA
SURAKARTA)**

Yuli Hartono¹

Universitas Sangga Buana YPKP Bandung
yuli.hartono@usbykpk.ac.id

Abstract

The purpose of this research is to find out the satisfaction of the people of Surakarta in the service program of the Family Hope Program (PKH), Non-Cash Food Assistance (BPNT), Poor Families (GAKIN) and Pilgrimage in the Surakarta Social Service and as material in setting service policies the public in carrying out continuous improvement in order to improve the quality of the next service quality.

The method used in this research is descriptive analysis and verification analysis. Understanding the analysis of descriptive analysis according to Sugiyono (2005: 1) is: Research conducted to determine the value of the independent variable, either one variable or more (independent) without making comparisons or connecting between variables one with other variables. The data collection technique is using observation, interviews, and documentation and literature studies.

Based on the results of research through observation, interviews and questionnaires concluded that the Family Hope Program (PKH) service program, Non-Cash Food Assistance (BPNT) is Very Good, the GAKIN service program is Good and the Pilgrimage Program is Poor.

Keywords : *Quality, Culture, Satisfaction Services*

Abstrak

Tujuan penelitian pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini adalah untuk mengetahui kepuasan masyarakat Kota Surakarta terhadap layanan Program Keluarga Harapan (PKH), Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT), Keluarga Miskin (GAKIN) dan Ziarah di Dinas Sosial Surakarta dan sebagai bahan dalam menetapkan kebijakan pelayanan publik dalam melaksanakan perbaikan berkesinambungan dalam rangka peningkatan kualitas mutu pelayanan selanjutnya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis dan verifikasi 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. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi dan studi literatur.

Berdasarkan hasil penelitian melalui observasi, wawancara dan kuesioner menyimpulkan bahwa program layanan Program Keluarga Harapan (PKH), Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) adalah Sangat Baik, Program layanan GAKIN adalah Baik dan Program Ziarah adalah Kurang Baik.

Kata Kunci : *Layanan Kualitas, Budaya, Kepuasan*



PENDAHULUAN

Organisasi publik harus mampu menyelenggarakan pemerintahan yang bersih dan melakukan transparansi anggaran dan melakukan kewajiban akuntabilitasnya terhadap Undang-undang dan terutama konstituennya baik dalam pengadaan alat, perlengkapan, biaya dan unsur manajemen terkait anggaran sehingga teratur dan berdaya guna dan berhasil guna, oleh karena itu, diperlukan pengelolaan sumber daya manusia yang baik dan profesional sehingga potensi dan bakat yang ada di dalam diri sumber daya manusia tersebut dapat digali dan dimanfaatkan secara maksimal dan dapat memberikan manfaat bagi lembaga artinya, semakin meluasnya ruang lingkup kualitas pelayanan yang dikelola oleh Dinas Sosial meliputi segenap aspek kehidupan masyarakat wilayah dengan menunjukkan budaya yang cakap. Kualitas layanan dan budaya yang cakap merupakan kunci utama dalam mencapai tujuan organisasi dan menjamin manfaat wilayah, juga kualitas layanan merupakan ukuran seberapa baik yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan (Atmaja 2018: 50), pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan masyarakat, kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan dengan memenuhi indikator pelayanan yang baik, Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (excellent) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen (Tjiptono 2014: 268), sedangkan menurut Rasyid dalam Lupiyoadi (2017: 212) mengatakan bahwa kualitas pelayanan sebagai seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima atau perolehpunya peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan cara memperbaiki manajemen kualitas jasa, yakni upaya meminimasi kesenjangan antara tingkat layanan yang disediakan organisasi dengan harapan dan keinginan masyarakat, sedangkan menurut Rasyid dalam Subihaiani (2017: 212) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian pelanggan terhadap tingkat layanan yang dipersepsikan dengan tingkat pelayanan yang diharapkan, menurut (Utomo, 2016) mengatakan bahwa kinerja karyawan menunjukkan karyawan selalu mematuhi peraturan berkaitan dengan pekerjaan mereka, karyawan dapat melaksanakan pekerjaan dengan tetap waktu dan dapat melakukan tugas prosedur dalam organisasi. (Utomo, Kurniawan Prambudi, 2020)

Kualitas Pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas Pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas Pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan. Menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2014:7) jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Selanjutnya Kotler (2012), kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. (Miranda, 2020).

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran.

Pelayanan publik oleh aparat pemerintah tidak menutup kemungkinan masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap kinerja aparat pemerintah. Tentunya keluhan tersebut jika tidak ditangani dapat

memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Sebagai upaya untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik maka Dinas Sosial Kota Surakarta melakukan pengukuran kepuasan masyarakat secara periodik sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan melakukan perbaikan yang berkesinambungan.

Dinas Sosial Kota Surakarta menyadari dengan melaksanakan pengukuran kepuasan masyarakat dapat bermanfaat untuk:

- 1) Mengetahui tingkat kinerja pelayanan masing – masing unit;
- 2) Menilai unsur pelayanan yang perlu perbaikan;
- 3) Mendorong setiap unit kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanannya;
- 4) Memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk berperan aktif dengan menilai secara obyektif terhadap kinerja pelayanan.

Pengukuran kepuasan masyarakat yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial Kota Surakarta mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik¹⁾ sebagaimana diinstruksikan dalam Surat Edaran Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Surakarta Nomor : 066.2 / 058 Tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur dan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019.

LITERATUR

Pengertian Kepuasan Pelanggan Philip Kotler (1997:36) menyatakan bahwa “Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya”. Wilton (1988) menjelaskan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan sebelum pembelian dan kinerja actual yang dirasakan setelah pemakaiannya. Menurut Engel (1990), kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan. (Zera N. Imawan & Bun Sucento, 2009).

Kepuasan pelanggan dijelaskan sebagai suatu nilai yang dihasilkan suatu produk atau jasa setelah dinikmati oleh pelanggan. Nilai ini dibentuk melalui dari tercapainya harapan (keinginan) konsumen terhadap suatu produk atau jasa. Kepuasan pelanggan merupakan situasi kognitif dimana konsumen merasakan bahwa apa yang mereka korbankan sebanding dengan yang diterima (Howard & Sheth ; (Tjiptono & Gregorius, 2011).(Luh et al., 2020). Bantuan Sosial merupakan pengeluaran berupa uang, barang, atau jasa yang diberikan oleh pemerintah pusat atau daerah kepada masyarakat guna melindungi masyarakat dari kemungkinan terjadinya risiko sosial, meningkatkan kemampuan ekonomi, serta kesejahteraan masyarakat. Pada kesejahteraan masyarakat, terdapat masalah yang masih belum terselesaikan sampai saat ini, yaitu kemiskinan. Kemiskinan merupakan masalah sosial yang masih belum terselesaikan di negara-negara berkembang termasuk diantaranya adalah Indonesia. Kemiskinan telah hadir dalam realitas kehidupan manusia dengan bentuk dan kondisi yang sangat memprihatinkan, karena kemiskinan memang tidak bisa dihilangkan begitu saja. Permasalahan kemiskinan juga merupakan fenomena sosial kemasyarakatan yang tidak hanya terjadi di Indonesia secara umum, melainkan di berbagai daerah Provinsi, Kabupaten, hingga pada tingkat Desa.(Ardiansyah et al., 2018).

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif “Metode penelitian kualitatif, merupakan Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2009 :11).(Luthfi, 2019).

Dengan menggunakan teknik pengumpulan data digunakan oleh peneliti dalam kegiatan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi
2. Wawancara
3. Studi Dokumentasi

Responden dipilih secara acak pada jam pelayanan berdasar teknik penarikan sample yang telah ditetapkan berdasar data dukung pelayanan sebagai dasar populasi, maka diperoleh target jumlah responden sebagai berikut :

- 1) Program Keluarga Harapan (PKH) dengan Populasi 2.500 maka ditetapkan target responden sebanyak 333.(Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara RI, 2017).
- 2) Bantuan Pangan Non Tunai (BNPT), dengan alasan bahwa penerima layanan BPNT adalah sebagian dari penerima PKH maka data dapat terwakili oleh sample PKH, akan tetapi akan dievaluasi penerima layanan BPNT saja yang terjaring saat sampling.
- 3) Keluarga Miskin (GAKIN), dengan alasan bahwa penerima layanan PKH juga menerima layanan GAKIN maka data dapat terwakili oleh sample PKH, akan tetapi akan dievaluasi penerima layanan GAKIN saja yang terjaring saat sampling.
- 4) ZIARAH, dengan melihat data layanan pada buku tamu Taman Makam Pahlawan terlihat bahwa konsentrasi pelayanan pada bulan Agustus dan November sehingga target disesuaikan dengan jumlah izin ziarah pada bulan periode survei.

