

sosio e-kons

Dapat diakses secara daring https://journal.lppmunindra.ac.id/index.php/sosio_ekons



Dipublikasikan oleh:
Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
Universitas Indraprasta PGRI



SOSIO E-KONS	Volume 12	Nomor 2	Halaman: 97-205	Jakarta, Agustus, 2020	ISSN 2085-2266 (Print) ISSN 2502-5449 (Online)
--------------	-----------	---------	--------------------	---------------------------	---

ISSN 2502-5449 (Online)
ISSN 2085-2266 (Print)

sosio e-kons

Volume 12, No. 2, Agustus 2020

Sosio e-Kons, terbit 3 kali setahun, memuat naskah hasil pemikiran dan hasil penelitian di bidang Sosial, Ekonomi, Sejarah dan Bimbingan dan Konseling.

Penanggung Jawab
Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat

Ketua Penyunting
Tjipto Djuhartono

Reviewer
Sumaryoto (Universitas Indraprasta PGRI)
Dedi Purwana, E.S. (Universitas Negeri Jakarta)
Sri Hapsari (Universitas Indraprasta PGRI)
Sisca Folastris (Universitas Indraprasta PGRI)
Ahmad Kosasih (Universitas Indraprasta PGRI)
Hendro Prasetyono (Universitas Indraprasta PGRI)
Lisa Nora (Universitas Muhammadiyah Jakarta)

Penyunting Pelaksana
Bakti Toni Endaryono
Prasetio Ariwibowo
Eka Nana Susanti
Itsar Bolo Rangka
Ai Annisa Utami
Sugeng Haryono
Devi Ratna Sari
Amir Hamzah
Edyanto
Siti Jubei
Munzir
Syahid

Pelaksana Tata Usaha
Dwi Novrianto
Niin

Alamat Redaksi dan Tata Usaha :
Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM)
Universitas Indraprasta PGRI, Gedung Unit 3 Lt. 1
Jl. Nangka No.58C Tanjung Barat, Jagakarsa, Jakarta Selatan 12530
Telp./Fax.: (021) 78835283/7818718 Website : www.journal.lppmunindra.ac.id
Email : Sosioekons.ips@gmail.com / sosio.ekons@unindra.ac.id

Sosio e-kons diterbitkan oleh LPPM Universitas Indraprasta PGRI
Redaksi mengundang segenap penulis mengirimkan naskahnya yang belum pernah diterbitkan sebelumnya oleh media atau lembaga lain. Pedoman penulisan bagi calon Penulis Sosio e-Kons terdapat pada bagian belakang jurnal ini. Naskah yang masuk akan dievaluasi oleh Mitra Bestari dan penyunting pelaksana dengan metode blind-review.

KATA PENGANTAR

Teriring doa puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas kasih karunia-Nya sehingga kita semua dalam keadaan sehat wal'afiat, dapat melaksanakan segala aktifitas kita masing-masing. Semoga setiap langkah dan tindakan kita bernilai ibadah di hadapan Tuhan Yang Maha Esa, dan memberikan manfaat bagi seluruh manusia. Pada kesempatan ini Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Indraprasta PGRI menerbitkan Sosio e-kons Volume 12 Nomor 2, Agustus 2020. Kami atas nama segenap dewan redaksi menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya serta penghargaan yang tinggi kepada seluruh kolega penulis yang telah menyumbangkan tulisan ilmiahnya di Jurnal ini.

Sosio e-Kons Terakreditasi SINTA 5 berdasarkan keputusan Direktorat Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan, Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor: 21/E/KPT/2018, tanggal 9 Juli 2018 dan dapat diakses secara daring melalui http://Journal.lppmunindra.ac.id/index.php/sosio_ekons, sementara untuk edisi cetak akan kami kirimkan kepada rekan-rekan peneliti dan pemerhati Ilmu Sosial, Ekonomi, Sejarah dan Bimbingan dan Konseling di Indonesia. Peran aktif seluruh penulis, editor dan staf pelaksana senantiasa mendukung konsistensi dari Jurnal ini. Korespondensi untuk kritik dan saran yang konstruktif dapat disampaikan melalui email kami yaitu: sosioekons.ips@gmail.com./ sosio.ekons@unindra.ac.id

Sosio e-kons Volume 12 Nomor 2, Agustus 2020 memuat berbagai artikel ilmiah meliputi Ilmu Sosial, Ekonomi, Sejarah dan Bimbingan Konseling. Semoga jurnal ilmiah ini memberikan kontribusi dalam diseminasi keilmuan Ilmu Sosial, Ekonomi, Sejarah dan Bimbingan Konseling sehingga memberikan manfaat teoritis bagi ilmunan dan manfaat praktis bagi kalangan akademisi. Kami berusaha untuk menjadi semakin baik dari waktu ke waktu, oleh karena itu umpan balik dari segenap pembaca sangat kami harapkan.

Jakarta, Agustus 2020

Hormat kami

Redaksi

DAFTAR ISI

Dewan Redaksi	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
<i>The Effect of Service Quality to the Costumer Satisfaction on Domino's Pizza Branch Grand Centro Bintaro, South Jakarta</i> Rissa Hanny, Tunggul Jayadiah,	97-106
Perancangan Prosedur Berbasis Manajemen Risiko pada Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT XYZ Arif Rahman, Surya Perdana,	107-114
Pengaruh Berdirinya Koperasi terhadap Perekonomian Pengurus dan Anggota Koperasi Cahaya Uma Hasti di Depok Sugeng Haryono, Nurlaela,	115-124
Peningkatan Kepuasan Konsumen melalui Penggunaan <i>E-Commerce</i> Dwi Rorin Mauludin Insana, Ria Susanti Johan,	125-137
Peran pemerintah dalam Pengembangan Objek Wisata Yendi Beach pada Kampung Yendidori Distrik Yendidori Kabupaten Biak Numfor Djamil Hasim,	138-149
Peran Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Biak Numfor Hermanu Iriawan,	150-155
Employee Engagement Terhadap Employee Performance (Sebuah Studi Literatur) Teddy Ardiansyah,	156-171
Analisis Efektivitas Pajak Parkir dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah di Wilayah Jakarta Selatan Wening Estiningsih, Heri Nurranto,	172-183
Analisis Pengaruh <i>Foreign Direct Invesment</i> (FDI), Suku Bunga dan Nilai Tukar Rupiah Terhadap <i>Expor</i> Total Indonesia Tulus Widjanto', Sutrisno dan Tri Anita,	184-194
Pengaruh Displin Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Purwakarta Deddy Dariansyah, Noviariany dan Syahid,	195-205

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA DOMINO'S PIZZA CABANG GRAND
CENTRO BINTARO JAKARTA SELATAN**

Rissa Hanny¹⁾, Tunggul Jayadih²⁾

^{1,2}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi

Universitas Pamulang, Tangerang – Banten

Email: dosen01032@unpam.ac.id¹⁾

Email: jayadihtunggul@gmail.com²⁾

Diterima: 16 Maret 2020; Disetujui: 6 Agustus 2020; dipublikasikan: 28 Agustus 2020

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pada Domino's Pizza Cabang Grand Centro Bintaro Jakarta Selatan. Jenis penelitian menggunakan riset survei. Subjek penelitian ini sebanyak 100 orang konsumen Domino's Pizza. Metode pengumpulan data menggunakan teknik observasi dan kuesioner dengan menggunakan skala linkert. Keabsahan data diperoleh dengan uji validitas dan reliabilitas. Temuan penelitian mengkonfirmasi bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan atas kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Domino's Pizza Cabang Grand Centro Bintaro Jakarta Selatan. Koefisien determinasi (R)² adalah kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang cukup kuat terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction in Domino's Pizza Branch Grand Centro Bintaro, South Jakarta. Type of research using survey research. The subject of this study as many as 100 consumer people's Domino's Pizza. Methods of data collection using observation and questionnaire techniques with a Linkert scale. Legitimate of the data obtained by the validity and reliability test, The research findings confirm that there is a positive and significant impact between the service quality to the customer satisfaction in Domino's Pizza Branch Grand Centro Bintaro, South Jakarta. The coefficient of determination (R)² is service quality has a strong enough influence on customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Costumer Satisfaction

PENDAHULUAN

Persaingan pelaku bisnis di dunia usaha sangat ketat khususnya di Indonesia karena setiap perusahaan senantiasa melakukan terobosan agar dapat memperluas pangsa pasar dan mencapai target konsumen baru. Perusahaan harus mampu merumuskan strategi pemasaran agar dapat memenangi persaingan dan memiliki keberlanjutan secara tepat dan mencapai tujuan perusahaan. Setiap perusahaan dituntut untuk meningkatkan pelayanan secara profesional pada bidangnya masing-masing. Perubahan arus informasi yang sangat cepat dan perkembangan teknologi menjadi faktor pendorong perusahaan untuk memberikan layanan terbaik dalam memenuhi keinginan, kebutuhan, dan permintaan konsumen agar konsumen memperoleh kepuasan dari perusahaan. Banyaknya kompetitor bisnis yang menawarkan berbagai konsep keunggulan bersaing membuat pangsa pasar semakin berkurang baik berdampak secara langsung dan tidak langsung dalam mempengaruhi suatu perusahaan (Handayani, Utha, & Kambol, 2016).

Pertumbuhan industri makanan yang sangat pesat di Indonesia dan penuh dengan persaingan ketat hal ini didorong dengan bergesernya gaya hidup tradisional ke modern serta banyaknya persaingan usaha industri makanan. Kondisi ini juga ditandai dengan banyaknya jumlah pabrik atau produsen yang telah berdiri di beberapa lokasi di Indonesia khususnya wilayah pulau Jawa yang bahkan saling berdekatan dengan satu sama lain, penawaran harga yang murah, pemberian berbagai layanan untuk memudahkan konsumen, sehingga konsumen akan dihadapkan pada berbagai pertimbangan untuk melakukan keputusan pembelian dan terciptanya kepuasan konsumen. Perkembangan bisnis di bidang makanan dan minuman dari tahun ke tahun mengalami kemajuan yang pesat salah satunya restoran Pizza. Respons positif atas konsumen Indonesia membeli barang kuliner untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Semakin banyaknya masyarakat Indonesia membeli makanan dan minuman, menjadikan peluang-peluang usaha baru, seperti penyedia makanan dan minuman yang enak dan berkualitas. Perusahaan harus bekerja keras dalam rangka mempertahankan kepuasan konsumennya. Oleh karena itu, upaya mempertahankan kepuasan konsumen merupakan hal yang penting dan selalu dilakukan oleh perusahaan. Pelanggan yang tetap dipertahankan secara umum akan jauh lebih menguntungkan dibandingkan dengan adanya pertukaran pelanggan baru. Biaya untuk menarik pelanggan baru setara lima kali lipat dibandingkan dengan biaya untuk mempertahankan pelanggan sebelumnya (Oktafianto, 2015).

Pelayanan merupakan suatu penggerak utama dalam pertumbuhan konsumen dan kepuasan yang menyeluruh pada suatu jasa yang dirasakan oleh perusahaan. Banyak perusahaan yang menyadari kualitas pelayanan yang optimal dapat berkontribusi dalam memberikan keunggulan bersaing serta menghasilkan penjualan yang tinggi dan memberikan laba yang besar. Kualitas pelayanan adalah suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*received service*) dalam tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*) (Tjiptono, 2014, hal. 151) sedangkan Pelayanan adalah manfaat atas aktivitas tidak berwujud yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lainnya dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Kotler, Philip T., Keller, Kevin Lane, 2014, hal. 98). Secara garis besar, kualitas adalah sebuah kata bagi penyedia jasa dapat berguna dengan baik dan memiliki mutu yang bernilai harganya sementara pelayanan yang baik juga mendukung kualitas atau mutu dari perusahaan itu sendiri (Husain & Sani, 2020). Jika layanan yang diberikan sesuai yang dikehendaki, konsumen akan mempunyai persepsi positif terhadap Domino's Pizza Grand Centro Bintaro Jakarta Selatan. Akan tetapi, jika yang terjadi sebaliknya, konsumen akan menceritakan kepada orang lain tentang pengalaman buruknya.

Kepuasan konsumen merujuk pada perasaan yang muncul dari seseorang senang atau kecewa ketika membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap suatu produk dan harapan-harapannya seseorang (Kotler, Philip T., Keller, Kevin Lane, 2014, hal. 150). Lebih

lanjut, kepuasan adalah perasaan yang muncul senang atau kecewa setelah mengkomparasi hasil produk yang dipikirkan dan yang diharapkan (Kotler, Philip T., Keller, Kevin Lane, 2014, hal. 128). Kepuasan konsumen dapat diartikan sebagai suatu reaksi pelanggan yang telah merasakan suatu produk tertentu yang akan dijadikan bahan pertimbangan oleh masing-masing pelanggan untuk menentukan apakah pelanggan akan tetap menggunakan produk pilihannya atau memilih produk lain.

Konsumen akan semakin puas jika telah memenuhi harapan-harapan dari konsumen tersebut. Strategi-strategi memasarkan produk harus diterapkan perusahaan agar keberadaannya jumlah konsumen dapat lebih ditingkatkan dan dipertahankan, jika konsumen merasakan suatu kepuasan maka pembelian kembali (*repurchase*) akan dilakukan (Yusuf, 2015). Pembelian yang berulang-ulang pada satu merek atau produk pada perusahaan yang sama dikatakan bahwa loyalitas terhadap merek akan dimiliki oleh konsumen pada perusahaan tersebut. Perusahaan hendaknya menjual barang atau jasa dengan harga yang layak sesuai dengan kualitas terbaik untuk memberikan tingkat kepuasan terhadap konsumen.

Perusahaan juga melakukan strategi-strategi untuk membentuk kepuasan konsumen dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas yang baik akan mendorong konsumen untuk menjalin hubungan baik dengan perusahaan sehingga perusahaan akan mendapatkan kepuasan konsumen dengan meminimalkan pengalaman yang baik yang tidak menyenangkan dari konsumen. Tingkat kepuasan konsumen atas barang dan jasa mencerminkan keberhasilan perusahaan dalam memasarkan produknya. Kepuasan terhadap konsumen akan menjadi gagal apabila usaha untuk mencapai tingkat kepuasan konsumen rendah namun dunia usaha menghadapi kendala persaingan dan pertumbuhan ekonomi yang semakin tinggi serta adanya perubahan sosial yang mempengaruhi perilaku konsumen (Silfia, Supriatna, Rahmawati, & Karpin, 2018).

Kondisi persaingan bisnis khususnya bisnis makanan cepat saji yang dihadapi perusahaan dan semakin menjamur di Indonesia, diperlukan aktivitas pemasaran yang mampu menciptakan pengalaman tak terlupakan (*memorable experience*) yang bersifat unik, sehingga mampu menyentuh hati dan perasaan konsumen yang akhirnya menjadi bagian dari kehidupan mereka (konsumen). Industri makanan cepat saji adalah sektor industri yang cukup menantang dan memerlukan aktivitas pemasaran lebih dari sekedar hanya berfokus pada *feature and benefit* saja ketika menawarkan suatu produk kepada konsumen. Keunggulan fungsional pada umumnya yang lebih dipahami oleh kompetitor daripada pelanggan. Karena pada umumnya yang lebih memiliki banyak waktu untuk mempelajari keunggulan dan kelemahan produk dari aspek fungsional adalah pesaing. Berbeda dengan *functional benefit*, *emotional benefit* biasanya bersifat lebih *personal*. *Competitor* dapat mempelajarinya, namun tidak mudah untuk menirunya dan pengalaman emosional pada umumnya lebih sulit dilupakan oleh konsumen.