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan (Lampiran II) atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,
taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0(Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara RI, 2017)

Data hasil survey yang terkumpul diolah dengan menginput ke dalam software aplikasi Microsoft Excel yang telah diprogram dengan formula perhitungan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata

tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Karena unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur, maka Bobot nilai rata-rata tertimbang diperoleh :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Tabel 1
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber : (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara RI, 2017)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagaimana tujuan dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Kota Surakarta adalah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala dan sebagai bahan dalam menetapkan kebijakan pelayanan publik dalam melaksanakan perbaikan berkesinambungan dalam rangka peningkatan kualitas mutu pelayanan selanjutnya, maka perlu disajikan laporan hasil survei per unit pelayanan yang disurvei dan indeks per unsur pelayanan untuk dapat ditindaklanjuti.

Tabel 2
Hasil SKM per Unit Pelayanan

Unit Pelayanan	Nilai SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
PKH	91,16	A	Sangat Baik
BPNT	88,43	A	Sangat Baik
GAKIN	83,89	B	Baik
ZIARAH	72,78	C	Kurang Baik

Dengan indeks per unsur pada masing – masing pelayanan sebagai berikut :

Tabel 3
Indeks per Unsur Pelayanan PKH

No.	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	89,13	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,47	B
U3	Waktu Penyelesaian	85,17	B
U4	Biaya / Tarif	99,81	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,62	A
U6	Kompetensi Pelaksana	90,35	A
U7	Perilaku Pelaksana	90,35	A
U8	Sarana & Prasarana	90,47	A
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan	99,10	A

Tabel 4
Indeks per Unsur Pelayanan BPNT

No.	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	83,33	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,50	B
U3	Waktu Penyelesaian	83,33	B
U4	Biaya / Tarif	100,00	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87,50	B
U6	Kompetensi Pelaksana	83,33	B
U7	Perilaku Pelaksana	87,50	B
U8	Sarana & Prasarana	83,33	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan	100,00	A

Tabel 5
Indeks per Unsur Pelayanan GAKIN

No.	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	81,67	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	78,33	B
U3	Waktu Penyelesaian	75,00	C
U4	Biaya / Tarif	100,00	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	80,00	B
U6	Kompetensi Pelaksana	80,00	B
U7	Perilaku Pelaksana	86,67	B
U8	Sarana & Prasarana	78,33	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan	95,00	A

Tabel 6
Indeks per Unsur Pelayanan ZIARAH

No.	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	85,00	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	80,00	B
U3	Waktu Penyelesaian	60,00	D
U4	Biaya / Tarif	85,00	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	60,00	D
U6	Kompetensi Pelaksana	80,00	B
U7	Perilaku Pelaksana	75,00	C
U8	Sarana & Prasarana	55,00	D
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan	75,00	C

SIMPULAN

1. Analisa Pelayanan PKH

Unsur dengan nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif, hal ini adalah kekuatan layanan pemerintahan yang gratis sehingga perlu dijaga dan perlu dipastikan kembali karena unsur ini seharusnya dapat dicapai 100% dengan memastikan masyarakat paham, misalnya dengan memasang tulisan GRATIS yang mudah terlihat oleh masyarakat yang menerima layanan.

Unsur dengan nilai terendah terletak pada waktu penyelesaian, dalam hal ini nilai sudah baik, akan tetapi terendah dibanding unsur yang lain. Jika dikorelasikan dengan saran yang masuk terkait waktu maka hal ini tersirat ketika terjadi layanan pendampingan dimana kegiatan tidak dimulai tepat waktu, seperti menunggu peserta yang lain. Oleh karena itu perlu koordinasi yang baik dan selalu menggugah disiplin peserta.

2. Analisa Pelayanan BPNT

Unsur dengan nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya/ tarif hal ini perlu dipelihara terus dengan memastikan tidak adanya pungli.

Unsur Penanganan Pengaduan juga mendapat nilai tinggi hal ini jika dikorelasikan dengan komentar positif yang masuk terkait dengan bimbingan dan arahan petugas dilapangan yang mendapatkan empati

Unsur dengan nilai terendah tersebar pada beberapa unsur namun dengan nilai yang sudah baik.

3. Analisa Pelayanan GAKIN

Unsur dengan nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya/ tarif hal ini perlu dipelihara terus dengan memastikan tidak adanya pungli.

Unsur dengan nilai terendah terletak pada waktu penyelesaian. Jika dikorelasikan dengan keluhan yang masuk terkait waktu maka hal ini tersirat adanya penerima layanan yang merasa tidak segera terselesaikan keluhannya. Dalam kasus ini keluhan berkaitan dengan Organisasi Perangkat Daerah lain dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Untuk itu perlu kebijakan dan pimpinan tertinggi untuk menjalin komunikasi dan koordinasi yang baik dengan Organisasi Perangkat Daerah lain.

Disarankan untuk mengidentifikasi seluruh stakeholder dan memahami persyaratannya untuk memastikan layanan tidak terkendala karena kurangnya koordinasi dengan Organisasi Perangkat Daerah lain

4. Analisa Pelayanan Ziarah

Unsur dengan nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya/ tarif hal ini perlu dipelihara terus dengan memastikan tidak adanya pungli. Unsur dengan nilai tertinggi juga terdapat pada unsur persyaratan, terkait hal ini jika dikorelasikan dengan wawancara responden bahwasanya masyarakat merasa dimudahkan untuk dapat mengakses lokasi baik untuk keperluan ziarah, upacara maupun wisata atau berfoto.

Unsur dengan nilai terendah terdapat pada unsur sarana dan prasarana, hal ini tergambar pada beberapa keluhan yang masuk antara lain ketidaktersediaan toilet yang cukup dan lampu penerangan akses masuk yang tidak baik sehingga hal hal tersebut layak untuk dijadikan perbaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, D., Suharso, W., & Marthasari, G. I. (2018). Analisis Penerima Bantuan Sosial menggunakan Bayesian Belief Network. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 2(2), 506–513. <https://doi.org/10.29207/resti.v2i2.447>
- Luh, N., Puspa, A., & Warmadewa, U. (2020). *Analisa Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan*. 19, 24–29.
- Luthfi, M. (2019). *Efektivitas Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Keluarga*. 81–89.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara RI, P. M. (2017). *Permenpam No, 14 Tahun 2017*. <https://doi.org/10.1161/01.STR.32.1.139>
- Miranda, R. (2020). *Citra Merek Terhadap Niat Beli Ulang Jasa Transportasi Po Simpati Star Di Kota Banda Aceh*. 5(2), 310–321.
- Utomo, Kurniawan Prambudi, S. (2020). *Pengaruh layanan kualitas dan budaya kerja terhadap kepuasan masyarakat di kecamatan bekasi utara*. 6(Mei), 55–66.
- Zera, N. Imawan, B. S. (2009). Analisa Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Jasa Pada Pemegang Kartu Kredit Everyday Bank Mandiri Di Jakarta. *Journal of Business Strategy and Execution*, 1(2), 387–400.

PENGARUH *RELIABILITY*, *RESPONSIVENESS* DAN *EMPHATY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA PARAHYANGAN *GOLF CLUB BANDUNG*

Dini Haryani¹

Universitas Sangga Buana YPKP Bandung
dinnihari13@gmail.com

Eva Rachmawati²

Universitas Sangga Buana YPKP Bandung
eva.rachmawati@usbypkp.ac.id

Ae Suaesih³

Universitas Sangga Buana YPKP Bandung
ae.suaesih@usbypkp.ac.id

Abstract

This research was conducted at Parahyangan Golf Club Bandung. The purpose of this study was to determine the relationship of Reliability, Responsiveness, and Emphaty on Customer Loyalty both simultaneously and partially. The method used in this research uses associative descriptive method. This study uses 99 as a research sample using multiple linear regression analysis. Testing the hypothesis in this study using the statistical F-test and t-test. The statistical analysis process uses the SPSS for Windows program. Based on the results of the study, the influence of Reliability, Responsiveness, and Emphaty on Customer Loyalty at Parahyangan Golf Club Bandung conducted with the analysis of the coefficient of determination has an influence meaning that Reliability, Responsiveness, and Emphaty have an effect on Customer Loyalty is influenced by other factors not examined by the authors.