Domino's Pizza Cabang Grand Centro Bintaro Jakarta Selatan sebagai salah satu perusahaan swasta yang bergerak dalam bidang penjualan makanan dan minuman untuk kebutuhan sehari-hari (Pizza), hal ini didorong oleh banyaknya permintaan dan daya beli masyarakat setempat yang semakin meningkat untuk memenuhi kepuasan dalam hal kuliner, begitupun juga dengan masyarakat diluar daerah Grand Centro Bintaro yang seiring waktu bertambah untuk datang dan membeli produk Domino's Pizza Cabang Grand Centro Bintaro Jakarta Selatan khususnya Pizza. Upaya memahami kebutuhan konsumen dan menghindari serta mengantisipasi dari berbagai keluhan konsumen, Domino's Pizza Grand Centro Bintaro Jakarta Selatan harus meningkatkan kualitas pelayanan agar pelayanan puas dengan harapan berdampak positif pada loyalis. Kualitas pelayanan yang diberikan Domino's Pizza Cabang Grand Centro Bintaro Jakarta Selatan dalam menanggapi keluhan konsumen belum sepenuhnya sesuai dengan yang diharapkan oleh para konsumennya sehingga konsumen yang biasanya datang berkunjung untuk membeli produk di Domino's Pizza Cabang Grand Centro Bintaro Jakarta Selatan semakin berkurang setiap harinya dan menimbulkan banyaknya keluhan

konsumen. Perusahaan hendaknya meningkatkan kualitas pelayanannya agar setiap produk yang dibeli oleh konsumen dapat memuaskan konsumen. Dengan kata lain, konsumen hanya perlu berbicara kebutuhan dan keinginannya, maka semua keinginan dan kebutuhannya akan terlayani dan terpenuhi sebaik mungkin. Faktor kualitas pelayanan terhadap konsumen juga merupakan salah satu ujung tombak perusahaan dalam menjual produknya.

Banyak tidaknya jumlah pelanggan serta volume pembelian konsumen sangat besar pengaruhnya dari cara kita melayani pelanggan tersebut. Sekalipun perusahaan itu telah melakukan promosi secara besar-besaran atau telah meningkatkan kualitas produk yang ditawarkan, namun tanpa dukungan kualitas pelayanan yang baik, maka jangan berharap akan memperoleh hasil yang kita inginkan dan tepat sasaran. Apabila perusahaan mampu menciptakan pelayanan yang maksimal kepada konsumen maka perusahaan akan mendapatkan konsumen yang loyal. Berikut ini adalah laporan data keluhan konsumen Domino's Pizza Cabang Grand Centro Bintaro Jakarta Selatan tahun 2015-2017.

Tabel 1.

Data Keluhan Konsumen Domino Pizza Cabang Grand Centro Bintaro Jakarta Selatan Tahun 2015-2017

No	Keluhan	2015	2016	2017
1	Karyawan Domino's Pizza Cabang Grand Centro Bintaro kurang ramah dalam melayani konsumen	26	14	17
2	Masih terdapat fasilitas yang diberikan Domino's Pizza Cabang Grand Centro Bintaro belum berfungsi dengan baik seperti mesin pengering tangan yang sering rusak	21	16	11
3	Karyawan Domino's Pizzaa Cabang Grand Centro Bintaro kurang cepat dalam menangani keluhan konsumen	17	8	41
Total		64	38	41

Sumber: Domino's Pizza Cabang Grand Centro Bintaro (2019)

Tabel 1 diatas menunjukkan jumlah keluhan konsumen selama 2015-2017 mengalami jumlah keluhan yang naik dan turun atau berfluktuatif. Di tahun 2015 jumlah keluhan paling banyak yaitu 64, di tahun 2016 jumlah keluhan menurun hingga 38, dan di tahun 2017 meningkat menjadi 41. Berdasarkan data ini, Domino's Pizza Cabang Grand Centro Bintaro Jakarta Selatan harus selalu berusaha meningkatkan mutu pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan konsumen agar dapat bersaing secara sehat dengan Domino's Pizza Cabang Grand Centro Bintaro Jakarta Selatan lainnya dengan cara selalu berusaha memberikan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaingnya. Pemberian pelayanan yang kurang baik dapat menimbulkan rasa tidak puas kepada pelanggannya yang pada akhirnya tidak akan menggunakan produk tersebut dikemudian hari. Berikut ini adalah data konsumen Domino's Pizza Cabang Grand Centro Bintaro Jakarta Selatan tahun 2015-2017.

Tabel 2 .

Data Konsumen Domino Pizza Cabang Grand Centro Bintaro Jakarta Selatan (Tahun 2015-2017)

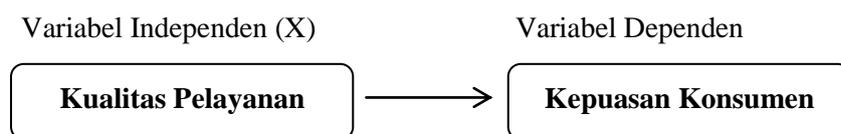
Tahun	Jumlah
2015	6.438
2016	3.887
2017	4.673
Total	14.998

Sumber: Domino's Pizza Cabang Grand Centro Bintaro (2019)

Tabel 2 diatas menunjukkan jumlah konsumen Domino’s Pizza Cabang Grand Centro Bintaro Jakarta Selatandari tahun 2015 sampai dengan tahun 2017 masih naik dan turun (flukatif). Pada tahun 2015 konsumen Domino’s Pizza Cabang Grand Centro Bintaro Jakarta Selatan berjumlah 6.438, sedangkan di tahun 2016 konsumen Domino’s Pizza Cabang Grand Centro Bintaro Jakarta Selatan mengalami penurunan dan hanya berjumlah 3.887 konsumen, dan di tahun 2017 Pelanggan Domino’s Pizza Cabang Grand Centro Bintaro Jakarta Selatan mengalami peningkatan tetapi tidak signifikan menjadi 4.673 konsumen.

Domino’s Pizza Cabang Grand Centro Bintaro Jakarta Selatan mengalami hambatan aktivitas seperti kelengkapan fasilitas yang belum selengkap jika dibandingkan dengan Domino Pizza lainnya ataupun pesaing. Menurunnya jumlah kunjungan dan pembelian oleh konsumen, karyawan cenderung tidak melayani konsumen dengan baik, karyawan kurang cepat dalam menghadapi keluhan konsumen. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Subjek penelitian ini adalah konsumen Domino’s Pizza Cabang Grand Centro Bintaro Jakarta Selatan. Beberapa hasil penelitian terdahulu yang telah membuktikan hasil pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan studi pada 100 responden pengguna produk oli pelumas Castrol di tahun 2015 (Oktafianto, 2015), studi pada 50 pelanggan prabayar listrik PLN Cabang Kendari dengan faktor kualitas layanan inovasi di tahun 2016 (Handayani, Utha, & Kambol, 2016), studi pada 60 konsumen *Madame Sisca The Eatery* yang pernah berkunjung ke *Madame Sisca The Eatery* bahwa rata-rata indeks kepuasan yang masih belum puas atas kinerja pelayanan di tahun 2018 (Silfia, Supriatna, Rahmawati, & Karpin, 2018), studi pada pelanggan Matahari *Departemen Store* Cileungsi yang juga membuktikan dengan koefisien regresi tertinggi dibandingkan dengan kualitas produk (Hanny & Azis, 2018).

Hasil riset terdahulu menggambarkan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor determinan dalam menentukan kepuasan konsumen. Oleh karena itu, kerangka berpikir penelitian ini akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti secara teoritis hubungan antar variabel independen dan dependen ke dalam suatu model penelitian. Model itu sendiri dapat didefinisikan sebagai konstruksi melalui parameter spesifik yang diukur baik dalam struktur, bentuk, isi, jumlah dan makna dengan segala keterbatasan (Husain, 2019). Rerangka model penelitian digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1 Kerangka Model Penelitian

Hipotesis penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

$H_0\beta = 0$, diduga tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Domino’s Pizza Cabang Grand Centro Bintaro Jakarta Selatan.

$H_a\beta \neq 0$, diduga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Domino’s Pizza Cabang Grand Centro Bintaro Jakarta Selatan.

METODE

Jenis penelitian ini merupakan riset survei. Kualitas pelayanan merupakan variabel independen (X) dan kepuasan konsumen merupakan variabel (Y). Penelitian dilaksanakan di Bintaro, Jakarta Selatan pada Juli 2019 selama 1 bulan. Sampel penelitian ditetapkan

berdasarkan teknik *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sebagai sampel (Sugiyono, 2018, hal. 56) yang dipandang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data. Pada penelitian ini pengambilan sampel melibatkan 100 konsumen Domino's Pizza Cabang Grand Centro Bintaro Jakarta Selatan.

Instrumen penelitian ini menggunakan perangkat angket atau kuesioner terdiri dari lima indikator variabel kualitas pelayanan, yaitu keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), dan ketanggapan (*responsiveness*), sedangkan empat indikator variabel kepuasan konsumen, yaitu kepuasan konsumen secara keseluruhan (*overall customer satisfaction*), konfirmasi harapan (*confirmation of expectations*), niat beli ulang (*repurchase intention*) dan kesediaan untuk merekomendasi (*willingnessto recommend*).

Pengumpulan data dilakukan dengan metode studi lapangan (*field research*) dan studi kepustakaan (*library research*). Kuesioner pada penelitian ini berbentuk pernyataan tertutup yaitu model pernyataan tersebut telah disediakan jawabannya, sehingga responden hanya memilih dari alternatif jawaban yang sesuai dengan pendapat atau pilihannya (Supardi, 2010, hal. 119). Berdasarkan jawaban daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden menggunakan skala *Linkert*, yaitu skala yang berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan bobot alternatif jawaban pada skala 1 (sangat tidak setuju) hingga skala 5 (sangat setuju) (Sugiyono, 2018, hal. 76).

Uji validitas merupakan uji derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan gaya yang dapat dilaporkan oleh peneliti (Sugiyono, 2018, hal. 267). Penelitian ini menggunakan rumus *product moment* berbasis semi-komputer menggunakan software Microsoft Excel.

Uji reliabilitas merupakan suatu metode untuk mencari reliabilitas internal dengan menganalisis reliabilitas alat ukur dari satu kali pengukuran (Sugiyono, 2018, hal. 273). Metode ini diusulkan oleh *Cronbach*, sehingga disebut dengan pengujian koefisien reliabilitas *cronbach's alpha*.

Uji koefisien korelasi (R) menunjukkan uji derajat atau keeratan hubungan antara dua variabel, dimana besarnya R dapat ditanyakan dengan interval $-1 \leq r \leq 1$ dengan data kedua variabel berbentuk interval atau ratio dan sumber data dari dua variabel atau lebih tersebut adalah sama (Sugiyono, 2018, hal. 228)

Untuk memberi interpretasi seberapa kuat hubungan antar variabel, maka digunakan pedoman berikut ini:

Tabel 3. Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

No	Interval Koefisien	Kriteria Kekuatan Hubungan
1	0,000-0,199	Sangat Lemah
2	0,200-0,399	Lemah
3	0,400-0,599	Cukup Kuat
4	0,600-0,799	Kuat
5	0,800-1,000	Sangat Kuat

Sumber: (Sugiyono, 2018, hal. 183)

Dalam analisis korelasi terdapat suatu angka yang disebut dengan koefisien determinasi, yang besarnya adalah kuadrat dari koefisien korelasi (R^2). Besarnya nilai koefisien determinasi adalah antar nol sampai dengan satu. Koefisien determinasi bernilai nol berarti tidak ada hubungan antara variabel X (bebas) dengan variabel Y (terikat), sebaliknya. Besar kecilnya nilai koefisien determinasi ini menunjukkan besar kecilnya kontribusi atau sumbangan pada penelitian ini variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan konsumen) yang hasilnya dinyatakan dalam satuanpersentase (%).

Metode analisis data menggunakan teknik analisis regresi sederhana dimana variabel

yang terlibat didalamnya hanya dua yaitu satu variabel terikat (Y) dan variabel bebas (X) (Hasan, 2011, hal. 87). Analisis ini dapat digunakan untuk melihat ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan dan seberapa besar perubahan yang terjadi pada kepuasan konsumen.

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y : Variabel terikat (variabel yang diduga)

X : Variabel bebas

a : Intersep (konstan) (nilai Y bila X=0 disebut titik *intercept*)

b : Koefisien regresi linier yang mengukur besarnya pengaruh Y

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2018, hal. 64). Tingkat signifikan yang dipilih dalam penelitian ini adalah 0,1 (10%) karena dinilai cukup mewakili pengaruh antara kedua variabel dan merupakan tingkat signifikan yang umum digunakan. Tingkat signifikansi 0,1 (10%) artinya kemungkinan besar dari hasil penarikan kesimpulan mempunyai probabilitas 90% atau toleransi kesalahan 10% sedangkan untuk menguji diterima atau ditolaknya suatu hipotesis. Hasil perhitungan statistik uji t (t_{hitung}) dibandingkan dengan (t_{tabel}) dengan tingkat signifikansi 0,1 (10%) dengan kriteria penolakan dan penerimaan hipotesis H_0 adalah sebagai berikut:

- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 ada berada daerah penerimaan, berarti H_a ditolak yang artinya kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Domino's Pizza Cabang Grand Centro Bintaro Jakarta Selatan, dan sebaliknya
- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ada berada daerah penolakan, berarti H_a diterimayang artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Domino's Pizza Cabang Grand Centro Bintaro Jakarta Selatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden yang dilibatkan pada penelitian ini adalah konsumen yang datang ke Domino's Pizza Cabang Grand Centro Bintaro Jakarta Selatan sebanyak 100 orang. Untuk memperoleh gambaran secara umum mengenai responden dijelaskan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan golongan pendidikan dengan 20 jumlah pernyataan yang terdiri dari 10 pernyataan tentang kualitas pelayanan serta 10 pernyataan tentang kepuasan konsumen.

Tabel 4. Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Pria	47	47%
2	Wanita	53	53%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Data Diolah (2019)

Data di atas memperlihatkan bahwa responden didominasi oleh wanita sebanyak 53 orang atau 53 persen. Sementara jumlah responden pria sebanyak 47 orang atau 47 persen. Berdasarkan deskripsi data responden, diharapkan dapat memberikan suatu informasi yang dibutuhkan dan sesuai dengan pengalaman yang sebenarnya ketika responden membeli Pizza di Domino's Pizza Cabang Grand Centro Bintaro Jakarta Selatan.

Tabel 5. Data Responden berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	20-30 Tahun	56	56%
2	31-40 Tahun	25	25%
3	41-50 Tahun	11	11%
4	>50 Tahun	8	8%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Diolah (2019)

Data di atas memperlihatkan bahwa responden berusia 20-30 tahun yaitu sebanyak 56 orang atau 56 persen, kemudian responden berusia 31-40 tahun sebanyak 25 orang atau 25 persen, responden berusia 41-50 tahun sebanyak 11 orang atau 11 persen, dan responden berusia lebih dari 50 tahun sebanyak 8 orang atau 8 persen.

Tabel 6. Data Responden berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Karyawan	51	48%
2	Wiraswasta	22	22%
3	Mahasiswa	27	27%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Diolah (2019)

Data di atas memperlihatkan bahwa responden didominasi oleh responden yang memiliki profesi sebagai karyawan yaitu sebanyak 51 orang atau 51 persen sedangkan responden yang berprofesi sebagai mahasiswa sebanyak 27 orang atau 27 persen, responden yang berprofesi sebagai wiraswasta sebanyak 22 orang atau 22 persen. Berdasarkan deskripsi data responden, keterwakilan jumlah di atas dirasa cukup untuk menggali informasi baik melalui wawancara atau melalui kuisisioner.

Tabel 7. Data Responden berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SMP	7	7%
2	SMA/SMK	43	43%
3	Akademik/DIII	21	21%
4	Sarjana	27	27%
5	Pasca Sarjana	4	4%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Diolah (2019)

Data di atas memperlihatkan bahwa responden terbanyak adalah lulusan SMA/SMK sebanyak 43 orang atau 43 persen, Sarjana sebanyak 27 orang atau 27 persen, Akademik/DIII 21 orang atau 21 persen, SMP sebanyak 5 orang atau 5 persen, dan Pasca Sarjana sebanyak 4 orang atau 4 persen. Berdasarkan deskripsi data responden, keterwakilan jumlah di atas dirasa cukup untuk menggali informasi baik melalui wawancara atau melalui kuisisioner.

Hasil uji validitas data dan reliabilitas instrumen dengan perhitungan r_{tabel} sebesar 0,1950 ($df = 98$) (Ghozali, 2017, hal. 464) yang memiliki hasil perhitungan varian total pada masing-masing Variabel X dan Y yang dirangkum berikut ini.

Tabel 8. Rangkuman Hasil Uji Varians Butir Instrumen

Instrumen	Variabel X	Variabel Y
X1	1,1771	0,5036
X2	1,2251	0,6856
X3	0,6716	0,4156
X4	1,0600	0,9379
X5	1,0656	0,8600

X6	1,0691	0,9931
X7	1,3196	1,0784
X8	1,0964	0,6611
X9	1,6299	1,6051
X10	1,8300	1,4419
Jumlah	12,1444	9,1823

Sumber: Data Diolah (2019)

Hasil perhitungan varian total pada masing-masing Variabel X dan Y adalah sebesar 23,1156 dan 22,1075. Hasil perhitungan nilai reliabilitas pada masing-masing Variabel X dan Y, yaitu sebesar 0,5274 dan 0,6496, artinya kedua hasil reliabilitas instrumen dapat diketahui bahwa memiliki nilai $r_{ca} \geq r_{tabel}$ (0,1950) maka dapat diartikan bahwa reliabilitas variabel Kualitas Pelayanan (X) dan variabel Kepuasan Konsumen (Y) dinyatakan reliabel.

Hasil perhitungan nilai koefisien korelasi (R) atas variabel X dan variabel Y yaitu sebesar 0,7226 artinya skor tersebut memiliki tingkat hubungan yang **Kuat**, yang artinya Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh kuat terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Domino's Pizza Cabang Grand Centro Bintaro Jakarta Selatan. Hasil perhitungan nilai koefisien determinasi (R^2) atas pengaruh variabel X terhadap Y, yaitu sebesar 0,5221 yang berarti kualitas pelayanan memiliki kontribusi sebesar 52,21 persen terhadap kepuasan konsumen sedangkan sisanya 47,79 persen disebabkan oleh faktor lainnya yang tidak diteliti seperti kualitas produk dan strategi promosi dikarenakan keterbatasan waktu, tenaga dan biaya. Hasil perhitungan analisis regresi linier sederhana menghasilkan skor α sebesar 12,0438 sehingga dapat diketahui persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 12,0438 + 0,7067X$$

Persamaan regresi di atas dapat diinterpretasikan jika koefisien b bernilai positif, hal ini menunjukkan bahwa perubahan variabel Y searah dengan perubahan variabel X. Jadi, nilai Y akan meningkat jika nilai X juga meningkat, atau sebaliknya jika nilai Y akan menurun maka nilai X menurun. Dengan demikian, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen pada Domino's Pizza Cabang Grand Centro Bintaro Jakarta Selatan. Koefisien regresi X = 0,7067, maka skor variabel Y akan bertambah 1 poin dengan asumsi konstanta 12,0438.

Hasil perhitungan uji hipotesis menghasilkan t_{hitung} sebesar 10,35 dengan jumlah sampel (n) = 100, *degree of freedom* (df) = n-2 dan dengan menggunakan taraf nyata sebesar 10%, dapat diketahui bahwa t_{tabel} sebesar 1,6606 (Ghozali, 2017, hal. 464). Artinya t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , yaitu $10,35 > 1,6605$. Oleh karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Domino's Pizza Cabang Grand Centro Bintaro Jakarta Selatan berpengaruh secara **positif** dan **signifikan**.

Hasil analisis atas uji hipotesis atas pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) menghasilkan nilai t_{hitung} (10,35) lebih besar dibandingkan dengan nilai t_{tabel} (1,6606) artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Domino's Pizza Cabang Grand Centro Bintaro Jakarta Selatan. Persamaan regresi linear $Y = 12,0438 + 0,7067X$ artinya bilamana kualitas pelayanan mengalami kenaikan satu satuan maka kepuasan konsumen akan bertambah sebesar 70,6 persen secara signifikan. Hasil penelitian ini mengkonfirmasi temuan peneliti terdahulu yang menguji kualitas layanan inovasi dan kepuasan dengan hasil pengujian hipotesis yang positif dan signifikan (Handayani, Utha, & Kambol, 2016). Lebih lanjut, temuan peneliti yang menguji pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan pada Matahari *Departement Store* Cileungsi dengan hubungan yang kuat yaitu 60,4 persen (Hanny & Azis, 2018) serta menguji kepuasan pelanggan toko online yang

dipengaruhi oleh kualitas produk dan layanan berdasarkan matrix variabel laten yang menunjukkan hasil cukup tinggi atas tingkat hubungan dari puas terhadap layanan dan produk sebuah barang yaitu sebesar 0,97 (Husain & Sani, 2020). Pentingnya peningkatan layanan atas kualitas produk yang ditawarkan sangat didukung oleh adanya kualitas pelayanan yang baik. Promosi secara besar-besaran tidak menjadi jaminan bagi perusahaan untuk dapat meningkatkan kualitas produk tanpa dukungan kualitas pelayanan yang baik.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis, penulis dapat menyimpulkan bahwa hasil pengolahan data memperoleh nilai t-hitung sebesar 10,35 (lebih besar) dari t-tabel pada $\alpha 10\% = 1,6606$, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Domino's Pizza Cabang Grand Centro Bintaro Jakarta Selatan. Hasil pengolahan data diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 52,21 persen, artinya kualitas pelayanan memiliki kontribusi sebesar 52,21 persen terhadap kepuasan konsumen. Saran penelitian ini diharapkan agar Domino's Pizza Cabang Grand Centro Bintaro Jakarta Selatan perlu meningkatkan kualitas pelayanan dengan lebih baik lagi sehingga akan mendapatkan konsumen yang lebih loyal atas produk Pizza.

DAFTAR RUJUKAN

- Ghozali, I. (2017). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program: IBM SPSS 23* (VIII ed.). Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Handayani, P., Utha, A., & Kambolong, H. M. (2016). Analisis Kualitas Layanan Inovasi Listrik Prabayar dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Cabang Kendari. *Business UHO: Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1), 214-222.
- Hanny, R., & Azis, A. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Matahari Department Store Cileungsi. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(1), 93-110.
- Hasan, I. (2011). *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: PT Bumi Askara.
- Husain, T. (2019). An Analysis of Modeling Audit Quality Measurement Based on Decision Support Systems (DSS). *European Journal of Scientific Exploration*, 2(6), 1-9.
- Husain, T., & Sani, A. (2020). Kepuasan Pelanggan Toko Online Yang Dipengaruhi Kualitas Produk Dan Layanan. *e-Journal JITK*, 5(2), 291-296.
- Kotler, Philip T., Keller, Kevin Lane. (2014). *Marketing Management* (15ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Oktafianto, G. H. (2015). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Oli Pelumas Castrol*. Jakarta: FE Universitas Darma Persada.
- Silfia, M., Supriatna, S., Rahmawati, Y., & Karpin. (2018). Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Madame Sisca. *Media Pendidikan, Gizi dan Kuliner*, 7(2), 57-64.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Evaluasi: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Supardi. (2010). *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UII Press Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa- Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yusuf, M. (2015). *Pengaruh Kualitas Produk, Kebijakan Harga, Dan Saluran Distribusi Terhadap Kepuasan Konsumen Pembelian Sparepart Variasi Dan Pemasangan Di CV Prima AC*. Kediri: FE Universitas Nusantara PGRI.

PERANCANGAN PROSEDUR BERBASIS MANAJEMEN RISIKO PADA SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 DI PT XYZ

Arif Rahman¹ dan Surya Perdana²

^{1,2}Program Studi Teknik Industri

Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Indraprasta PGRI

Email: arif.rahman0876@gmail.com¹

Email: suryaperdana.st.mm@gmail.com²

Diterima: 19 Maret 2020; Direvisi: 25 Juli 2020; dipublikasikan: 28 Agustus 2020

ABSTRAK

Standard yang umumnya harus dimiliki perusahaan agar mencapai sistem manajemen yang baik adalah *standard* internasional ISO 9001. *Standard* tersebut mengatur sistem manajemen mutu perusahaan. PT XYZ adalah perusahaan yang bergerak dibidang *printing*, perusahaan ini telah memperoleh sertifikasi ISO 9001 versi 2008. Akan tetapi, terjadi perkembangan terbaru pada September 2015, ISO menerbitkan *standard* revisi terbaru, sehingga *standard* ISO 9001:2008 sudah tidak lagi berlaku. Oleh sebab itu, PT XYZ wajib bermigrasi atau merubah *standard*-nya mengikuti persyaratan *standard* revisi terbaru yaitu ISO 9001:2015 paling lambat pada 2018. Metode analisis manajemen risiko yang dilakukan dengan cara memasukkan risiko yang teridentifikasi ke dalam *risk management form*. Selanjutnya, risiko kegagalan dan efeknya ditentukan oleh dua faktor, yaitu besarnya dampak apabila terjadi kegagalan, yang kedua probabilitas dan frekuensi terjadinya kegagalan. Setelah penggolongan dilaksanakan, berikutnya dilakukan perhitungan pembobotan terhadap semua risiko yang teridentifikasi (*risk assessment*). Risiko yang teridentifikasi beserta bobotnya dimasukkan ke dalam *risk register* sesuai prioritas, risiko dengan bobot tertinggi ditempatkan di posisi teratas. Berdasarkan hasil penelitian risiko yang tinggi (H) yaitu proses inspeksi proses produksi dan proses *final inspection QC*. Untuk risiko medium ada 3, yaitu proses pembuatan COA, proses Inspeksi *Incoming Material*, dan proses penanganan complain.

Kata Kunci: Manajemen Mutu, Manajemen Risiko, ISO 9001:2008, ISO 9001:2015.

ABSTRACT

Standards that generally must be owned by companies in order to achieve a good management system are ISO 9001 international standards, these standards govern the company's quality management system. PT XYZ is a printing company, this company has obtained the ISO 9001 certification version in 2008. However, there are the latest developments where in September 2015, ISO issued the latest revised standard so that the ISO 9001: 2008 standard is no longer valid. Therefore, PT XYZ is obliged to migrate or change its standards following the latest revised standard requirements, namely ISO 9001:2015 no later than 2018. The method of risk management analysis is carried out by entering identified risks into the risk management form. Furthermore, the risk of failure and its effect is determined by two factors, namely: the magnitude of the impact if a failure occurs, the second is the probability and frequency of failure. After the classification is carried out, the weighting calculation is performed for all identified risks (risk assessment). Identified risks and their weights are entered into the risk register according to priority, where the risk with the highest weight is placed in the top position. Based on the results of high-risk research (H), namely the production process inspection process and the final inspection QC process. For medium risks, there are 3, namely the process of making COAs, the Incoming Material Inspection process, and the process of handling complaints.

Keywords: Quality Management, Risk Management, ISO 9001:2008, ISO 9001: 2015.

PENDAHULUAN

Faktor penting yang menjadikan suatu perusahaan dibidang industri dapat maju dan berkembang pesat yaitu adanya *standard* yang jelas (Mattotoran & Rahardjo, 2017). ISO (*International Organization for Standardization*) adalah organisasi yang berpusat di kota Geneva, Swiss. Kata ISO pada *standard* mutu bukan diambil dari singkatan organisasi tersebut, melainkan diambil dari Bahasa Yunani, yaitu "ISOS" yang berarti *equal* atau sama (Jovian Wiguno, 2017). *Standard* yang umumnya harus dimiliki perusahaan agar mencapai sistem manajemen yang baik adalah *standard* internasional ISO 9001, *standard* tersebut mengatur sistem manajemen mutu perusahaan (Khairunnisa et al., 2016).

PT XYZ adalah perusahaan yang bergerak di bidang *printing*. Perusahaan ini telah memperoleh sertifikasi ISO 9001 versi 2008. Akan tetapi, terjadi perkembangan terbaru di mana pada September 2015, ISO menerbitkan *standard* revisi terbaru sehingga *standard* ISO 9001:2008 sudah tidak lagi berlaku. *Standard* ISO 9001:2015 merupakan *standard* revisi terbaru yang harus diterapkan oleh sebuah organisasi. Oleh sebab itu, PT XYZ wajib bermigrasi atau mengubah *standard*-nya mengikuti persyaratan *standard* revisi terbaru yaitu ISO 9001:2015 paling lambat pada 2018.

Standard ISO 9001:2015 memiliki kesamaan dengan *standard* ISO 9001:2008, yaitu keduanya merupakan sistem manajemen yang membuat *standard* mutu dalam melakukan perencanaan, perbaikan, penanganan, dan pengembangan secara berulang (Mattotoran & Rahardjo, 2017). Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 memiliki tujuh prinsip yang digunakan sebagai dasar dalam penerapannya, yaitu: *Customer Focus, Leadership, Engagement of People, Process Approach, Improvement, Evidence-based Decision Making, Relationship Management* (Jovian Wiguno, 2017).

Pada ISO 9001:2015 terdapat perubahan besar terutama mengenai penerapan *risk-based thinking* pada suatu organisasi, di dalam ISO 9001:2008 tidak melakukan pertimbangan risiko (Farhana et al., 2016). Perubahan versi *standard* ISO tersebut sangat signifikan, karena perusahaan/organisasi dalam upaya penerapan *requirement* ISO, diharuskan mempertimbangkan risiko dengan melakukan tahapan *risk assessment* (Yuthika et al., 2016). Oleh sebab itu, perlu dilakukan penyempurnaan pada *standard* operasi prosedur yang ada agar dapat memenuhi gap antara kondisi saat ini dengan *requirement* pada ISO 9001:2015 dengan melakukan pertimbangan risiko. Perubahan yang paling signifikan pada ISO 9001:2015 terletak pada *risk based thinking* yang harus dilakukan perusahaan sebagaimana disebutkan pada *standard* ISO 9001:2015 klausul 6.1 mengenai tindakan untuk menangani risiko dan peluang. Pada klausul tersebut dinyatakan bahwa organisasi disyaratkan untuk mempelajari berbagai risiko dengan mempertimbangkan berbagai *issue*, baik internal maupun eksternal (Khairunnisa et al., 2016). Analisis pertimbangan risiko yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penyusunan *risk register* dengan menggunakan *risk assessment*. Dokumen ini selanjutnya akan digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menyusun prosedur ISO, sehingga pada prosedur baru telah mengantisipasi risiko-risiko yang muncul pada proses di organisasi tersebut.

Pada manajemen risiko yang menjadi sasaran utama dalam implementasinya yaitu untuk melindungi perusahaan dari kerugian yang akan timbul. Manajemen risiko menghasilkan informasi yang akan bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait, seperti investor, pemasok, kreditur, pemegang saham dan pihak-pihak lainnya yang memiliki kepentingan. Manajemen risiko merupakan sebuah cara yang sistematis dalam melihat sebuah risiko dan menentukan secara tepat penanganan risiko tersebut (Wati & Darda, 2012). Manajemen risiko terdiri dari beberapa tahap, yaitu:

1. Perencanaan: manajemen risiko dimulai dengan menetapkan visi, misi dan tujuan perusahaan yang berkaitan dengan manajemen risiko. Selanjutnya diteruskan dengan menentukan target, kebijakan dan prosedur berkaitan dengan manajemen risiko.

2. Pelaksanaan: dalam pelaksanaan manajemen risiko meliputi aktivitas operasional yang berkaitan dengan manajemen risiko (identifikasi risiko, evaluasi dan pengukuran risiko, pengelolaan risiko)
3. Pengendalian: pada tahap pengendalian meliputi evaluasi secara periodik pelaksanaan manajemen risiko, *output* pelaporan yang dihasilkan oleh manajemen risiko dan umpan balik (*feedback*).

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersifat kuantitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan data sebagaimana adanya yang kemudian akan dianalisis sesuai dengan tujuan penelitian. Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan data primer dan data sekunder, untuk mendapatkan data primer peneliti melakukan observasi dan juga wawancara. Objek penelitian ini adalah Departemen Quality Control (QC) PT XYZ. Departemen QC bertanggung jawab langsung terhadap kualitas produk yang dihasilkan oleh PT XYZ sebelum dikirim ke pelanggan. Pada penelitian ini akan dibahas studi kasus prosedur yang ada di departemen QC. Hal tersebut dilakukan karena masih banyak komplain dari pelanggan mengenai kualitas produk. Data primer berasal dari data identifikasi dan penilaian risiko mutu departemen QC. Sedangkan data sekunder diperoleh dari data dokumen kontrol PT XYZ.