Keywords: *Reliability, Responsiveness, Emphaty and Customer Loyalty*

Abstrak

Penelitian ini dilakukan pada Parahyangan *Golf Club* Bandung. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan *Reliability*, *Responsiveness* dan *Emphaty* terhadap *Customer Loyalty* baik secara simultan maupun parsial. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif asosiatif. Penelitian ini menggunakan 99 sebagai sampel penelitian dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan statistik uji-F dan uji-t. Proses analisis statistik tersebut menggunakan program SPSS *for Windows*. Berdasarkan hasil penelitian maka pengaruh *Reliability*, *Responsiveness* dan *Emphaty* terhadap *Customer Loyalty* pada Parahyangan *Golf Club* Bandung yang dilakukan dengan analisis koefisien determinasi memiliki pengaruh artinya *Reliability*, *Responsiveness* dan *Emphaty* memiliki pengaruh terhadap *Customer Loyalty*.

Kata kunci: *Reliability, Responsiveness, Emphaty dan Customer Loyalty*



PENDAHULUAN

Meningkatkan kualitas pelayanan untuk memuaskan pelanggan merupakan salah satu hal yang menjadi tujuan bagi setiap perusahaan terlebih perusahaan jasa. Banyak produk yang dihasilkan dengan berbagai macam jenis, mutu, serta bentuk, dimana keseluruhan tersebut diajukan untuk menarik minat pelanggan, sehingga pelanggan cenderung akan melakukan aktivitas membeli produk tersebut. Oleh karena itu, setiap perusahaan dituntut agar mampu menciptakan layanan yang terbaik agar kepuasan pelanggan dapat terpenuhi. Strategi yang tepat dapat menarik pelanggan hendaknya disusun secara cermat, sebab strategi yang ditetapkan akan menentukan keberhasilan perusahaan. Faktor-faktor yang harus diperhatikan dalam menentukan strategi meningkatkan kualitas pelayanan jasa adalah: mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa, mengelola harapan pelanggan, mengelola bukti (*evidence*) kualitas jasa, menciptakan automating quality dan menindaklanjuti jasa, apabila perusahaan berhasil dalam menjalankan startegi tersebut maka perusahaan akan mengetahui keinginan pelanggan sehingga dapat memfokuskan upaya peningkatan kualitas jasa. Selama 5 tahun terakhir, olahraga golf semakin banyak diminati terutama oleh masyarakat menengah ke atas. Hal ini terbukti dengan semakin banyaknya tempat-tempat golf yang nyaman dan juga memiliki berbagai fasilitas yang dapat digunakan oleh para golfer. Perkembangan tersebut usaha dibidang tempat tentunya berdampak bagi para pengusaha tempat golf karena persaingan akan semakin ketat.

LITERATUR

Parasuraman dalam Lopiadi (2014:148) mengemukakan bahwa kualitas layanan merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas tingkat suatu pelayanan yang baik, Kualitas Layanan (*Service Quality*) sebagai hasil persepsi dari perbandingan antara harapan konsumen dengan kinerja actual layanan.

Menurut Zeithaml, Bitner dan Gumelar dalam Huriyati (2014:25-26): Sebagai penilaian konsumen atas keunggulan atau keseimbangan suatu produk atau layanan secara menyeluruh. Menurut Lupiyoadi (2014:217) bahwa terdapat lima dimensi pokok yang dikenal dengan SERQUAL (*Service Quality*) yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai status kualitas layanan, yaitu Berwujud (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Emphaty*). Menurut Fandy Tjiptono (2017:160-164) setiap perusahaan harus mampu memahami dan mengantisipasi beberapa faktor potensial yang bisa menyebabkan buruknya kualitas layanan Produk dan Konsumsi Yang Terjadi Secara Simultan, Intensitas Tenaga Kerja Yang Tinggi, Dukungan Terhadap Pelanggan Internal Kurang Memadai, GAP Komunikasi, Memperlakukan Semua Pelanggan Dengan Cara Yang Sama, Perluasan Atau Pengembangan Layanan Secara Berlebihan dan Visi Bisnis Jangka Pendek. Karakteristik loyalitas pelanggan di atas menunjukkan bahwa perusahaan sudah mampu memberikan apa yang diinginkan pelanggan, sehingga pelanggan tidak ragu-ragu untuk terus memberikan kepercayaan terhadap perusahaan tersebut. Menurut Dharmmesta (1999:128) dalam Nurullaili (2013:91) faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas adalah faktor harga, pelayanan, kualitas produk, dan promosi.

Hubungan Reliability Terhadap Customer Loyalty

Reliability (Reliabilitas), berkaitan dengan kemampuan penyedia jasa untuk memberikan layanan secara akurat tanpa membuat kesalahan dan menyampaikan jasa sesuai waktu yang telah disepakati.

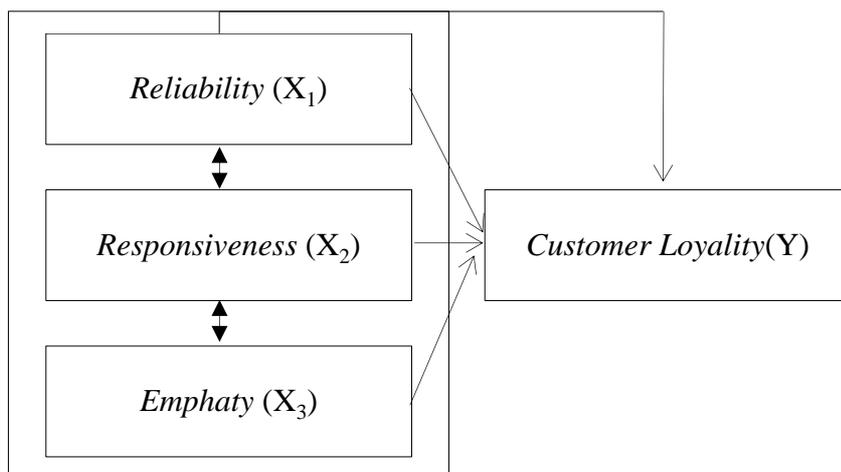
Hubungan Responsiveness Terhadap Customer Loyalty

Responsiveness (Daya Tanggap) meliputi kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan memberikan jasa dengan cepat.

Hubungan Kualitas Emphaty Terhadap Customer Loyalty

Empathy (Empati) berarti penyedia jasa memahami permasalahan dari pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian individu kepada pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dibuat paradigma pemikiran sebagai berikut :



Gambar 1
Paradigma Pemikiran

Dari uraian tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai topik pembahasan sebagai berikut :

1. Hipotesis secara simultan :
“*Reliability*, *Responsiveness*, *Emphaty* berpengaruh dalam meningkatkan *Customer Loyalty* pada pengunjung Parahyangan *Golf Club* Bandung.”
2. Hipotesis secara parsial :
 - *Reliability* berpengaruh dalam meningkatkan *Customer Loyalty* pada pengunjung Parahyangan *Golf Club* Bandung.
 - *Responsiveness* berpengaruh dalam meningkatkan *Customer Loyalty* pada pengunjung Parahyangan *Golf Club* Bandung.
 - *Emphaty* berpengaruh dalam meningkatkan *Customer Loyalty* pada pengunjung Parahyangan *Golf Club* Bandung.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan penelitian asosiatif. Jenis penelitian yang peneliti lakukan dalam penyusunan skripsi ini adalah menggunakan metode survey. Metode survey digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur dan sebagainya (Sugiyono, 2018:6). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang berisi pertanyaan tertutup. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. (Sugiyono, 2018:142)