Metode analisis manajemen risiko yang dilakukan dengan cara memasukkan risiko yang teridentifikasi ke dalam *risk management form*. Selanjutnya, risiko kegagalan dan efeknya ditentukan oleh dua faktor, yaitu besarnya dampak apabila terjadi kegagalan, yang kedua probabilitas dan frekuensi terjadinya kegagalan (Kartikasari, 2018). Bagi risiko yang teridentifikasi, risiko tersebut akan digolongkan ke dalam 5 tingkatan, yaitu: tidak signifikan, kecil, sedang, besar, dan bencana. Sedangkan probabilitas dan frekuensi terjadinya kegagalan digolongkan menjadi 5 tingkat, yaitu sangat jarang, jarang, mungkin, mungkin sekali, dan hampir pasti. Setelah penggolongan dilaksanakan, berikutnya dilakukan perhitungan pembobotan terhadap semua risiko yang teridentifikasi (*risk assessment*). Dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot risiko} = \text{probabilitas} \times \text{dampak}$$

Hasil dari penilaian/pembobotan risiko berada pada kisaran angka 1 hingga 25. Selain itu, risiko juga digolongkan menjadi 4 tingkatan sesuai dengan kriteria pada tabel 1 di bawah ini:

Tabel 1. Matriks Resiko

		Keparahan				
		1	2	3	4	5
Frekuensi	5	M	H	H	E	E
	4	L	M	H	E	E
	3	L	M	M	H	E
	2	L	L	M	H	H
	1	L	L	L	M	H

Keempat tingkatan risiko sesuai dengan tabel 1 yaitu *Low, Medium, High* dan *Extreme*. Risiko yang teridentifikasi beserta bobotnya dimasukkan ke dalam *risk register* sesuai dengan prioritas, risiko dengan bobot tertinggi ditempatkan di posisi teratas. *Risk register* dibuat untuk memastikan risiko dengan bobot tertinggi memperoleh perhatian utama dalam penanganannya, baik pencegahan, pengurangan, potensi keterjadiannya, maupun dampaknya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setiap proses di PT XYZ yang dimulai proses penerimaan material, proses produksi hingga pengiriman ke pelanggan memiliki kemungkinan-kemungkinan risiko yang potensial terjadi. Untuk mengatasi segala risiko yang mengancam, perlu dilakukan identifikasi risiko di setiap proses. Penilaian ini berdasarkan diskusi dengan Manager QC beserta tim yang termasuk di departemen QC. Penilaian risiko inspeksi incoming material, inspeksi proses produksi, final inspeksi, pembuatan *Certificate Of Analysis (COA)*, dan penanganan komplain pelanggan, dimana bisa dilihat Tabel 2.

Tabel 2. Penilaian Risiko (*Risk Assessment*)

Kode	Proses	Risiko	Dampak	Pihak Terkait	Pengendalian yang ada saat ini	Analisa Risiko			
						Dampak	Frekwensi	Nilai Risiko	Tingkat Risiko
1	Inspeksi Incoming Material	Kesalahan inspeksi sehingga produk NG lolos	Reject meningkat, kerugian bisnis	Mgr QC & Mgr Produksi	Melakukan pengecekan setiap kedatangan bahan/material sesuai WI	3	2	6	M
2	Inspection Proses Production	Frekuensi pelaksanaan inspeksi tidak sesuai ketentuan, sehingga produk NG in process lolos ke proses berikutnya	Produk hold, proses produksi terlambat	Mgr QC & Mgr Produksi	Menetapkan jadwal pelaksanaan inspeksi secara berkala, Melakukan pengecekan setiap proses Produksi sesuai Control Plan	3	4	12	H
3	Final Inspection QC	Produk yang terkirim tidak sesuai standard inspeksi	Komplain pelanggan sehingga kepuasan menurun	Mgr QC & Mgr Produksi	Pengecekan selama proses final inspection dilakukan sesuai Control Plan dan Military Standard 105E	3	4	12	H
4	Pembuatan COA	Kesalahan input data COA	Kepercayaan dari pelanggan menurun, komplain pelanggan	Mgr QC	Melakukan traceability proses, Pencatatan komplain	3	3	9	M
5	Penanganan Komplain Pelanggan	Kesalahan Interpretasi materi komplain, Terlambat Follow UP	Penanganan komplain tidak tepat sasaran, Komplain Pelanggan	Mgr QC & Mgr Produksi	dalam tabulasi komplain dan monitoring status penanganannya, Menentukan PIC untuk menangani komplain	3	2	6	M

Tabel 2 disusun berdasarkan risiko yang teridentifikasi pada saat diskusi dengan penanggung jawab prosedur. Oleh sebab itu, urutannya tidak berdasarkan nilai/bobot risiko yang disepakati. Semua risiko yang berkaitan dengan prosedur di departemen QC disampaikan serta langsung diidentifikasi dampak dan pencegahannya pada prosedur yang telah ada saat ini yaitu prosedur yang berbasis ISO 9001:2008. Dari tabel di atas, selanjutnya dapat dikumpulkan ke dalam daftar risiko (*risk register*) sesuai urutan prioritas, bersama dengan *action plan* dan penanggung jawab per aktivitas.

Tabel 3. Daftar Risiko Dan Rencana Aksi

No	Kode	Proses	Risiko	Nilai Risiko	Tingkat Risiko	Rencana Aksi	PIC
1	2	Inspection Proses Production	Frekuensi pelaksanaan inspeksi tidak sesuai ketentuan, sehingga produk NG in process lolos ke proses berikutnya	12	H	1. Melakukan ACC bersama antara QC dan produksi di setiap awal proses produksi 2. Melakukan pengecekan produk secara sampling sebanyak 3 kali setiap palet dengan posisi di bagian bawah, tengah dan atas	Operator, Spv, QC Inline QC Inline
2	3	Final Inspection QC	Produk yang terkirim tidak sesuai standard inspeksi	12	H	1. Pengecekan sampling menggunakan metode military standar 2. Meningkatkan Acceptable Quality Level (AQL) dari normal menjadi ketat 3. Jika pada saat pengecekan ditemukan melebihi AQL, maka produk di karantina untuk di sortir 100%	Final Inspector Final Inspector Final Inspector
3	4	Pembuatan COA	Kesalahan input data COA	9	M	Proses input manual diubah menjadi otomatis menggunakan sistem yaitu sistem graylite	Mgr IT
4	1	INSPEKSI INCOMING MATERIAL	Kesalahan inspeksi sehingga produk NG lolos	6	M	Penegecekan material kertas menggunakan metode baru yaitu <i>Dusting level Specificaation</i> untuk memastikan kertas yang digunakan produksi tidak berdebu sehingga bisa mengurangi komlain pelanggan	Incoming QC
5	5	Penanganan Komplain Pelanggan	Kesalahan Interpretasi materi komplain, Terlambat Follow UP	6	M	1. Penanganan komplain harus melibatkan bagian produksi dari mulai operator, sipervisor, dan manager 2. Pembuatan jawaban komplain yang berhubungan dengan kualitas menggunakan <i>fishbone diagram</i>	Mgr QC & Mgr Prod Mgr QC & Mgr Prod

Pada tabel 3 di atas yang memiliki tingkat risiko yang tinggi (H) yang pertama adalah proses inspeksi proses produksi, memiliki risiko produk yang tidak sesuai dengan *standard* lolos ke proses berikutnya. Oleh karena itu, rencana aksi yang akan kami terapkan adalah:

1. Melakukan ACC bersama antara produksi dan QC, dimana sebelumnya yang melakukan proses ACC di saat awal proses (setting awal) adalah hanya bagian produksi saja, sehingga masih sering terjadi kualitas produk belum sesuai dengan standar tapi sudah dilakukan produksi massal. Dengan dilakukannya proses ACC bersama antara produksi dengan QC dimana bagian produksi melakukan ACC terlebih dahulu dimulai dari operator, kemudian supervisor produksi melakukan pengecekan, jika supervisor sudah menyatakan kualitas sudah sesuai standar maka diajukan ke QC *In line* yang bertugas di setiap proses produksi untuk validasi, sehingga pengecekan kualitas dilakukan secara berlapis, dimana bagian QC tugasnya adalah untuk memastikan bahwa yang dibuat oleh produksi sudah sesuai dengan *standard*.
2. Saat proses produksi berlangsung bagian QC *In line* harus melakukan pengecekan secara sampling 3 kali per palet dengan posisi di bawah, tengah dan bagian atas. Hal ini bertujuan bahwa setiap produk yang dihasilkan oleh produksi sudah dipastikan dicek di setiap posisi oleh QC. Sebelumnya bagian QC melakukan pengecekan hanya ditentukan sebanyak 3 kali saja sedangkan untuk posisinya hanya dicek posisi bagian atas sehingga tidak mewakili semua posisi. Jika bagian QC *In line* menemukan ada *defect* maka QC *In line* harus memberi tanda dan memisahkan produk tersebut untuk dilakukan sortir 100%. Setelah

produk yang di karantina tersebut selesai di sortir, maka QC *Inline* juga harus melakukan pengecekan ulang secara sampling terhadap produk yang sudah selesai di sortir tersebut.

Risiko tinggi (H) yang kedua adalah proses *final inspection QC* yaitu produk yang di kirim ke pelanggan tidak sesuai dengan *standard*, maka aksi yang dilaksanakan adalah:

1. Metode sampling yang digunakan adalah metode *military standard*, dimana metode ini juga digunakan oleh pelanggan pada saat pengecekan penerimaan produk yang dikirim oleh PT XYZ sehingga metode yang digunakan sama. Metode *military standar* ini banyak digunakan oleh perusahaan manufaktur sebagai acuan proses pemeriksaan kualitas.
2. Mengubah AQL (*Acceptable Quality Level*) yang sebelumnya menggunakan level yang normal, maka diubah dengan menggunakan level yang ketat, tujuannya adalah untuk memperketat batas maksimal *defect* yang diperbolehkan saat pengecekan sampling yang dilakukan saat *final inspection QC*.
3. Jika ditemukan *defect* melebihi batas AQL maka produk di karantina atau tidak di *release* oleh QC, dan harus dilakukan sortir 100% terhadap produk yang di karantina tersebut. Jika proses sortir sudah selesai dikerjakan, maka *final inspection QC* harus melakukan pengecekan sampling ulang, jika hasil pengecekannya sudah memenuhi batas AQL maka produk tersebut bisa di *release* dan bisa dikirim ke pelanggan

Untuk risiko yang medium ada 3, yaitu yang pertama adalah proses pembuatan COA (*Certificate Of Analyst*), ada kesalahan input data COA, sehingga mengakibatkan pelanggan komplain. Aksi yang dilaksanakan adalah mengubah data input manual menjadi input otomatis melalui sistem yang sudah ada di PT. XYZ. Namun berhubung jumlah pelanggan PT. XYZ itu banyak dan *template* dari COA setiap pelanggan berbeda, maka harus dibuat dulu *template* COA yang bisa digunakan untuk semua pelanggan. Setelah *template* yang bisa digunakan untuk semua pelanggan sudah dibuat, maka bagian IT akan lebih mudah membuat COA dengan menggunakan sistem ini.

Risiko medium yang kedua adalah di proses Inspeksi *Incoming Material*, khususnya material kertas sering terjadi ditemukan kertas yang berdebu, sehingga mengakibatkan kualitas produk menjadi terganggu dan menghambat proses produksi, bagian produksi harus menghentikan mesin karena harus membersihkan debu dari kertas tersebut. Aksi yang kami lakukan untuk mengatasi debu kertas adalah: Menggunakan metode *Dusting Level Specification*, dengan metode ini QC bagian *Incoming* mudah untuk memastikan banyaknya kandungan debu kertas pada material kertas yang akan digunakan oleh proses produksi. Jika melebihi batas level debu kertas, maka kertas akan di karantina kemudian memanggil *supplier* untuk membersihkan debu kertas dan tetap di *claim* supaya dari pihak *supplier* ada perbaikan kualitas. Aksi yang lainnya adalah kita mengundang pemasok kertas untuk melakukan rapat yang agendanya adalah *review quality* yang dilakukan per-triwulan, di pertemuan ini disampaikan keluhan-keluhan masalah kualitas kertas yang terjadi di triwulan terakhir dan melakukan *review* solusi apa yang akan dilakukan oleh pihak pemasok.

Risiko medium yang ketiga adalah proses penangan komplain, dimana risikonya adalah kesalahan interpretasi materi komplain dan terlambat *followup*. Aksi yang dilaksanakan adalah:

1. Penanganan komplain harus melibatkan produksi supaya tanggapan atau jawaban komplain yang disampaikan ke pelanggan sesuai dengan materi yang di komplain. Komplain dari pelanggan harus dilengkapi dengan *sample* produk yang di komplain supaya mudah untuk

mengetahui bagian yang di komplain oleh pelanggan, juga jika ada *sample* memudahkan membuat analisa penyebab terjadinya komplain dan memudahkan untuk mencari solusinya.

2. Untuk membuat *Corrective Action* adalah dengan menggunakan metode *fishbone diagram* supaya analisisnya bisa lebih maksimal dan yang penting adalah bisa menemukan akar permasalahan supaya bisa lebih muda untuk mencari solusinya. Pada saat pembuatan *corrective action* ini harus melibatkan bagian produksi yang menyebabkan terjadinya komplain, sehingga operator, supervisor dan manager produksi harus melakukan diskusi bersama, *brainstorming* antara operator dan supervisor sangat diperlukan karena mereka adalah yang mengetahui secara pasti kejadian di lapangan, sehingga *root cause* yang didapat benar-benar tepat, sehingga *corrective action* yang dibuat akan tepat sasaran. Metode yang biasa digunakan adalah dengan metode *5 Why*, dan *fishbone diagram*, dimana kita bisa melakukan analisa dari beberapa aspek, yaitu: mesin, manusia, material, metode, dan juga lingkungan. Jika produk yang di komplain tersebut ada berhubungan dengan mesin maka perlu kita libatkan juga bagian *maintenance* untuk mengikuti diskusi pembuatan *corrective action* ini, begitupun juga jika berhubungan dengan material maka dilibatkan bagian pembelian, dan jika berhubungan dengan aspek manusia untuk pemberian pelatihan maka bagian HRD dilibatkan juga untuk diskusi ini.

PEMBAHASAN

Perancangan ISO 9001:2015 juga menyangkut mengenai prosedur maupun dokumen-dokumen yang perlu diterapkan di perusahaan (Mattotoran & Rahardjo, 2017). Bagian QC PT. XYZ sudah memiliki prosedur (SOP) dan juga instruksi kerja (*Work Instruction*) yang terdiri dari 6 SOP dan 24 *Work Instruction*. Dari penjelasan hasil penelitian diatas maka tidak perlu membuat prosedur dan *work instruction* baru, karena prosedurnya sudah ada sehingga yang diperlukan adalah revisi terhadap *work instruction*. Adapun yang perlu di revisi adalah sebagai berikut:

1. Proses inspeksi proses produksi, di revisi *Work Instruction* Inspeksi Proses Cetak dengan menambahkan: melakukan acc bersama antara QC dan produksi, serta menambahkan pengecekan sampling 3 lembar per-palet di posisi atas, tengah, bawah.
2. Proses *final inspection*, di revisi *Work Instruction* Pengecekan *Finished Good* dengan menambahkan : mengubah AQL (*Acceptable Quality Level*) yang sebelumnya menggunakan level yang normal, maka diubah dengan menggunakan level yang ketat, jika ditemukan *defect* melebihi batas AQL maka produk di karantina dan harus dilakukan sortir 100%.
3. Mengenai kesalahan interpretasi materi komplain dan terlambat *followup*, maka perlu di revisi *Work Instruction* CAPA (*corrective Action dan Preventive Action*) dengan menambahkan: pada saat pembuatan CAPA harus menggunakan *Fishbone diagram* dan harus melibatkan operator, supervisor dan manager produksi.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa risiko yang tinggi (H) pertama adalah proses inspeksi proses produksi, memiliki risiko produk yang tidak sesuai dengan *standard* lolos ke proses berikutnya. Risiko tinggi (H) yang kedua adalah proses *final inspection QC*, yaitu produk yang di kirim ke pelanggan tidak sesuai dengan *standard*. Untuk risiko yang medium ada 3, yaitu yang pertama adalah proses pembuatan COA, dimana ada kesalahan input data

COA sehingga mengakibatkan pelanggan komplain. Risiko medium yang kedua adalah di proses Inspeksi *Incoming Material*, dimana khususnya material kertas sering terjadi ditemukan kertas yang berdebu, sehingga mengakibatkan kualitas produk menjadi terganggu dan menghambat proses produksi. Risiko medium yang ketiga adalah proses penangan komplain, dimana risikonya adalah kesalahan interpretasi materi komplain dan terlambat *followup*. Dari hasil pembahasan dapat disimpulkan perlu adanya revisi terhadap 3 *Work Instruction* yaitu yang pertama Inspeksi Proses Cetak, yang kedua Pengecekan *Finished Good*, yang ketiga CAPA (*Corrective action and Preventive Action*).