Adapun pernyataan tertutup adalah pernyataan-pernyataan yang jawabannya telah tersedia dalam kuesioner dan responden tidak dapat memberikan jawaban secara bebas yang mungkin dikehendaki oleh responden yang bersangkutan sehingga dalam hal ini responden tinggal memilih jawaban yang telah tersedia. Kuesioner yang dibuat akan dibagikan secara langsung kepada para pemain di parahyangan *Golf Club* Bandung. Sampel adalah bagian

dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. (Sugiyono, 2018:81). Pada penelitian ini, penulis melakukan tektik pengambilan sampel *Probability Sampling* dengan pendekatan *simple random sampling*. Pengambilan jumlah sampel data dari total keseluruhan populasi bulan oktober 2018 sampai maret 2019 dengan menggunakan rumus Slovin:

Keterangan :

$$n = \frac{9589}{1 + 9589(0,1)^2}$$

- n : Ukuran sampel / jumlah responden.
 N : Ukuran Populasi
 E : Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolelir; e=0,1

Dengan demikian, Total sampel yang dihasilkan adalah 98,96, dibulatkan menjadi 99 orang. Jadi total keseluruhan sampel yang akan diteliti sebanyak 99 konsumen. Untuk mengetahui pengaruh variabel yang dihipotesiskan dalam penelitian ini dilakukan melalui regresi berganda. Model regresi yang digunakan terdiri dari tiga variabel bebas yaitu *Reliability* (X1), *Responsiveness* (X2), *Emphaty* (X3) dan satu variabel terikat yaitu *Customer Loyalty*. Pelanggan (Y). Analisis regresi berganda dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} dan nilai sig dengan α yang diajukan yaitu $\alpha = 0,05$. Hasil pengolahan data yang menjadi dasar dalam pembentukan model penelitian. Berdasarkan regresi linier berganda mengacu pada sugiyono (2017:313) adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

- Y = *Customer Loyalty*
 α = Konstanta
 β_1 - β_2 = Koefisian regresi
 X_1 = *Reliability*
 X_2 = *Responsiveness*
 X_3 = *Emphaty*
 e = Tingkat Kesalahan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Regresi Secara Simultan (Uji F)

Hipotesis

- $H_0 : \beta_1; \beta_2; \beta_3 = 0$, artinya *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Emphaty* tidak berpengaruh dalam meningkatkan *Customer Loyalty* pada pelanggan Parahyangan Golf Club Bandung.
- $H_a : \beta_1; \beta_2; \beta_3 \neq 0$, artinya artinya *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Emphaty* berpengaruh dalam meningkatkan *Customer Loyalty* pada konsumen Parahyangan Golf Club Bandung.

Dibawah ini dapat dilihat tabel hasil pengolahan data menggunakan SPSS 20 sebagai berikut :

Tabel 1

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	700.371	3	233.457	150.064	.000 ^b
	Residual	147.793	95	1.556		
	Total	848.164	98			

a. Dependent Variable: SUMY

b. Predictors: (Constant), SUMX3, SUMX1, SUMX2

Sumber : Hasil pengolahan SPSS

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai f_{hitung} sebesar 150,064 atau sig. 0,000. $F_{hitung} = 150,064 > F_{tabel} = 3,09$. Karena nilai signifikan yang diperoleh sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan H_a diterima, artinya secara bersama-sama variabel *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Emphaty* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *Customer Loyalty*.

Hasil Uji Regresi Secara Parsial (Uji t)

Hasil Pengaruh *Reliability* (X_1) terhadap *Customer Loyalty* (Y)

A. Hipotesis

H_0 ; $\beta_1 \neq 0$, artinya *Reliability* berpengaruh terhadap *Customer Loyalty* pada pemain Parahyangan Golf Club Bandung.

H_a ; $\beta_1 = 0$, artinya *Reliability* tidak berpengaruh terhadap *Customer Loyalty* pada pemain Parahyangan Golf Club Bandung.

Dibawah ini dapat dilihat tabel hasil pengolahan data menggunakan SPSS 20 sebagai berikut :

Tabel 2
Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.688	.993		4.719	.000
	SUMX1	.372	.040	.689	9.355	.000

a. Dependent Variable: SUMY

Sumber : Hasil pengolahan SPSS

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 9,355 atau sig. 0,000. Koefisien regresi *Reliability* bertanda positif 0,372 dengan nilai t_{hitung} untuk variabel *Reliability* (X_1) adalah 9,355 dengan tingkat signifikansi 0,000. Dilihat dari t_{hitung} yang lebih besar dari t_{tabel} yaitu $9,355 > 1,982$ serta tingkat signifikasinya yang lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima atau dengan kata lain *Reliability* berpengaruh dalam meningkatkan *Customer Loyalty* pada pelanggan Parahyangan Golf Club Bandung.

Hasil Uji Pengaruh *Responsiveness* (X_2) terhadap *Customer Loyalty* (Y)

B. Hipotesis

H_0 ; $\beta_1 \neq 0$, artinya *Responsiveness* berpengaruh terhadap *Customer Loyalty* pada pemain Parahyangan Golf Club Bandung .

H_a ; $\beta_1 = 0$, artinya *Responsiveness* tidak berpengaruh terhadap *Customer Loyalty* pada pemain Parahyangan Golf Club Bandung.

Dibawah ini dapat dilihat tabel hasil pengolahan data menggunakan SPSS 20 sebagai berikut :

Tabel 3
Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t)

Model		Coefficients ^a			T	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.846	.973		3.951	.000
	SUMX2	.619	.059	.727	10.417	.000

Sumber : Hasil pengolahan SPSS

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 10,417 atau sig. 0,000. Koefisien regresi *Responsiveness* bertanda positif 0,619 dengan nilai t_{hitung} untuk variabel *Responsiveness* (X2) adalah 10,417 dengan tingkat signifikansi 0,000. Dilihat dari t_{hitung} yang lebih besar dari t_{tabel} yaitu $10,417 > 1,982$ serta tingkat signifikasinya yang lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima atau dengan kata lain *Responsiveness* berpengaruh dalam meningkatkan *Customer Loyalty* pada konsumen Parahyangan Golf Club Bandung.

Hasil Uji Pengaruh *Empathy* (X₃) terhadap *Customer Loyalty* (Y)

C. Hipotesis

H_0 ; $\beta_1 \neq 0$, artinya *Empathy* berpengaruh terhadap *Customer Loyalty* pada pemain Parahyangan Golf Club Bandung.

H_a ; $\beta_1 = 0$, artinya *Empathy* tidak berpengaruh terhadap *Customer Loyalty* pada pemain Parahyangan Golf Club Bandung.

Dibawah ini dapat dilihat tabel hasil pengolahan data menggunakan SPSS 20 sebagai berikut :

Tabel 4
Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t)

Model		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.467	.680		2.158	.033
	SUMX3	.878	.048	.882	18.473	.000

a. Dependent Variable: SUMY

Sumber : Hasil pengolahan SPSS

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 18,473 atau sig. 0,000. Koefisien regresi *Responsiveness* bertanda positif 0,878 dengan nilai t_{hitung} untuk variabel *Responsiveness* (X2) adalah 18,473 dengan tingkat signifikansi 0,000. Dilihat dari t_{hitung} yang lebih besar dari t_{tabel} yaitu $18,472 > 1,982$ serta tingkat signifikasinya yang lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima atau dengan kata lain *Responsiveness* berpengaruh dalam meningkatkan *Customer Loyalty* pada pelanggan Parahyangan Golf Club Bandung.

SIMPULAN

Pengaruh *Reliability* terhadap *Customer Loyalty*

Hasil koefisien determinasi secara parsial mengenai *Reliability* diketahui bahwa *Reliability* memiliki pengaruh sebesar 9,4% terhadap *Customer Loyalty*. Dari hasil kuesioner yang disebar kepada responden mengenai *Reliability* diperoleh penjelasan sebagai berikut: rata-rata pernyataan mendapatkan nilai yang baik yaitu 4,05 hal ini dikarenakan

konsumen menilai *Reliability* di Parahyangan *Golf Club* Bandung sudah dalam kategori baik. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa *Reliability* mempunyai pengaruh baik di parahyangan *Golf Club* Bandung.

Pengaruh Responsiveness terhadap Customer Loyalty

Hasil koefisien determinasi secara parsial mengenai *Responsivness* diketahui bahwa *Responsivness* memiliki pengaruh sebesar 14,7% terhadap *Customer Loyalty*. Dari hasil kuesioner yang disebar kepada responden mengenai *Responsivness* diperoleh penjelasan sebagai berikut: rata-rata pernyataan mendapatkan nilai yang baik yaitu 3,92 hal ini dikarenakan pelanggan menilai *Responsivness* di Parahyangan *Golf Club* sudah dalam kategori baik. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa *Responsivness* mempunyai pengaruh baik di Parahyangan *Golf Club* Bandung.

Pengaruh Emphaty terhadap Customer Loyalty

Hasil koefisien determinasi secara parsial mengenai *Empathy* diketahui bahwa *Empathy* memiliki pengaruh sebesar 58,4% terhadap *Customer Loyalty*. Dari hasil kuesioner yang disebar kepada responden mengenai *Reliability* diperoleh penjelasan sebagai berikut: rata-rata pernyataan mendapatkan nilai yang baik yaitu 4,01 hal ini dikarenakan konsumen menilai *Empathy* di Parahyangan *Golf Club* Bandung sudah dalam kategori baik. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa *Empathy* mempunyai pengaruh baik di Parahyangan *Golf Club* Bandung.

Pengaruh Reliability, Responsiveness, dan Emphaty terhadap Customer Loyalty Pada Parahyangan Golf Club Bandung

Dari hasil penelitian secara simultan yang dapat dilihat berdasarkan tabel 4.22 diketahui nilai F sebesar 150,064 dengan signifikasi 0,000. Karena signifikasi lebih kecil dari 0,005 dan F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} yaitu $150,064 > 3,09$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen dalam penelitian ini secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap *Customer Loyalty*. Hal tersebut berarti jika *Reliability* (X1), *Responsiveness* (X2), dan *Empathy* (X3) secara bersama-sama mengalami kenaikan maka akan berdampak pada kenaikan *Customer Loyalty* (Y). Sebaliknya, jika *Reliability* (X1) dan *Responsiveness* (X2) secara bersama-sama mengalami penurunan maka akan berdampak pada penurunan *Customer Loyalty* (Y) pada Parahyangan *Golf Club* Bandung.

Dari hasil koefisien determinasi, terlihat bahwa *Reliability*, *Responsiveness* dan *Emphaty* memberikan pengaruh secara simultan sebesar 82,6% terhadap *Customer Loyalty*. Sedangkan sisanya sebesar 17,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Empathy* berpengaruh terhadap *Customer Loyalty* pada Parahyangan *Golf Club* Bandung.

DAFTAR PUSTAKA

- Dharmmesta, Basu Swastha dan T. Hani Handoko. 2014. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPPFE.
- Djaslim Saladin, 2016, *Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran*, cetakan keempat, Linda Karya, Bandung
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (2014). *Principles of Marketin, 12th Edition*. Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1 dan 2, Alih Bahasa : Bob Sabran, Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi**, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba. Empat,
- Nurullaili dan Wijayanto. 2013. *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Tupperware*. Jurnal Administrasi Bisnis, Volume 2, No. 1
- Ratih, Hurriyati. 2014. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta.

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- _____. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- S.P,Hasibuan, Malayu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sutarno. 2013. *Serba-Serbi Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sutojo, Siswanto. (2015). *Good Corporate Governance : Tata Kelola Perusahaan yang Sehat*. Jakarta : Damar Media Pustaka.
Universitas Diponegoro.
- Tandjung, 2014. *Marketing Management: Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan, Edisi Kedua*. Penerbit Bayumedia, Malang.
- Terry, George R. dalam Afifudin. 2013. *Dasar-dasar Manajemen*, (Terje: G.A Ticoalu), CV. Alfabeta,Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. 2017. *Service Manajement – Menunjukkan Layanan Prima, edisi 3*. Yogyakarta: Andi.
- Bachtiar. (2011). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa dalam Politeknik Sawunggalih*. Aji Purworejo. *Dinamika Sosial Ekonomi* Vol 7 No. 1.
- Gunawan, Ketut. 2011. *Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien*, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol.13 No.1.
- Santoso, Septiadi. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Laboratorium Klinik Populer Surabaya*. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 2, No. 2013, Surabaya.
- Windarti, Gusti Ayu Oka. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Utama Palembang*. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi*. Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

**PENGARUH INFLASI, SUKU BUNGA, NILAI TUKAR
DAN PRODUK DOMESTIK BRUTO TERHADAP
RETURN SAHAM SEKTOR PERTANIAN DAN
SEKTOR PERTAMBANGAN PERIODE 2009 – 2019**

Dyah Saputri ¹

Universitas Sangga Buana YPKP Bandung
dyahsptr19@gmail.com

Tahmat ²

Universitas Sangga Buana YPKP Bandung
tahmatdj@gmail.com

Erna Garnia ³

Universitas Sangga Buana YPKP Bandung
ernagarnia2@gmail.com

Deden Rizal ⁴

Universitas Sangga Buana YPKP Bandung
drizalthea@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the effect of inflation, interest rates, exchange rates, and gross domestic product on stock returns in the agricultural and mining sectors companies listed on the Indonesia Stock Exchange (IDX) for the period 2009 – 2019 either partially or simultaneously. The sampling technique used in this study was purposive sampling, and there were 12 companies that were used at research objects. This research used the quantitative research method using panel data regression analysis method. The result showed that partially inflation and exchange rates have a significant negative effect on stock returns, while interest rates and gross domestic product have no effect on stock returns. Based on the results of the simultaneous inflation, interest rates, exchange rates, and gross domestic product have a effect on stock returns.

Keywords : Inflation, Interest Rates, Exchange Rates, and Gross Domestic Product and Stock Return

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh inflasi, suku bunga, nilai tukar dan produk domestik bruto terhadap return saham sektor pertanian dan sektor pertambangan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) periode 2009 – 2019 baik secara parsial maupun simultan. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan purposive sampling, didapatkan 12 perusahaan yang dijadikan objek penelitian. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode analisis regresi data panel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara pasial inflasi dan nilai tukar berpengaruh negatif terhadap return saham sedangkan suku bunga dan produk domestik bruto tidak berpengaruh terhadap return saham. Berdasarkan hasil penelitian secara simultan inflasi, suku bunga, nilai tukar dan produk domestik bruto berpengaruh terhadap return saham sektor pertanian dan sektor pertambangan periode 2009 – 2019.

Katakunci : Inflasi, Suku Bunga, Nilai Tukar, Produk Domestik Bruto dan Return Saham