DAFTAR RUJUKAN

- Farhana, N., Widaningrum, S., & Lalu, H. (2016). Perancangan SOP Management Review Berdasarkan Integrasi ISO 9001:2015 (Klausul 9.3) dan ISO 14001:2015 (Klausul 9.3) Dengan Mempertimbangkan Risiko Menggunakan Metode Benchmark Di CV XYZ. *Jurnal Rekayasa Sistem & Industri*, 3(3), 39–47.
- Jovian Wiguno, R. (2017). Perancangan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Di Departemen Printing Development PT. X. *Jurnal Titra*, 5(2), 371–378.
- Kartikasari, D. (2018). Perancangan Prosedur Berbasis Manajemen Risiko pada Perguruan Tinggi dalam Rangka Migrasi ke ISO 9001:2015. *Journal of Applied Accounting and Taxation Article History*, 3(2), 143–149.
- Khairunnisa, S., Widaningrum, S., & Lalu, H. (2016). Perancangan SOP Audit Internal Berdasarkan Integrasi ISO 9001:2015 (Klausul 9.2) dan ISO 14001:2015 (Klausul 9.2) Dengan Mempertimbangkan Risiko Menggunakan Metode Benchmark Di CV XYZ. *Jurnal Rekayasa Sistem & Industri*, 3(2), 38–46.
- Mattotoran, A., & Rahardjo, J. (2017). Perancangan Analisa Risiko pada Sistem ISO 9001:2015 di PT. X. *Jurnal Titra*, 5(2), 181–188.
- Wati, L. N., & Darda, A. (2012). Manajemen Risiko Bisnis. *Jurnal EKOBIS*, 1(4), 255–267.
- Yuthika, R., Widaningrum, S., & Lalu, H. (2016). Perancangan SOP Pengendalian Informasi Terdokumentasi Berdasarkan Integrasi ISO 9001:2015 Klausul 7.5 dan ISO 14001:2015 Klausul 7.5 Dengan Mempertimbangkan Risiko Menggunakan Metode Business Process Improvement di CV. XYZ. *EProceedings of Engineering*.

**PENGARUH BERDIRINYA KOPERASI TERHADAP PEREKONOMIAN
PENGURUS DAN ANGGOTA KOPERASI CAHAYA UMA HASTI
DI DEPOK**

Sugeng Haryono¹, Nurlaela²

¹Program Studi Informatika, ²Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Indraprasta PGRI
Email: Nurlaela2315@gmail.com ; Sugeng.unindra@gmail.com.

Diterima: 30 Maret 2020; Direvisi: 25 Juli 2020; dipublikasikan: 28 Agustus 2020

ABSTRAK

Tujuan penelitian untuk mengetahui 1). Prospek volume usaha Koperasi Cahaya Uma Hasti dari tahun 2015-2018. 2). Prospek Sisa Hasil Usaha (SHU) Koperasi Cahaya Uma Hasti dari tahun 2015-2018. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survei korelasional, sedangkan analisis yang digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis dilakukan dengan analisis regresi linier sederhana. Sampel diambil dari pengurus dan Anggota Koprasi Cahaya Uma Hasti di Depok yang berjumlah 50 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan berdirinya koperasi (X) terhadap Perekonomian Pengurus dan anggota (Y), sebesar 21%, sisanya (79%) karena pengaruh faktor lain. Hal ini dibuktikan dengan nilai $Sig = 0.001 < 0,05$ dan $F_{hitung} = 13.349$.

Kata Kunci : Koperasi, Perekonomian Pengurus dan Anggota, Depok

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out 1). Prospects of the business volume of the Cahaya Uma Hasti Cooperative from 2015-2018. 2). Prospect of Remaining Operations (SHU) of Cahaya Uma Hasti Cooperative from 2015-2018. This research was conducted using the correlational survey method, while the analysis used to test the truth of the hypothesis is done by simple linear regression analysis. Samples were taken from the management and 50 members of Uma Hasti Light Koprasi in Depok. The results showed that there was a significant influence of the establishment of cooperatives (X) on the Economy of Management and members (Y), amounting to 21%, the rest (79%) due to the influence of other factors. This is evidenced by the value of $Sig = 0.001 < 0.05$ and $F_{count} = 13.349$.

Keywords: Cooperative, Economic Management and Members, Depok

PENDAHULUAN

Dalam Undang-Undang Dasar 1945 khususnya pasal 33 ayat 1 dinyatakan bahwa “perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan”. Menurut penjelasan pasal di atas bahwa bangun perusahaan yang cocok adalah koperasi karena di dalamnya mengutamakan kemakmuran anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Bukan kemakmuran orang seorang. Dalam hal ini sebagai usaha bersama yang dijiwai oleh semangat kerjasama dan kekeluargaan. Koperasi diharapkan menjadi tiang utama atau sokoguru perekonomian nasional, tidak saja harus sejajar dengan pelaku ekonomi lainnya, yaitu BUMN dan swasta, melainkan harus memiliki peran yang lebih dominan dalam membangun ekonomi yang berwatak demokrasi. Jika melihat keberhasilan usaha koperasi, maka dengan segala keseksamaan kita perlu melihat kekuatan yang menjadi kunci keberhasilan pengembangan usaha tersebut.

Dengan sikap demikian, kekuatannya dapat kita pupuk menjadi landasan kekuatan yang lebih besar dan kokoh untuk maju, sedangkan kelemahannya harus segera diperbaiki agar tidak terulang di masa yang akan datang. Keberhasilan usaha koperasi harus ditunjang oleh tersedianya sarana dan prasarana penunjang dengan berbagai keunggulan dan kemudahan untuk percepatan arus informasi, menyebabkan segala sumber daya yang dikelola oleh koperasi dapat berkompentisi, baik harga maupun kualitas barang dan jasa yang ditawarkan. Koperasi Cahaya Uma Hasti di Depok merupakan sebuah koperasi yang kebanyakan anggotanya adalah warga di daerah Depok. Berdasarkan hasil pengamatan sementara bahwa keberhasilan usaha yang dicapai oleh Koperasi Cahaya Uma Hasti di Depok setiap tahunnya terjadi penurunan dalam pembelian dan penjualan produk.

Tabel 1. Laporan Laba/Rugi Koperasi Cahaya Uma Hasti

Komponen	Tahun			
	2015	2016	2017	2018
Penjualan Bersih	185000000	179000000	1775000000	166250000
HPP	145000000	139250000	135250000	133500000
Laba Bruto	40000000	39750000	34250000	32750000
Beban Usaha	25000000	25000000	25000000	25000000
SHU	15000000	14750000	9250000	7750000

Hal ini disebabkan oleh banyaknya anggota koperasi yang kurang apdet tentang info dikoperasi, mengakibatkan kurangnya jumlah simpanan dari jumlah transaksi baik pembelian maupun penjualan serta sisa hasil usaha yang diperoleh koperasi

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, penulis bermaksud mengadakan penelitian untuk mengetahui lebih mendalam tentang Prospek Keberhasilan Usaha Koperasi Cahaya Uma Hasti di Depok. Dengan tema Pengaruh berdirinya koperasi terhadap perekonomian pengurus dan Anggota Koperasi Cahaya Uma Hasti di Depok

Menurut UU No 25 Tahun 1992, Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum Koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip Koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan (Menteri Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Republik Indonesia, 1992).

Koperasi adalah badan hukum yang didirikan oleh orang perseorangan atau badan hukum Koperasi, untuk dengan pemisahan kekayaan para anggotanya sebagai modal menjalankan usaha, yang memenuhi aspirasi dan kebutuhan bersama di bidang ekonomi, sosial, dan budaya sesuai

dengan nilai dan prinsip Koperasi.(Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2012 Tentang Perkoperasian, 2012).

Dari pengertian di atas, adapun perbedaan UU No 25 Tahun 1992 dan UU No 17 Tahun 2012 ialah

1. Dalam UU No 25 Tahun 1992 menjabarkan pengertian koperasi sebagai badan usaha dan badan hukum yang beranggotakan orang-seorang, sedangkan UU No 17 Tahun 2012 menjabarkan pengertian koperasi sebagai badan hukum yang didirikan oleh orang perseorangan. Perbedaan di sini dapat terlihat dari pemilihan kata yang digunakan untuk mendeskripsikan koperasi yakni badan usaha dan badan hukum yang jelas memiliki makna yang berbeda. Yang mana badan usaha merupakan badan yang menguraikan falsafah, prinsip, dan landasan-landasan yang digunakan sebagai acuan dalam melakukan usaha, sedangkan badan hukum merupakan bagian dari badan usaha yang bersifat lebih mengingat dan ada sanksi yang tegas terhadap setiap pelanggaran. Dalam badan hukum juga terdapat persetujuan pemerintah atas penyelenggaraan suatu usaha.
2. Dilihat dari segi konsistensian kata (diksi kalimat/ pilihan kata) dalam pengertian koperasi menurut UU No 25 Tahun 1992, terjadi ketidakkonsistenan kata, yang dalam UU No 25 Tahun 1992 tidak hanya menguraikan pengertian koperasi sebagai badan usaha, tetapi pula sebagai badan hukum, sedangkan UU No 17 Tahun 2012 terjadi hal yang berlawanan,yakni adanya konsistenan kata yang digunakan untuk mendeskripsikan pengertian koperasi yakni penggunaan kata badan hukum.
3. Dilihat dari sudut kejelasan Modal Koperasi, definisi koperasi menurut UU No 17 Tahun 2012 lebih menguraikan lebih jelas komposisi modal yang dimiliki Koperasi. Hal tersebut dibuktikan dengan pernyataan mengenai pengertian koperasi sebagai badan hukum dengan pemisahan kekayaan para anggotanya sebagai modal menjalankan usaha. Melalui penjabaran yang lebih mendalam mengenai pemisahaan kekayaan ini, nantinya diharapkan tidak hanya untuk mempertegas komposisi modal, tetapi juga dapat memperjelas dan mempertegas bahwa modal yang digunakan koperasi bebas dari modal asing (modal anggota).
4. Dilihat dari prinsip koperasi yang dijabarkan dalam definisi koperasi. Prinsip Koperasi dalam UU No 17 Tahun 2012 menyatakan makna yang lebih luas (general), detail dan tegas pada peran penting koperasi pelayanan dibandingkan prinsip kopersai yang tertuang pada definisi koperasi dalam UU No 25 Tahun 1992. Hal tersebut dibuktikan dengan penjabaran prinsip koperasi menurut kedua UU tersebut.

Prinsip Koperasi dalam UU No 17 Tahun 2012 yang terdapat pada Pasal 6, yaitu:

1. Koperasi melaksanakan Prinsip Koperasi yang meliputi:
 - a. keanggotaan Koperasi bersifat sukarela dan terbuka;
 - b. pengawasan oleh Anggota diselenggarakan secara demokratis;
 - c. anggota berpartisipasi aktif dalam kegiatan ekonomi Koperasi;
2. Koperasi merupakan badan usaha swadaya yang otonom, dan independen;
3. Koperasi menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan bagi Anggota, Pengawas, Pengurus, dan karyawannya, serta memberikan informasi kepada masyarakat tentang jati diri, kegiatan, dan kemanfaatan Koperasi;

Menurut Hendar, (2010) koperasi merupakan organisasi otonom dari orang-orang yang berhimpun secara sukarela untuk memenuhi kebutuhan dan aspirasi ekonomi, sosial dan budaya secara bersama-sama melalui kegiatan usaha yang dimiliki dan dikendalikan secara demokratis.

Sedangkan menurut Revrison Baswir, (2013), Koperasi adalah suatu bentuk perusahaan yang didirikan oleh orang-orang tertentu, untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu, berdasarkan ketentuan dan tujuan tertentu pula.

Dari beberapa pengertian yang terdapat di perundang-undangan dan pendapat ahli dapat disimpulkan bahwa koperasi merupakan salah satu badan usaha yang didirikan oleh orang-perorang secara sukarela yang memiliki kesamaan tujuan dengan pengelolaan secara demokratis dan berdasarkan asas kekeluargaan. Kepemilikan pada koperasi adalah sama tidak dipengaruhi besar atau kecilnya modal yang disetor, ini yang membedakan antara koperasi dengan badan usaha lainnya, yaitu Perseroan Terbatas (PT).

Menurut (Ayuk & Utama, 2011), Koperasi merupakan salah satu kekuatan ekonomi yang mendorong tumbuhnya perekonomian nasional. Sisa Hasil Usaha (SHU) Koperasi juga menjadi salah satu elemen penting dalam meningkatkan kesejahteraan para anggota, termasuk pada Koperasi Simpan Pinjam (KSP) di Kabupaten Badung. Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut : 1) Untuk mengetahui pengaruh jumlah anggota, jumlah simpanan anggota, jumlah pinjaman anggota dan jumlah modal kerja secara simultan terhadap Sisa Hasil Usaha (SHU) Koperasi Simpan Pinjam (KSP) di Kabupaten Badung; 2) Untuk mengetahui pengaruh jumlah anggota, jumlah simpanan anggota, jumlah pinjaman anggota dan jumlah modal kerja secara parsial terhadap Sisa Hasil Usaha (SHU) Koperasi Simpan Pinjam (KSP) di Kabupaten Badung; 3) Untuk mengetahui variabel yang paling dominan berpengaruh di antara variabel jumlah anggota, jumlah simpanan anggota, jumlah pinjaman anggota dan jumlah modal kerja terhadap Sisa Hasil Usaha (SHU) koperasi Simpan Pinjam (KSP) di Kabupaten Badung. Penelitian ini mengambil lokasi di Kabupaten Badung. Data dikumpulkan dengan teknik random sampling, dengan menganalisis 34 koperasi dari 46 koperasi simpan pinjam di Kabupaten Badung dari tahun 2007-2011. Analisis data dilakukan dengan metode regresi linear berganda. Hasil analisis data diketahui bahwa jumlah anggota, jumlah simpanan, jumlah pinjaman dan jumlah modal kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap sisa hasil usaha koperasi simpan pinjam di Kabupaten Badung. Variabel jumlah anggota, dan jumlah modal kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap sisa hasil usaha koperasi simpan pinjam di Kabupaten Badung, sedangkan variabel jumlah simpanan dan jumlah pinjaman tidak berpengaruh. Variabel jumlah modal kerja berpengaruh paling dominan terhadap sisa hasil usaha koperasi simpan pinjam di Kabupaten Badung. Berdasarkan hasil penelitian disarankan perlunya upaya untuk memperkecil bunga pinjaman dan biaya administrasi, karena akan mempengaruhi perilaku anggota koperasi dalam melakukan pinjaman di unit usaha simpan pinjam koperasi. Jika bunga pinjaman dan biaya administrasi diperkecil, anggota akan lebih tertarik melakukan pinjaman, sehingga penerimaan unit usaha simpan pinjam menjadi bertambah dan pada akhirnya tingkat partisipasi anggota menjadi lebih besar

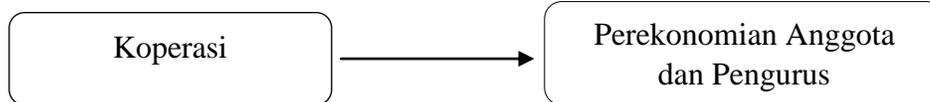
Wirawati, Ngakan Putu Teja ;Hadinata, (2016) Koperasi berfungsi sebagai lembaga ekonomi yang mencari keuntungan untuk menyejahterakan para anggota pada khususnya, serta masyarakat sekitar pada umumnya. Peran dan manfaat koperasi di Indonesia sangatlah penting, karena koperasi membuka pintu gerbang Usaha Kecil dan Menengah (UKM), menciptakan masyarakat yang mandiri, penggerak perekonomian hingga menciptakan lapangan kerja baru. Penelitian dilakukan pada Koperasi Pasar Srinadi Klungkung Tahun 2012-2014. Sampel penelitian ini adalah laporan keuangan masing-masing unit usaha pada Koperasi Pasar Srinadi Klungkung yang berjumlah 11 unit usaha pada tahun 2012-2014 yang dipilih dengan metode nonprobability sampling. Pengumpulan data berupa dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa tingkat perputaran kas dan perputaran

piutang berpengaruh positif signifikan terhadap rentabilitas ekonomi, sedangkan tingkat likuiditas dan pertumbuhan koperasi tidak berpengaruh signifikan terhadap rentabilitas ekonomi.