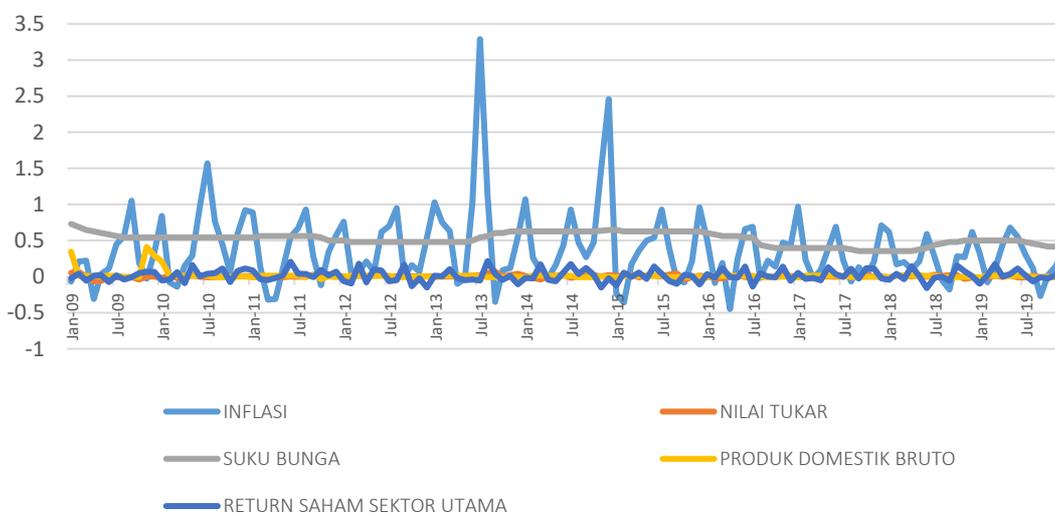


PENDAHULUAN

Pasar modal dapat dikatakan sebagai sarana kegiatan berinvestasi bagi perusahaan atau pemerintah dalam hal pendanaan dengan cara menjual saham ataupun surat-surat berharga lainnya dengan memanfaatkan jasa perantara dalam kegiatannya. Penelitian ini menggunakan konsep *Arbitrage Pricing Theory (APT)* yang mana merupakan suatu model untuk menilai suatu aset keuangan. Dalam perkembangannya APT ini banyak sekali digunakan dengan berbagai variabel-variabel makro ekonomi sebagai penentu *return* saham. Memaksimalkan *return* saham merupakan salah satu prioritas para investor dalam berinvestasi. *Return* saham merupakan hasil keuntungan (*capital gain*) atau kerugian (*capital loss*) yang diperoleh dari hasil investasi atau trading saham yang dilakukan dalam kurun waktu tertentu. Maka dari itu ada istilah “*high risk, high return*” yang artinya jika suatu investasi semakin tinggi risikonya maka semakin tinggi pula *return* yang didapatkan oleh seorang investor nantinya.

Grafik dibawah menunjukkan perkembangan inflasi, nilai tukar, suku bunga, produk domestik bruto dan *return* saham sektor pertanian dan sektor pertambangan.

Perkembangan Inflasi, Nilai Tukar, Suku Bunga, Produk Domestik Bruto dan Return Saham Sektor Pertanian dan Sektor Pertambangan



Grafik 1

Perkembangan inflasi, suku bunga, nilai tukar dan produk domestik bruto dan *return* saham sektor pertanian dan sektor pertambangan periode 2009 – 2019.

Pada grafik 1 terlihat perkembangan inflasi, nilai tukar, suku bunga, produk domestik bruto dan *return* saham sektor pertanian dan sektor pertambangan periode Januari 2009 – Desember 2019. Pada bulan Januari 2009 – September 2012 lalu November 2012 – Desember 2014 dilanjut Januari 2015 – Februari 2018 dan April 2018 – Desember 2019 ketika inflasi naik *return* saham pun ikut naik begitu pula ketika inflasi turun *return* saham pun ikut turun. Pada grafik 1 *return* saham sektor pertanian dan sektor pertambangan periode Januari 2009 – Desember 2019 ada kecenderungan ketika suku bunga turun maka *return* saham juga ikut turun dan sebaliknya ketika suku bunga naik *return* saham juga ikut naik. Pada tahun 2009 – 2019 kecenderungan *return* saham mengalami penurunan berbanding terbalik dengan nilai tukar yang cenderung naik. Pada bulan Februari tahun 2011, 2016 dan 2017 produk domestik bruto naik sedangkan *return* sahamnya turun.

Walaupun sektor pertanian dan pertambangan memiliki catatan peningkatan yang cukup baik, tetap saja para investor harus selalu memperhatikan perkembangan ekonomi baik itu di dalam negeri ataupun perkembangan ekonomi secara global.

Dalam perkembangannya banyak yang sudah meneliti tentang pengaruh variabel-variabel makro ekonomi terhadap return saham namun memiliki hasil yang berbeda-beda. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Bambang Sudarsono dan Bambang Sudiyan (2016) menyatakan bahwa inflasi berpengaruh negatif signifikan terhadap return saham. Penelitian yang dilakukan oleh I Nyoman Sutrisna Adi Putra dan I.G.A.N. Budiasih (2016) menyatakan bahwa produk domestik bruto tidak berpengaruh terhadap return saham.

LITERATUR

Return Saham

Realized Return atau *return* realisasi dapat dikatakan sebagai *return* yang sudah terjadi, biasanya disebut sebagai *return* saham historis karena nantinya akan dipakai sebagai salah satu alat ukur untuk mengukur kinerja suatu perusahaan. *Expected return* atau *return* ekspektasi adalah pengembalian yang belum terjadi, maksudnya harapan para investor terhadap pembembalian investasinya pada masa yang akan datang disebut *return* ekspektasi (Jogiyanto, 2015).

Inflasi

Inflasi merupakan suatu keadaan meningkatnya harga-harga pada umumnya atau suatu keadaan senantiasa turunnya nilai uang karena meningkatnya jumlah uang yang beredar tidak diimbangi dengan peningkatan persediaan barang (Setyaningrum dan Muljono, 2016).

Suku Bunga

Suku bunga adalah harga dari penggunaan dana investasi (*loanable funds*). Tingkat suku bunga merupakan salah satu indikator dalam menentukan apakah seseorang akan melakukan investasi atau menabung (Boediono, 2014).

Nilai Tukar

Nilai tukar adalah harga mata uang yang dimiliki oleh suatu negara dinilai oleh negara lainnya. Harga yang dimaksud adalah sejumlah uang yang harus dikeluarkan dan nilai mata uang tersebut bisa tetap atau berubah menjadi lebih mahal atau murah tergantung dari jumlah permintaan dan penawaran terhadap mata uang tersebut (Pujawati, dkk. 2015).

Produk Domestik Bruto

Produk domestik bruto adalah total pendapatan yang dihasilkan oleh warga negara itu sendiri maupun warga negara asing dari semua barang dan jasa di dalam suatu negara (Hasyim, 2016).

Hipotesis

“Ada pengaruh inflasi, suku bunga, nilai tukar dan produk domestik bruto baik secara parsial maupun simultan terhadap *return* saham sektor pertanian dan sektor pertambangan periode 2009 – 2019”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Pada penelitian ini juga menggunakan metode penelitian deskriptif dan verifikatif. Sumber data yang didapatkan pada penelitian ini yaitu sumber sekunder karena data yang diambil tidak langsung dari perusahaan yang akan diteliti melainkan dari catatan-catatan angka historis dari data inflasi, suku bunga, nilai tukar dan produk domestik bruto yang dipublikasikan secara umum. Data inflasi, suku bunga bank Indonesia dan produk domestik bruto diperoleh dari situs resmi

Badan Pusat Statistik yaitu www.bps.go.id sedangkan nilai tukar rupiah terhadap dollar AS diperoleh dari situs resmi Bank Indonesia yaitu www.bi.go.id dan *return* saham sektor pertanian dan sektor pertambangan diperoleh dari harga saham yang berasal situs resmi Bursa Efek Indonesia yaitu www.idx.co.id dan <https://finance.yahoo.com>. Cara untuk pengambil sampel pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan *purposive sampling*, berdasarkan teknik pengambilan sampel tersebut didapatkan 12 perusahaan yang menjadi sampel pada penelitian ini.

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul dan analisis regresi data panel dengan melakukan estimasi model data panel yaitu *Common Effect Model*, *Fixed Effect Model* dan *Random Effect Model* yang selanjutnya menentukan metode estimasi data panel yaitu dengan Uji *Chow*, Uji *Hausman*, dan Uji *Lagrange Multiplier*. Selanjutnya melakukan Uji Asumsi Klasik dengan menggunakan Uji Normalitas, Uji Heteroskedstisitas, Uji Multikolienieritas, dan Uji Autokorelasi. Untuk melihat sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dilakukan Uji Koefisien Determinasi (R^2). Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan Uji t untuk melihat pengaruh dari masing-masing variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara parsial dan Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara bersama-sama atau simultan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Inflasi dengan angka tertinggi terjadi pada Desember 2014 sedangkan inflasi dengan angka terendah terjadi pada September 2012. Suku bunga tertinggi terjadi pada Januari 2009 sedangkan suku bunga terendah terjadi pada tahun 2017 dan 2018. Nilai tukar rupiah terhadap dollar AS tertinggi terdapat pada bulan Oktober 2018 dan nilai tukar terendah terdapat pada Oktober 2010. Produk domestik bruto tertinggi terjadi pada triwulan IV tahun 2010 dan produk domestik bruto terendah terjadi pada triwulan II tahun 2009.

Uji Statistik

Pemilihan Model Terbaik Data Panel

Tabel 1 hasil uji *lagrange multiplier* dibawah menunjukkan nilai probabilitas Breusch-Pagan sebesar $0,2453 > 0,05$ sehingga model yang paling tepat digunakan dalam penelitian ini yaitu *Common Effect Model*.

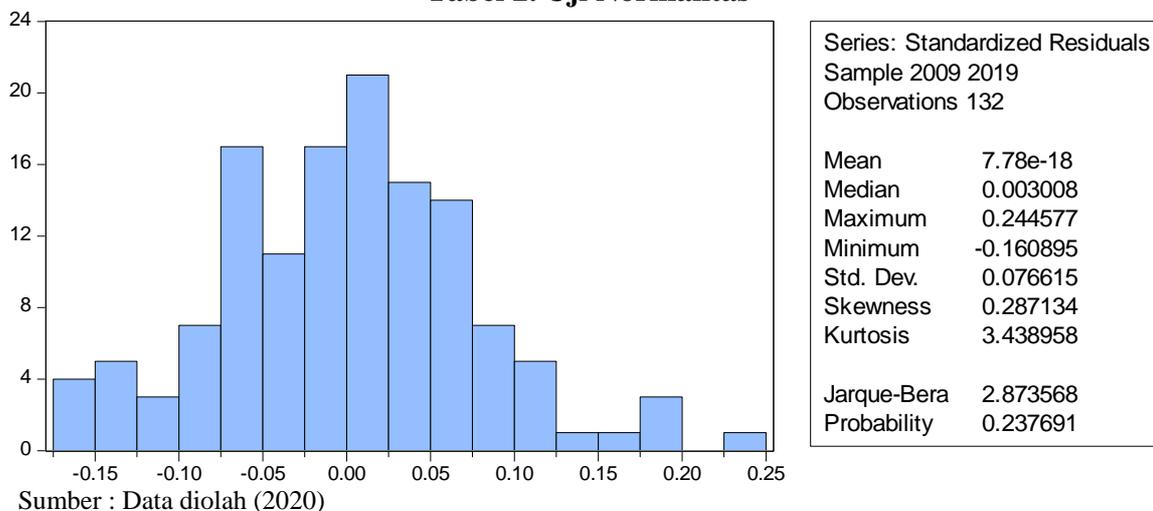
Tabel 1. Uji Lagrange Multiplier

	Test Hypothesis		
	Cross-section	Time	Both
Breusch-Pagan	1.349898	1.185353	2.535251
	(0.2453)	(0.2763)	(0.1113)

Sumber : Data diolah (2020)

Uji Asumsi Klasik

Tabel 2. Uji Normalitas



Tabel 2 uji normalitas diatas dapat terlihat bahwa nilai Probabilitas Jarque-Bera sebesar $2,873568 > 0,05$ dengan nilai Probability sebesar $0,237691 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi dengan normal dan uji asumsi klasik normalitas sudah terpenuhi.

Tabel 3. Uji Heteroskedastisitas

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	0.019780	0.026198	0.755002	0.4516
Inflasi	0.003972	0.008733	0.454776	0.6500
Suku Bunga	0.074092	0.050069	1.479800	0.1414
Nilai Tukar	-0.035351	0.226914	-0.155790	0.8764
PDB	-0.106397	0.078369	-1.357653	0.1770

Sumber : Data diolah (2020)

Tabel 3 uji heteroskedastisitas diatas menunjukkan bahwa nilai probabilitas inflasi sebesar 0,6500, suku bunga sebesar 0,1414, nilai tukar sebesar 0,8764, dan produk domestik bruto sebesar 0,1770 yang mana itu semua lebih besar dari 0,05. Artinya, dalam model regresi ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 4. Uji Multikolinearitas

	Inflasi	Suku Bunga	Nilai Tukar	PDB
Inflasi	1.000000	0.078841	0.096238	-0.071864
Suku Bunga	0.078841	1.000000	0.080755	0.148581
Nilai Tukar	0.096238	0.080755	1.000000	0.054433
PDB	-0.071864	0.148581	0.054433	1.000000

Sumber : Data diolah (2020)

Tabel 4 hasil uji multikolinearitas tampilan matriks *pair-wise correlation* antar variabel independen diatas menghasilkan nilai $< 0,8$ maka dapat diartikan bahwa pada model regresi ini tidak terdapat multikolinearitas.

Tabel 5. Uji Autokorelasi

F-statistic	4.145735	Durbin-Watson stat	1.667428
Prob(F-statistic)	0.003438		

Sumber : Data diolah (2020)

Tabel 5 hasil uji autokorelasi diatas diperoleh nilai *Durbin-Watson* hitung sebesar 1,667428. Karena $N = 12$ dan $K = 4$ maka diperoleh nilai $dl = 0,5120$ dan nilai $du = 2,1766$. Sehingga $dl < dw < du$, maka dapat disimpulkan bahwa pada model regresi ini tidak terdapat autokorelasi.

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 6 hasil regresi dibawah menunjukkan nilai R-squared sebesar 0,115494 atau 11,54%. Maka koefisien determinasi menunjukkan bahwa pengaruh yang diberikan inflasi, suku bunga, nilai tukar dan produk domestik bruto yaitu sebesar 11,54% sedangkan sisanya yaitu sebesar 88,46% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Tabel 6. Koefisien Determinasi (R^2)

R-squared	0.115494
Adjusted R-squared	0.087635

Sumber : Data diolah (2020)

Pengujian Hipotesis

Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t)

Tabel 7. Hasil Uji t

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	-0.011613	0.041303	-0.281166	0.7790
Inflasi	-0.028375	0.013768	-2.060896	0.0414
Suku Bunga	0.072988	0.078935	0.924649	0.3569
Nilai Tukar	-1.168397	0.357737	-3.266080	0.0014
PDB	-0.015319	0.123550	-0.123990	0.9015

Sumber : Data diolah (2020)

Hasil uji t diatas menunjukkan inflasi dan nilai tukar berpengaruh terhadap *return* saham, karena nilai Prob. $> 0,05$.

Hasil Pengujian Simultan (Uji F)

Tabel 8. Hasil Uji F

F-statistic	4.145735	Durbin-Watson stat	1.667428
Prob(F-statistic)	0.003438		

Sumber : Data diolah (2020)

Hasil uji f diatas menunjukkan nilai F-statistic yaitu sebesar 4,145735 $>$ dari f tabel sebesar 4,12 dan nilai Prob(F-statistic) sebesar 0,003438 $<$ nilai α sebesar 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen (x) berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel dependen (y).

HASIL PEMBAHASAN PENELITIAN

Perhitungan uji hipotesis secara parsial didapatkan nilai t hitung inflasi yaitu sebesar -2,060896 lebih kecil dari t tabel sebesar 2,36462 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,0414 dimana lebih kecil dari nilai α sebesar 0,05, maka dapat disimpulkan inflasi berpengaruh negatif signifikan terhadap *return* saham sektor pertanian dan sektor perbankan periode 2009 – 2019. Hal ini dapat terjadi karena pada saat inflasi harga barang-barang akan mengalami kenaikan secara terus menerus mengakibatkan meningkatnya biaya yang akan dikeluarkan oleh suatu perusahaan sehingga profitabilitas perusahaan akan menurun dan laba yang diperoleh juga akan ikut menurun, juga berdampak pada kurang tertariknya para investor untuk berinvestasi mengakibatkan harga saham turun dan berdampak pada penurunan *return* saham.

Perhitungan uji hipotesis secara parsial didapatkan nilai t hitung suku bunga yaitu sebesar 0,924649 lebih kecil dari t tabel sebesar 2,36462 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,34569 dimana lebih besar dari nilai α sebesar 0,05, maka dapat disimpulkan suku bunga tidak berpengaruh terhadap *return* saham sektor pertanian dan sektor perbankan periode 2009 – 2019. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suriyani dan Sudiarta (2018) dimana suku bunga yang tinggi dapat menyebabkan harga bahan baku menjadi mahal namun perusahaan akan memilih untuk menggunakan pembiayaan lain yang lebih murah dan efisien sehingga tidak akan mempengaruhi profitabilitas perusahaan terhadap *return* saham yang akan diterima oleh investor.