Menurut Kumara & Saputra, 2014, Koperasi adalah badan hukum yang menjalankan usaha dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan anggota dan masyarakat sekitarnya. Pemanfaatan koperasi secara maksimal dan optimal akan dapat menciptakan perekonomian nasional yang selaras dengan pertumbuhan koperasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara perputaran aktiva lancar, perputaran aktiva tetap, perputaran total aktiva, dan perputaran modal kerja terhadap profitabilitas. Penelitian dilakukan pada Koperasi Serba Usaha di Kecamatan Penebel Tahun 2010-2012. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Berdasarkan hasil uji hipotesis ditemukan bahwa secara parsial perputaran aktiva lancar berpengaruh negatif signifikan terhadap profitabilitas, perputaran total aktiva berpengaruh positif signifikan terhadap profitabilitas, dan perputaran modal kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap profitabilitas.

METODE

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survei korelasional, sedangkan analisis yang digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis dilakukan dengan analisis regresi linier sederhana. Ada dua variabel yang diteliti, yaitu terdiri dua variabel bebas Koperasi dan satu variabel terikat yakni Perekonomian anggota dan pengurus. Adapun bentuk desain penelitian dapat dilihat dalam gambar berikut ini.



Gambar 1. Konstelasi Masalah

Populasi target adalah keseluruhan subjek penelitian secara teori yang banyaknya tidak terjangkau atau terbilang. Oleh karena itu, yang menjadi target dalam penelitian ini adalah pengurus dan Anggota Koperasi Cahaya Uma Hasti di Depok. Sampel diambil dari pengurus dan Anggota Koperasi Cahaya Uma Hasti di Depok. Yang berjumlah 50 orang. Sampel Hal ini berdasarkan pendapat Arikunto (2008:166), mengemukakan bahwa, "untuk memenuhi persyaratan penelitian apabila subjek kurang dari 100, maka lebih baik diambil semua, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika subjeknya besar dapat diambil antara 10% - 15% atau 20% - 25% atau lebih."

Merujuk pada pendapat Arikunto di atas, sampel pada penelitian ini penulis mengambil secara acak populasi sebanyak 50 orang, dengan asumsi bahwa sampel sudah cukup terwakili dan data cukup heterogen, sehingga dengan pengambilan sampel sebanyak ini dapat dianggap telah memenuhi persyaratan dalam penelitian ini.

Sumber data untuk variabel bebas (berdirinya Koperasi dan satu variabel terikat yakni peningkatan volume perekonomian anggota dan pengurus koperasi) data diambil dari wawancara dan volume penjualan produk serta SHU 2015-2018

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Dalam deskripsi data penelitian ini akan dikemukakan berbagai hasil penelitian dari data yang diperoleh yang meliputi: skor tertinggi, skor terendah, rerata (mean), modus, median, ragam/varians dan simpangan baku/standar deviasi. Dari hasil pengukuran pengaruh koprası terhadap perekonomian anggota dan karyawan koprası. 50 orang yang dijadikan sampel penelitian. Dalam pengolahan data yang diperoleh, penulis melakukan pengolahan data dengan bantuan *Microsoft Office Excel* 2010 dan *SPSS 20* dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Deskriptif Statistik

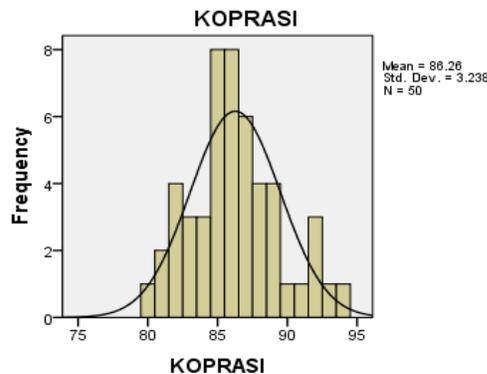
		Statistics	
		KOPRASI	PEREKONOMIAN
N	Valid	50	50
	Missing	0	0
Mean		86.26	98.00
Median		86.00	97.50
Mode		85 ^a	99
Std. Deviation		3.238	7.540
Skewness		.377	1.053
Std. Error of Skewness		.337	.337
Kurtosis		-.108	1.563
Std. Error of Kurtosis		.662	.662
Minimum		80	86
Maximum		94	119

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

1. Deskripsi Data Pengaruh berdirinya koprası

Data pengaruh berdirinya koperasi diperoleh skor maksimum sebesar 94, minimum sebesar 80, *mean* sebesar 86,26, media 86.00, modus sebesar 85, standar deviasi sebesar 3,238.

Dari deskripsi tersebut juga dapat dilihat bahwa nilai rata-rata dan median hampir sama, yaitu 86,26 dan 86,00. Hal ini menunjukkan bahwa data skor Marketing Mix pada penelitian ini cukup representatif. Deskripsi data dapat dilihat dari Histogram pada gambar 2.



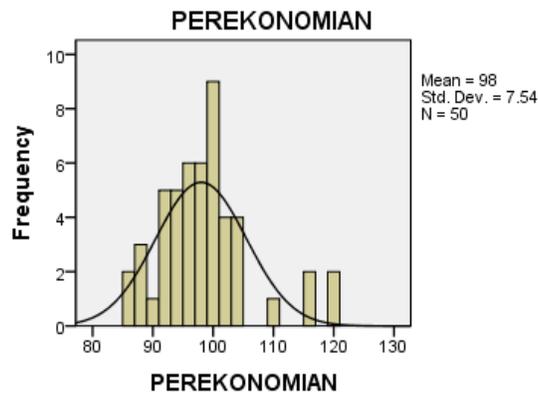
Gambar 2. Histogram Berdirinya Koperasi

Dari histogram dan poligon frekuensi di atas dapat disimpulkan bahwa data tingkat berdirinya koperasi dalam penelitian ini memiliki sebaran yang cenderung normal, karena bentuk dari kurva mendekati bentuk normal.

2. Deskripsi data perekonomian pengurus dan anggota

Pada pengukuran aspek peningkatan volume penjualan pengusaha garam, diperoleh skor maksimum sebesar 86, minimum sebesar 119, *mean* sebesar 98,00, *median* 97,50, modus 99, standar deviasi sebesar 7,540.

Dari deskripsi tersebut juga dapat dilihat bahwa nilai rata-rata dan *median* hampir sama, yaitu 98,00 dan 97,50. Hal ini menunjukkan bahwa data peningkatan volume penjualan pada penelitian ini cukup representatif. Deskripsi data dapat dilihat dari Histogram pada gambar 3



Gambar 3. Histogram Peningkatan Volume Penjualan

Dari histogram dan poligon frekuensi diatas dapat disimpulkan bahwa peningkatan volume penjualan dalam penelitian ini memiliki sebaran yang cenderung normal. Karena bentuk dari kurva mendekati bentuk normal.

Hasil perhitungan dan pengujian bisa dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3. Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi Pengaruh Variabel X terhadap Variabel Y Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.466 ^a	.218	.201	6.739

a. Predictors: (Constant), Koperasi

Sumber: Aplikasi Statistik Praktis SPSS 20

Tabel 4. Rekapitulasi Hasil Perhitungan Pengujian Signifikansi Koefisien Regresi Pengaruh Variabel X terhadap Variabel Y

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	606.215	1	606.215	13.349	.001 ^b
	Residual	2179.785	48	45.412		
	Total	2786.000	49			

a. Dependent Variable: Perekonomian

b. Predictors: (Constant), Koperasi

Sumber: Aplikasi Statistik Praktis SPSS 20

Tabel 5. Pengaruh Variabel X terhadap Variabel Y Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1	(Constant)	4.287	25.667	.167	.868
	Koperasi	1.086	.297	.466	.001

a. Dependent Variable: Perekonomian

Sumber: Aplikasi Statistik Praktis SPSS 20

Pembahasan

Pengaruh berdirinya Koperasi (X) terhadap perekonomian anggota & pengurus (Y)

Hipotesis yang diuji terdapat pengaruh berdirinya Koperasi terhadap perekonomian anggota & pengurus. Dari tabel 5.6. di atas terlihat bahwa koefisien korelasi pengaruh variabel bebas berdirinya Koperasi (X) terhadap perekonomian anggota & pengurus (Y) adalah sebesar 0,466.

Perhitungan pengujian signifikansi koefisien korelasi ini bisa dilihat di Lampiran Hipotesis. Dari perhitungan tersebut diperoleh bahwa koefisien korelasi tersebut signifikan, dengan kata lain bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel konten pengaruh berdirinya Koperasi terhadap perekonomian anggota & pengurus.

Koefisien determinasinya sebesar 0,218 menunjukkan bahwa besarnya kontribusi pengaruh berdirinya Koperasi terhadap perekonomian anggota & pengurus adalah sebesar 21%, sisanya (79%) karena pengaruh faktor lain. Untuk pengujian hipotesis melalui analisis regresi diperoleh hasil perhitungan terlihat pada Tabel 2. dan Tabel 3. Dari Tabel. 3. diperoleh persamaan garis regresi yang merepresentasikan pengaruh variabel X terhadap variabel Y, yaitu $\hat{Y} = 4.287 + 1.086X$

Pengujian signifikansi garis regresi tersebut adalah dengan memperhatikan hasil perhitungan yang ada pada Tabel 2. Menurut ketentuan yang ada, kriteria signifikansi regresi tersebut adalah “jika $Sig < 0.05$ maka H_0 ditolak” atau “jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak”, yang berarti bahwa koefisien regresi tersebut signifikan, dengan kata lain terdapat pengaruh yang signifikan variabel bebas X terhadap variabel terikat Y. Nilai *Sig* adalah bilangan yang tertera pada kolom *Sig* dalam Tabel 5.7. Nilai F_{hitung} adalah bilangan yang tertera pada kolom **F** dalam Tabel 2. Sedangkan nilai F_{tabel} adalah nilai tabel distribusi **F** untuk taraf nyata 5% dengan derajat pembilang (k) = 2 dan derajat penyebut (n – k – 1) = 13 dimana n adalah banyaknya responden, dan k adalah banyaknya variabel bebas.

Dari Tabel 5 terlihat bahwa nilai $Sig = 0.001 < 0,05$ dan $F_{hitung} = 13.349$ maka H_0 di tolak yang berarti bahwa koefisien regresi tersebut signifikan. Dengan kata lain bahwa terdapat pengaruh yang signifikan berdirinya koperasi (X) terhadap Perekonomian anggota dan pengurus (Y).

Dari Output diatas dapat di ketahui nilai $t_{hitung} = 3,654$ dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$ maka H_0 di tolak dan H_1 diterima yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan berdirinya koperasi (X) terhadap Perekonomian anggota dan pengurus (Y). Dari hasil pengujian regresi tersebut maka bisa disimpulkan bahwa **terdapat pengaruh** koperasi (X) terhadap Perekonomian anggota dan pengurus (Y).

SIMPULAN

Berdasarkan deskripsi data penelitian dan setelah dilakukan analisis, penulis menyimpulkan, bahwa:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan berdirinya koperasi (X) terhadap Perekonomian anggota dan pengurus (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai $Sig = 0.001 < 0,05$ dan $F_{hitung} = 13.349$.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan berdirinya koperasi (X) terhadap Perekonomian anggota dan pengurus (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai $Sig=0,001 < 0,05$ dan $T_{hitung} = 3,654$

SARAN

Saran yang dapat penulis sampaikan pada kesempatan ini adalah sebagai berikut :

1. Ada beberapa hal mendasar yang sangat penting dalam upaya memajukan koperasi adalah dengan merekrut anggota yang berkompeten dalam bidangnya. Tidak hanya orang yang sekedar mau menjadi anggota melainkan orang-orang yang memiliki kemampuan dalam pengelolaan dan pengembangan koperasi. Contohnya dengan mencari pemimpin yang dapat memimpin dengan baik, kemudian pengelolaan dipegang oleh orang yang berkompeten dalam bidangnya masing-masing. Serta perlu dibuat pelatihan bagi pengurus koperasi yang belum berpengalaman.
2. Masyarakat atau anggota harus sadar dan mengerti akan pentingnya peran koperasi dalam perekonomian Indonesia. Koperasi tidak hanya berguna untuk melakukan simpan pinjam saja, akan tetapi juga dapat memberikan ilmu sebagai modal kita untuk membuka lapangan pekerjaan.
3. Perlu adanya suatu promosi untuk mengenalkan suatu produk atau jasa pada seseorang sehingga orang tersebut berminat menggunakan produk atau jasa tersebut. Koperasi juga termasuk dalam usaha keuangan, oleh karena itu juga perlu mengenalkannya pada masyarakat sehingga akan ada orang baru yang tertarik menjadi anggota. Jika anggota bertambah secara otomatis keuangan koperasi semakin banyak dan usaha semakin berkembang.

DAFTAR RUJUKAN

- Ayuk, N. M. T., & Utama, I. M. S. (2011). Pengaruh Jumlah Anggota, Jumlah Simpanan, Jumlah Pinjaman Dan Jumlah Modal Kerja Terhadap Sisa Hasil Usaha (Shu) Koperasi Simpan Pinjam (Ksp) Di Kabupaten Badung Provinsi Bali. *E-Journal Universitas Udayana*.
- Arikunto. S. (2008). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Hendar. (2010). *Manajemen Perusahaan Koperasi*. Erlangga
- Kumara, D. P., & Saputra, I. D. G. D. (2014). Pengaruh Efisiensi Modal Kerja Terhadap

- Profitabilitas Koperasi Serba Usaha. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*.
- Menteri Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Republik Indonesia. (1992). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992. *Tentang Perkoperasian*, 1–28. <https://doi.org/10.1590/s1809-98232013000400007>
- Revison Baswir. (2013). *Koperasi Indonesia*. Bpfe
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2012 Tentang Perkoperasian. (2012). *Perkoperasian*, 1–56. www.hukumonline.com
- Wirawati, Ngakan Putu Teja ;Hadinata, N. G. P. (2016). Pengaruh Tingkat Perputaran Kas, Perputaran Piutang, Likuiditas, Dan Pertumbuhan Koperasi Pada Rentabilitas Ekonomi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*.