Perhitungan uji hipotesis secara parsial didapatkan nilai t hitung nilai tukar yaitu sebesar -3,266080 lebih kecil dari t tabel sebesar 2,36462 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,0014 dimana lebih besar dari nilai α sebesar 0,05, maka dapat disimpulkan nilai tukar berpengaruh negatif signifikan terhadap *return* saham sektor pertanian dan sektor perbankan periode 2009 – 2019. Pergerakan nilai tukar rupiah terhadap dollar AS juga sangat penting bagi perusahaan sektor pertanian dan sektor pertambangan yang melakukan ekspor dan impor dalam kegiatannya. Melemahnya nilai tukar dapat menyebabkan biaya produksi yang dikeluarkan perusahaan naik. Biaya produksi yang tinggi juga dapat mengurangi laba perusahaan sehingga kinerja perusahaan menurun sehingga mempengaruhi harga saham dan *return* saham.

Perhitungan uji hipotesis secara parsial didapatkan nilai t hitung produk domestik bruto yaitu sebesar -0,123990 lebih kecil dari t tabel sebesar 2,36462 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,9015 dimana lebih besar dari nilai α sebesar 0,05, maka dapat disimpulkan produk domestik bruto tidak berpengaruh terhadap *return* saham sektor pertanian dan sektor perbankan periode 2009 – 2019. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh I Nyoman Sutrisna Adi Putra dan I.G.A.N. Budiasih (2016) bahwa produk domestik tidak berpengaruh terhadap *return* saham. Produk domestik bruto menandakan bagaimana kesejahteraan suatu negara. Semakin meningkatnya konsumsi masyarakat terhadap barang dan jasa maka akan semakin meningkat pula tingkat kesejahteraan masyarakat namun produk domestik bruto belum tentu meningkatkan pendapatan perkapita karena perkembangan investasi di bidang riil tidak dibarengi dengan perkembangan investasi di bidang pasar modal.

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara simultan didapatkan nilai F-statistic yaitu sebesar 4,145735 lebih besar dari f tabel sebesar 4,12 dan nilai Prob(F-statistic) sebesar 0,003438 kurang dari nilai α sebesar 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa inflasi, suku bunga, nilai tukar dan produk domestik bruto berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap *return* saham. Maka dapat disimpulkan hipotesis H₁ diterima artinya ada pengaruh antara inflasi, suku bunga, nilai tukar dan produk domestik bruto terhadap *return* saham sektor pertanian dan sektor pertambangan periode 2009 – 2019.

SIMPULAN

Variabel inflasi, suku bunga, nilai tukar dan produk domestik bruto memberikan pengaruh terhadap *return* saham sebesar 11,54% sedangkan sisanya sebesar 88,46% dipengaruhi oleh variabel lain. Berdasarkan hasil penelitian uji t, secara parsial inflasi dan nilai tukar berpengaruh kearah negatif terhadap *return* saham sektor pertanian dan sektor pertambangan periode 2009 – 2019. Secara parsial suku bunga dan produk domestik bruto tidak berpengaruh terhadap *return* saham sektor pertanian dan sektor pertambangan periode 2009 – 2019. Berdasarkan hasil uji f, inflasi, suku bunga, nilai tukar dan produk domestik bruto secara simultan berpengaruh terhadap *return* saham sektor pertanian dan sektor pertambangan periode 2009 – 2019.

DAFTAR PUSTAKA

Buku dan Skripsi

- Andiari, F. (2017). Pengaruh Stock Split Terhadap Pergerakan Harga Saham di Pasar Saham Syariah Indonesia. Bandar Lampung: UIN Raden Intan Lampung.
- Azis, M., Minarti, S., & Nadir, M. (2015). Manajemen Investasi Fundamental, Teknikal, Perilaku Investor dan Return Saham. Yogyakarta: Deepublish.
- Fahmi, I. (2012). *Pengantar Pasar Modal*. Bandung: Alfabeta.
- Fitriana, Tahmat, & Firdaus, A. (2019). Aksi Korporasi dan Pengaruhnya Terhadap Perdagangan Saham di Bursa Efek Indonesia (BEI). Bandung: Lekkas.
- Hadi, N. (2013). Pasar Modal (Acuan Teoritis dan Praktis Investasi di Instrumen Pasar Modal). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Merinda Putri. (2018). Pengaruh Faktor Ekonomi Makro Terhadap *Return* Saham Pada Saham-Saham Industri Non Keuangan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2014-2016. *Abstrak Skripsi Sarjana Universitas Lampung, Bandar Lampung*.
- Nasarudin, M. I., Surya, I., & Yustiavandan, I. (2014). *Aspek Hukum Pasar Modal Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sumber Jurnal

- Gusni, & Riantani, S. (2017). Penggunaan Arbitrage Pricing Theory Untuk Menganalisis Return Saham Syariah. *Ultima Management : Jurnal Ilmu Manajemen*.
- Hasyim, L. T. (2016). Peran Perbankan Syariah Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Sektor Rill di Indonesia. *AKRUAL (Jurnal Akutansi)*, 9.
- Pujawati, P. E., Wiksuana, I. B., & Artini, L. S. (2015). Pengaruh Nilai Tukar Rupiah Terhadap Return Saham Dengan Profitabilitas Sebagai Variabel Intervening. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 226.
- Putra, I. S., & Budiasih, I. (2016). Pengaruh Produk Domestik Bruto Negara Indonesia, Ukuran Perusahaan Dan Dividen Payout Ratio Pada Return Saham. *E-Jurnal Akuntansi*.
- Sudarsono, B., & Sudiyatno, B. (2016). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Return Saham Pada Perusahaan Property dan Real Estate yang Terdaftar Pada Bursa Efek Indonesia Tahun 2009 s/d 2014. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*.
- Sunariyah. (2013). *Pengantar Pengetahuan Pasar Mdal*. Malang: STIE Malang.
- Suriyani, N. K., & Sudiarta, G. M. (2018). Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Inflasi dan Nilai Tukar Terhadap Return Saham di Bursa Efek Indonesia. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 3176.
- Sutawijaya, A., & Zulfahmi. (2012). Penngaruh Faktor-Faktor Ekonomi Terhadap Inflasi Indonesia. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, 87-90.
- Vireyto, N., & Sulasmiyati, S. (2017). Analisis Pengaruh Return On Asset, Return On Equity dan Earning Per Share Terhadap Harga Saham (Studi Pada Perusahaan Bank BUMN

Dyah Saputri¹, Tahmat², Erna Garnia³, Deden Rizal⁴, /Pengaruh Inflasi, Suku Bunga, Nilai Tukar dan Produk Domestik Bruto Terhadap Return Saham Sektor Pertanian dan Sektor Pertambangan Periode 2009 – 2019

yang Listed di Bursa Efek Indonesia Periode 2006-2016. Jurnal Administrasi Bisnis, 77.

Sumber Internet

www.bps.go.id

www.bi.go.id

<https://finance.yahoo.com>

<https://www.idx.co.id>

JEMPER(Jurnal Ekonomi Manajemen Perbankan)

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

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

Nama Penulis ¹ ← 11pt, bold

Instansi penulis ← 11pt, italic

Email penulis ← 11pt, regular

Nama Penulis ² ← 11pt, 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



Ditentukan Oleh Tim Redaksi

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

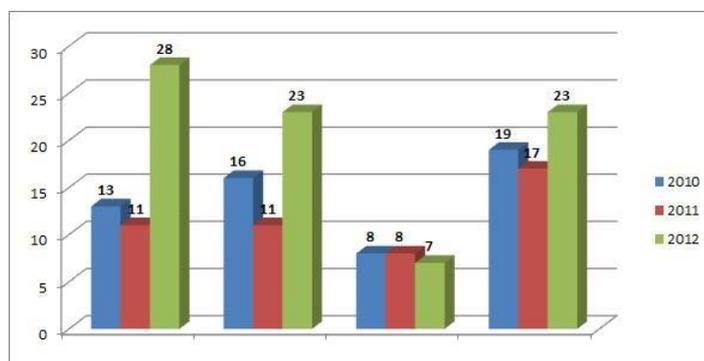
Setiap tabel pada naskah artikel dilengkapi dengan sumber tahun pengolahan data penelitian.

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 using 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>