PENINGKATAN KEPUASAN KONSUMEN MELALUI PENGUNAAN E-COMMERCE

Dwi Rorin Mauludin Insana¹, Ria Susanti Johan²

^{1,2}Universitas Indraprasta PGRI Jakarta
Email: dwirorin@gmail.com

Diterima: 8 Juni 2020; Direvisi: 27 Juli 2020; dipublikasikan: 28 Agustus 2020

ABSTRAK

Berbelanja melalui *e-commerce* telah memudahkan para pembeli yang sibuk dan tidak memiliki waktu untuk pergi berbelanja barang yang dicari atau dibutuhkan dan pastinya menghemat waktu dan tenaga serta lebih mudah, praktis, mudah dicari, informasi yang diberikan lebih detail serta biasanya harga yang ditawarkan lebih terjangkau bahkan lebih murah dibandingkan dari harga di pasar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih mendalam tentang pengaruh *e-commerce* terhadap kepuasan konsumen pada usaha kecil menengah. Penelitian ini dilakukan dengan pemberian angket kepada 45 responden. Data diolah dan dianalisis menggunakan regresi linier sederhana untuk mengetahui hubungan antara variabel X dan Y dengan bantuan software SPSS Versi 20. Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan pengaruh yang signifikan antara variabel *e-commerce* dengan kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dengan angka korelasi antara *e-commerce* dengan kepuasan pelanggan adalah sebesar 0,568 yang berarti memiliki hubungan yang positif, sedangkan dari hasil pengujian hipotesis diperoleh t_{hitung} sebesar 5,50 dan t_{tabel} sebesar 1,681, ini berarti bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_a diterima dan H_o ditolak. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *e-commerce* dengan kepuasan konsumen. Hal ini berarti bahwa penggunaan *e-commerce* yang baik dan profesional dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Kata Kunci : *e-commerce*, teknologi informasi, kepuasan, konsumen, usaha kecil menengah

ABSTRACT

Shopping through e-commerce has made it easier for buyers who are busy and do not have the time to go shopping for items that are sought or needed and certainly save time and effort and are easier, more practical, easy to find, the information provided is more detailed and usually the prices offered are more affordable even cheaper than the prices on the market. This study aims to find out more about the influence of e-commerce on consumer satisfaction in small and medium businesses. This research was conducted by giving questionnaires to 45 respondents. Data were processed and analyzed using simple linear regression to find out the relationship between variables X and Y with the help of SPSS Version 20. Based on the results and discussion, it can be concluded that there is a positive relationship and significant influence between e-commerce variables and customer satisfaction. This is evidenced by the correlation rate between e-commerce and customer satisfaction is 0.568 which means it has a positive relationship, while the results of testing the hypothesis obtained by t_{count} of 5.50 and t_{table} of 1.681, this means that $t_{count} > t_{table}$, then H_a is accepted and H_o refused. So it can be concluded that there is a significant influence between e-commerce and customer satisfaction. This means that the use of good and professional e-commerce can increase customer satisfaction..

Keywords: *e-commerce*, information technology, satisfaction, customer, small and medium enterprises

PENDAHULUAN

Seiring dengan berkembangnya zaman, dunia teknologi dan informasi pun ikut berkembang secara pesat. Di berbagai belahan dunia hampir semua orang bersentuhan secara langsung dengan dunia internet. Semua informasi, berita, dan apa pun yang sedang terjadi di berbagai tempat dapat dengan mudah di akses dari internet dari berbagai narasumber. Indonesia menjadi salah satu negara yang sangat besar terkena dampaknya dalam perkembangan teknologi dan informasi. Hampir semua rakyat Indonesia bisa dengan mudah menyerap informasi yang diterima yang bersumber dari dunia digital ini, baik diserap secara mentah maupun dicari tahu kembali kebenarannya.

Menurut lembaga riset pasar e-Marketer yang melakukan riset pada 2014 menghasilkan bahwa populasi netter di Indonesia pada 2014 mencapai 83,7 juta orang dan menempati peringkat ke enam. E-Marketer memperkirakan netter Indonesia akan mencapai 112 juta orang pada 2017 dan bisa saja mengalahkan Jepang di peringkat kelima yang pertumbuhan internetnya lebih lamban.

Survei lain yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jaringan Internet Indonesia (APJII) menemukan fakta baru bahwa ternyata sepanjang 2016 sebanyak 132,7 juta orang di Indonesia telah terhubung ke internet. Adapun total penduduk Indonesia sebanyak 256,2 juta orang. Penyebabnya adalah karena perkembangan infrastruktur dan mudahnya mendapatkan smartphone pada saat ini (Norhermaya, 2016).

Jika di era dahulu para penjual harus menjual barang atau jasa yang mereka tawarkan dengan berjualan di toko atau lapak, sekarang penjual dapat secara online melakukannya. Setiap orang bisa dengan mudah mengakses dan melakukan transaksi tanpa harus bertatap muka dengan penjual atau pembeli. Pilihan tempat yang ditawarkan pun telah bervariasi. Kegiatan *online shopping* ini merupakan suatu bentuk komunikasi baru yang tidak memerlukan komunikasi dengan tatap muka secara langsung, melainkan dapat dilakukan dengan cara terpisah, dari dan ke seluruh dunia melalui media komputer, *laptop* dan *handphone* yang telah terhubung langsung dengan layanan akses internet.

Perkembangan *e-commerce* di Indonesia sendiri telah berlangsung seiring berkembangnya internet sejak pertama kali masuk ke Indonesia sekitar 1990-an. Saat ini kegiatan *e-commerce* di Indonesia telah merambah ke berbagai jenis kegiatan bisnis. Dari skala industri kecil sampai industri yang besar (Norhermaya, 2016).

Berbelanja melalui *e-commerce* juga memudahkan para pembeli yang sibuk dan tidak memiliki waktu untuk pergi berbelanja barang yang dicari atau dibutuhkan dan pastinya menghemat waktu dan tenaga. Dengan maraknya kegiatan *e-commerce* saat ini, juga telah memberikan manfaat yang cukup besar, yaitu lebih mudah, praktis, mudah dicari, informasi yang diberikan lebih detail serta biasanya harga yang ditawarkan lebih terjangkau bahkan lebih murah dibandingkan dari harga di pasar.

Menjamurnya *marketplace* yang menjadi salah satu wadah dari *e-commerce* di Indonesia, baik hasil karya anak bangsa sendiri maupun milik asing memudahkan penjual untuk memilih lokasi atau *marketplace* mana saja yang akan dijadikan lokasi untuk menjual produknya. Banyaknya *marketplace* seperti Tokopedia, Bukalapak, MatahariMall, Lazada, Elevenia dan lainnya menjadi pilihan tersendiri bagi pihak penjual.

Pemanfaatan *e-commerce* saat ini sudah hampir merata di kalangan masyarakat umum termasuk kalangan usaha kecil menengah. Hasil dari penelitian (Maya, 2016) menyatakan bahwa strategi penjualan melalui *e-commerce* mengalami peningkatan sebesar 348% dari 2014 ke 2015. Peningkatan juga terjadi 2015 sampai Juli 2016 sebesar 25%. Hal yang dilakukan pengusaha melalui *e-commerce* yaitu pendekatan kepada pelanggan dan memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi pembelian. Sektor usaha yang diminati pasar adalah sektor makanan (food) , fashion, dan rumah tangga. Kesimpulan dari penelitian ini adalah

peningkatan penjualan efektif dan efisien dapat dilakukan melalui *e-commerce*.

Berdasarkan hasil penelitian (Astuti & Salisah, 2016) menyatakan bahwa harapan pelanggan terhadap layanan *e-commerce* di *Lejel Home Shopping* lebih besar dari pelayanan yang diperoleh, sehingga pelayanan yang diberikan masih belum memuaskan pelanggan. Walaupun berjualan melalui *e-commerce* jarang adanya tatap muka dengan konsumen tetapi kepuasan konsumen tetaplah menjadi hal yang diutamakan. Beberapa layanan *e-commerce* yang diutamakan untuk kepuasan konsumen adalah layanan transaksi di *e-commerce* dilakukan selama 24 jam, pengiriman barang sesuai dengan yang dipesan oleh pelanggan, halaman pada *e-commerce* tidak mengalami hang saat melakukan transaksi, semua informasi yang ada di *e-commerce* adalah benar, tidak terjadi perubahan harga produk ketika telah terjadi transaksi pembelian barang, pihak *Lejel Home Shopping* selalu cepat dan tepat dalam memenuhi keinginan pelanggan, stok barang ditulis di *e-commerce* selalu *ready*, terdapat alamat kantor cabang daerah yang bisa dikunjungi oleh pelanggan, pihak *Lejel Home Shopping* menyelesaikan keluhan atau masalah dari pelanggan dengan cepat, Link-link yang disediakan mudah di klik (mudah menyambung ke tujuan link), pengelola *e-commerce* *Lejel Home Shopping* menyediakan layanan secara online (Facebook, Twitter, Blog, Chat dan lain sebagainya), penawaran yang diberikan sesuai apa adanya, pihak *Lejel Home Shopping* cepat dalam memberikan informasi kepada pelanggan.

Kemudian dari hasil penelitian (Lestari, 2018) menunjukkan adanya pengaruh web *e-commerce* ,kualitas produk dan layanan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menjadikan tantangan tersendiri karena mengandalkan komunikasi dengan bahasa yang baik dan tepat kepada konsumen, sehingga konsumen merasa terpuaskan akan kebutuhannya saat berbelanja. Berbeda halnya apabila bertatap muka dengan konsumen secara langsung dimana penjual bisa dengan tahu apakah konsumen merasa puas atau tidak terhadap pelayanan dan kebutuhannya saat berbelanja.

Berdasarkan uraian di atas, dirasa perlu untuk mengetahui pengaruh *e-commerce* terhadap kepuasan konsumen terutama pada usaha kecil menengah.

E-commerce

Menurut (Komputer, 2002) bahwa *e-commerce* merupakan salah satu keunggulan dari internet, hingga akhirnya di era sekarang ini (yang disebut dengan era digital) *e-commerce* memiliki banyak sebutan yaitu internet *commerce*, *e-com*, *e-commerce* atau *immerce* yang berarti membeli atau menjual secara elektronik, dan kegiatan ini dilakukan pada jaringan internet. Kegiatan *e-bussiness* dengan *e-commerce* merupakan satu kesatuan yang tidak bisa dipisahkan (Chandra, Ahmad dan Dadang, 2013). Hidayat, (2008) berpendapat bahwa *e-commerce* sudah menjadi bagian dari *e-lifestyle* yang memungkinkan suatu transaksi jual beli dilakukan secara online dari lokasi dimanapun. Selain itu dengan adanya pemanfaatan teknologi informasi seperti *e-commerce* ini dapat meningkatkan motivasi orang untuk berwirausaha dan meningkatkan pendapatan (Insana & Hapsari, 2019). Begitu juga dengan para pengusaha bisa memanfaatkan teknologi informasi untuk pengembangan bisnisnya terutama sebaga media promosi dan penjualan (Irmawati, 2011), (Insana et al., 2019).

Menurut Wong, (2010) bahwa pengertian dari *e-commerce* adalah pembelian, penjualan dan pemasaran barang serta jasa melalui sistem elektronik, seperti radio, televisi dan jaringan komputer atau internet, sedangkan Varmaat, (2007) mendefinisikan bahwa *e-commerce* merupakan transaksi bisnis yang terjadi dalam jaringan elektronik, seperti internet. Siapapun yang mempunyai jaringan internet dapat berpartisipasi dalam kegiatan *e-commerce*.

Laudon (2007) membagi transaksi *e-commerce* ke dalam tiga jenis berdasarkan sifat peserta yang terlibat dalam transaksi *e-commerce*. Ketiga jenis tersebut, yaitu (a).Business to consumers (B2C), yaitu bisnis tersebut melibatkan penjualan produk dan layanan secara eceran kepada pembeli perorangan, (b). Business to business (B2B), yaitu bisnis tersebut melibatkan

penjualan produk dan layanan antarperusahaan, (c). Consumer to consumers (C2C), yaitu bisnis yang melibatkan konsumen yang menjual secara langsung ke konsumen.

Menurut Hidayat (2008) bahwa *e-commerce* sendiri memiliki beberapa komponen standar yang dimiliki dan tidak dimiliki transaksi bisnis yang dilakukan secara *offline*, yaitu:

- a) Produk
Banyak jenis produk yang bisa dijual melalui internet, seperti komputer, buku, musik, pakaian, mainan, dan lain-lain.
- b) Tempat menjual produk (*a place to sell*)
Tempat menjual adalah internet yang berarti harus memiliki domain dan hosting.
- c) Cara menerima pesanan
E-mail, telepon, sms dan lain-lain.
- d) Cara pembayaran
Cash, cek, bank draft, kartu kredit, internet payment (misalnya paypal).
- e) Metode pengiriman
Pengiriman bisa dilakukan melalui paket, salesman, atau di download jika produk yang dijual memungkinkan untuk itu (misalnya software).
- f) *Customer service*
E-mail, formulir online, FAQ, telepon, chatting, dan lain-lain.

Berdasarkan penjelasan para ahli di atas, penulis menyimpulkan bahwa *e-commerce* adalah suatu kegiatan bisnis dimana bisnis yang dilakukan berada pada penggunaan teknologi elektronik seperti handphone, laptop, PC, serta memiliki jaringan internet. *E-commerce* sendiri memudahkan seorang penjual kepada calon pembeli ataupun pembelinya dalam melakukan transaksi. Hal ini dapat dilihat bahwa tidak perlunya penjual dan pembeli untuk bertatap muka serta kemudahan dalam melakukan pembayaran yang bisa dilakukan melalui transfer antar rekening ataupun melalui rekening bersama untuk beberapa *marketplace*.

Kepuasan Konsumen

Menurut Arironang, (2005) bahwa kepuasan konsumen atau pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap yang diharapkan dengan membeli dan mengonsumsi suatu produk. Harapan itu lantas dibandingkan dengan persepsinya terhadap kinerja yang diterimanya dengan mengonsumsi produk itu. Jika harapannya lebih tinggi daripada kinerja produk maka ia akan merasa tidak puas. Sebaliknya jika harapannya sama dengan atau lebih rendah daripada kinerja produk ia akan merasa puas.

Kepuasan Konsumen merupakan ukuran kinerja 'produk total' sebuah organisasi dibandingkan serangkaian keperluan pelanggan. Kepuasan pelanggan bukanlah konsep absolut, melainkan relatif atau tergantung pada apa yang diharapkan pelanggan (Tjiptono, Fandy dan Chandra, 2016), sedangkan menurut Kotler, (2005) bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas dan senang.

Berdasarkan uraian di atas ada dua hal penting yang menjadi tolok ukur akan kepuasan konsumen. Pertama, adalah manfaat akan kegunaan barang tersebut. Seorang konsumen membeli barang yang bermanfaat sesuai dengan kebutuhannya ataupun keinginannya. Saat konsumen tersebut mendapatkan barang yang mereka inginkan dan dapat digunakan akan manfaat barang tersebut, konsumen akan merasa puas dari segi pemanfaatan produk.

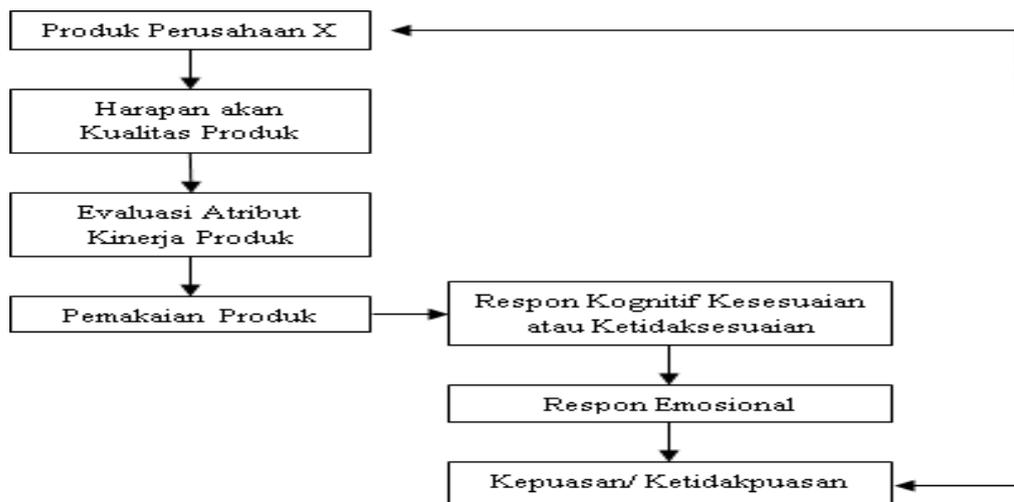
Kedua adalah pelayanan yang diberikan oleh penjual pada saat konsumen melakukan transaksi. Pelayanan yang baik yang diberikan oleh penjual kepada konsumen tersebut juga menjadi nilai tambah tersendiri karena konsumen merasa terpenuhi akan setiap pertanyaan dan kebutuhannya.

Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan dari setiap perusahaan. Hal ini karena sebagai salah satu faktor utama agar perusahaan dapat berjalan dengan sebaiknya. Dengan perusahaan mampu memuaskan konsumen, akan membuat perusahaan menjadi yang paling unggul dalam persaingan karena berhasil mendapatkan kepercayaan konsumen.

Para konsumen yang merasa puas terhadap produk dan jasa pelayanan yang diberikan akan lebih cenderung untuk kembali membeli produk barang tersebut, ataupun kembali menggunakan jasa tersebut pada saat kebutuhan akan produk tersebut muncul lagi dikemudian hari.

Dapat disimpulkan bahwa, kepuasan merupakan salah satu faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian secara continue. Selain itu, pelanggan yang merasa puas akan merekomendasikan produk atau jasa yang digunakannya kepada orang lain, sehingga merupakan salah satu faktor meningkatnya volume penjualan perusahaan tersebut.

Kepuasan konsumen timbul dari adanya respon emosional terhadap produk yang digunakan, khususnya ketika mereka membandingkan kinerja yang konsumen rasakan dibanding dengan harapannya yang prosesnya seperti pada gambar 1 (Hasan, 2008).



Sumber: Hasan (2008: 58)

Gambar 1. Model Kepuasan-Ketidakuasan Konsumen

Menurut Irawan, (2008) ada lima faktor yang perlu diperhatikan oleh penjual dalam menentukan kepuasan konsumen, antara lain:

- a. Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan dan jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia apabila menggunakan produk dengan merk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang didapat bukan karena kualitas dari produk tetapi karena sosial atau *self esteem* yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merk tertentu.

- d. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama, tetapi menetapkan harga yang lebih murah akan memberikan nilai lebih tinggi kepada pelanggan.
- e. Biaya, yaitu pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Harapan pelanggan saat membeli sebenarnya mempertimbangkan fungsi produk tersebut. Bila fungsi produk sesuai dengan apa yang diharapkan, konsumen akan merasa terpuaskan, sehingga dapat disimpulkan kepuasan konsumen adalah suatu sikap dan kondisi seorang konsumen merasa bahwa semua kebutuhan akan produk barang ataupun jasa yang dia butuhkan, baik itu informasi, kegunaan, maupun manfaat dari barang dan jasa tersebut sudah terpenuhi.

Selain itu, pelayanan yang diberikan oleh seorang penjual juga menjadi nilai tambah yang bisa membuat konsumen merasa puas. Efek dari kepuasan konsumen ini membuat konsumen akan menjadi loyal terhadap penjual tersebut dan akan melakukan pembelian secara terus menerus serta tidak ragu untuk merekomendasikan barang atau jasa yang digunakannya kepada orang-orang terdekatnya.

Hubungan *E-commerce* dengan Kepuasan Konsumen

Perdagangan elektronik atau *e-commerce* juga memiliki kaitan yang erat dengan kepuasan konsumen. Hal ini karena dengan adanya *e-commerce* memberikan manfaat bagi konsumen, seperti konsumen bebas melakukan transaksi selama 24 jam di lokasi manapun, memberikan pilihan bagi konsumen untuk memilih ingin berbelanja di vendor yang diinginkan, sehingga dapat membandingkan harga untuk produk yang sejenis (Nisar & Prabhakar, 2017), (Kassim & Asiah Abdullah, 2010), Fasanghari, (2008) *E-commerce* merupakan suatu proses dalam berbisnis dimana bisnis tersebut menggunakan media elektronik dan teknologi sebagai dasar utama. Hal ini karena dalam *e-commerce* mengutamakan penjualan tanpa harus membuat seorang penjual membuka toko atau lapaknya dalam bentuk fisik. Semua kalangan baik mereka pengusaha kecil maupun pengusaha besar dapat dengan mudah berjualan dalam *e-commerce* ini.

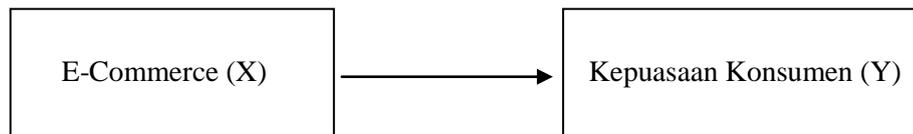
Perilaku seorang konsumen di internet jauh lebih rumit dibandingkan perilaku konsumen offline, karena adanya pengaruh teknologi Web. Diana, (2007) berpendapat bahwa kepuasan konsumen internet dipengaruhi beraneka ragam faktor antara lain (a) Dukungan logistik, (b) Layanan pelanggan, (c) Daya tarik penetapan harga, (d) Website store front, yang ditentukan oleh beberapa elemen, seperti keamanan (privasi dan keamanan transaksi), reliabilitas sistem, kecepatan operasi, kemudahan penggunaan, konten dan kualitas (di antaranya format, reliabilitas, kelengkapan, dan ketepatan waktu). Dalam konteks *e-commerce*, kepuasan pelanggan biasanya didefinisikan sebagai pelanggan membandingkan dari suatu perusahaan *e-commerce* lainnya yang menyebabkan pelanggan re-purchase. Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai sikap pelanggan yang menguntungkan terhadap *e-commerce*, mengakibatkan melakukan pembelian ulang (Widyanita, 2018).

Segala macam transaksi yang dilakukan melalui media internet mengandalkan bagaimana reaksi konsumen terhadap barang atau jasa yang dipesan, apakah sesuai dengan fungsi atau ekspektasi konsumen atau tidak, sehingga konsumen dapat merasa puas atau tidak puas. Selain itu, faktor lain, seperti kualitas pelayanan, informasi yang jelas, design website yang simple dan memudahkan konsumen, harga yang sesuai serta keamanan dalam bertransaksi juga menjadi hal yang penting. Hal ini akan membuat konsumen merasa terpuaskan, tidak hanya dari segi manfaat produk saja, tetapi faktor yang disebutkan sebelumnya, sehingga apabila konsumen merasa terpuaskan, konsumen tersebut akan melakukan pembelian secara continue dan akan ada kemungkinan konsumen tersebut akan memberitahukan kepada sekitar untuk melakukan pembelian di toko tersebut.

Penjualan melalui *e-commerce* juga memerlukan perhatian khusus. Hal ini tidak bertatap mukanya antara penjual dan pembeli menyebabkan penjual tidak mengetahui pelayanan yang

telah diberikan, informasi produk yang diberikan dan apakah sudah memuaskan dari pihak konsumen ataukah belum. Faktor lainnya, seperti keamanan dalam bertransaksi juga menjadi hal yang penting, sehingga akan berujung pada kepuasan konsumen, sehingga apabila faktor-faktor penyebab kepuasan konsumen dapat diterapkan pada *e-commerce* kepuasan konsumen akan meningkat. Sehingga bisa dikatakan bahwa *e-commerce* juga memiliki hubungan dengan kepuasan konsumen. Dengan *e-commerce* memudahkan konsumen untuk mencari barang yang diinginkan sesuai dengan kebutuhan dan kecukupan financial konsumen tersebut.

Berdasarkan kajian pustaka di atas, kerangka pemikiran dalam penelitian ini yaitu variabel *E-commerce* (X) memiliki hubungan dengan variabel kepuasan konsumen (Y).



Gambar 2
Kerangka Berpikir

Berdasarkan kajian teori dan kerangka berpikir yang telah dikemukakan, penulis dapat merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₁ : Diduga terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara *e-commerce* dengan kepuasan konsumen di toko online Rendang Den Lapeh.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif asosiatif, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Jadi, di sini ada variabel *independen* (variabel yang memengaruhi) dan *dependen* (dipengaruhi) (Sugiyono, 2015). Penelitian ini dilakukan dengan pemberian angket atau kuesioner kepada responden. Hasil yang didapat diolah menjadi bentuk angka-angka untuk mengetahui hasil dari penelitian yang telah dilakukan, sedangkan hubungan antara *e-commerce* dengan kepuasan konsumen bersifat asosiatif kausal. Hal ini menunjukkan hubungan antara kedua variabel tersebut memiliki sifat sebab akibat..

Populasi dalam penelitian ini adalah 80 orang *customer* yang melakukan transaksi pembelian di toko online Rendang Den Lapeh, baik melalui website maupun marketplace selama jangka waktu dua bulan. Kemudian berdasarkan rumus slovin diperoleh jumlah sampel sebanyak 45 orang, Adapun penentuan sampel yang terpilih dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling random sederhana. Dikatakan sederhana karena pengambilan anggota dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut (Sugiyono, 2015b).

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian (Azwar, 2013). Pengambilan data dilakukan dengan pemberian angket atau kuesioner kepada responden untuk mengetahui pemahaman konsumen terhadap *e-commerce* secara umum dan penggunaan *e-commerce* oleh pemilik usaha, serta angket kepuasan konsumen terhadap penggunaan *e-commerce* dan layanan yang diberikan. kemudian penulis mengolah data untuk mencari hubungan antara kedua variabel tersebut dengan bantuan software SPSS Versi 20.

HASIL DAN PEMBAHASAN

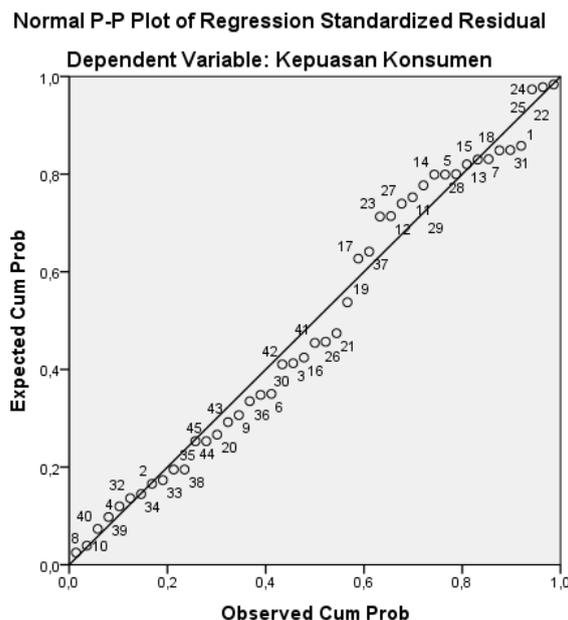
Berdasarkan survei terhadap 45 customer yang menjadi responden terlihat bahwa karakteristik customer adalah sebagian besar wanita (75%), dengan usia antar 25-40 tahun (75%), dan hampir 80% customer pendidikannya adalah sarjana. Apabila dilihat dari media yang digunakan oleh responden untuk membeli produk, penggunaan *e-commerce* yang terdiri dari website toko sendiri, tokopedia, bukalapak dan lazada cukup besar, yaitu sekitar 60%, sisanya adalah melalui whatsapp sekitar 40% dari responden (Tabel 1).

Tabel 1. Responden Berdasarkan Tempat Pembelian

No	Tempat Pembelian	Jumlah	Presentase (%)
1	Website www.rendangdenlapeh.com	7	15,56%
2	Whatsapp	18	40%
3	Tokopedia	12	26,67%
4	Bukalapak	6	13,33%
5	Lazada	2	4,44%
Total		45	100%

Sumber: data primer yang diolah (2017)

Berdasarkan hasil perhitungan dan penggunaan SPSS version 20.00 diperoleh bahwa data berdistribusi normal (gambar 3). Jika residual berasal dari distribusi normal, nilai-nilai sebaran data akan berada di sekitar garis lurus. Terlihat di gambar 3 bahwa sebaran data berada di sekeliling garis lurus dan tidak terpencah jauh, sehingga dapat dikatakan bahwa persyaratan normalitas bisa dipenuhi.



Gambar 3
Pesyaratan Normalitas

Dari hasil analisis yang ditunjukkan Tabel 2 diperoleh persamaan regresi $Y = 43,157 + 0,597x$, maka nilai konstanta (a) atau nilai tetap dari persamaan 43,157 artinya pada saat kualitas pelayanan sama dengan 0 maka kepuasan konsumen adalah sebesar 43,156 satuan, dan bila b sebesar 0,597 artinya setiap kenaikan 1% pada *e-commerce*, maka akan naik kepuasan konsumen sebesar 0,597.

Tabel 2. Nilai Regresi Linier Sederhana Hasil SPSS Ver 20

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	43,157	9,228		4,677	,000
<i>e-commerce</i>	,597	,132	,568	4,523	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Untuk menguji apakah model regresi tersebut sudah benar atau layak maka perlu pengujian hubungan linieritas antara variabel *e-commerce* dengan kepuasan konsumen yang ditunjukkan pada Tabel 3. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai sig sebesar 0,000. Angka ini lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti ada hubungan linier antara variabel *e-commerce* dengan kepuasan konsumen. Dengan demikian artinya model regresi berpola linier dan sudah layak.

Tabel 3. Nilai ANOVA Hasil SPSS Ver 20

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	526,252	1	526,252	20,459	,000 ^b
Residual	1106,059	43	25,722		
Total	1632,311	44			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), *e-commerce*

Dari hasil perhitungan didapatkan angka korelasi antar *e-commerce* dengan kepuasan pelanggan adalah sebesar 0,568, bisa dilihat dari angka pearson coorelation pada Tabel 4. Hal ini menunjukkan hubungan yang sedang sesuai dengan interpretasi koefisien korelasi yang dikemukakan oleh Sugiyono pada Tabel 5.

Tabel 4. Nilai Koefisien Korelasi dan signifikansi Hasil SPSS Ver 20

		Kepuasan Konsumen	<i>e-commerce</i>
Pearson Correlation	Kepuasan Konsumen	1,000	,568
	<i>e-commerce</i>	,568	1,000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Konsumen	.	,000
	<i>e-commerce</i>	,000	.
N	Kepuasan Konsumen	45	45
	<i>e-commerce</i>	45	45

Tabel 5. Interpretasi Koefisien Korelasi

Internal Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,19	Sangat Rendah
0,20 – 0,39	Rendah
0,40 – 0,59	Sedang
0,60 – 0,79	Tinggi
0,80 – 1,00	Sangat Tinggi

Sumber: Sugiyono (2015)

Analisa selanjutnya adalah untuk mengetahui pengaruh variabel *e-commerce* terhadap kepuasan konsumen yang ditunjukkan hasil SPSS ver 20 pada Tabel 6. Angka R Square atau koefisien determinasi (KD) pada Tabel 6 adalah sebesar 0,322 atau sama dengan 32,2%. Angka tersebut mempunyai arti bahwa sebesar 32,2% variabilitas kepuasan konsumen yang terjadi dapat dijelaskan dengan menggunakan variabel *e-commerce*. Dengan kata lain bahwa besarnya pengaruh variabel *e-commerce* terhadap kepuasan konsumen adalah 32,2%, sedangkan sisanya, yaitu 67,8% harus dijelaskan oleh faktor-faktor penyebab lainnya yang berasal dari luar model regresi ini.

Tabel 6. Nilai Koefisien Determinasi Hasil SPSS Ver 20

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,568 ^a	,322	,307	5,072

a. Predictors: (Constant), *e-commerce*

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Kemudian dilakukan Uji hipotesis untuk menguji kebenaran hipotesis yang telah dibuat yaitu pada variabel *e-commerce* (X) dan variabel kepuasan konsumen (Y). Selanjutnya dilakukan uji signifikan (uji t_{hitung}) dengan rumus sebagai berikut:

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

Dari nilai r yang diperoleh adalah 0,568, dengan memasukkan ke dalam rumus di atas akan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 5,50. Nilai t_{hitung} akan dibandingkan dengan t_{tabel} . Dengan sampel sebanyak 45 orang dan menggunakan tingkat kesalahan 5% uji satu pihak dengan $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan $dk = (n-2)$ diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,681. Dari hasil pengujian diperoleh t_{hitung} sebesar 5,50 dan t_{tabel} sebesar 1,681, ini berarti bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_a diterima dan H_o ditolak. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara *e-commerce* dengan kepuasan konsumen.

Dari data-data tersebut bisa dilihat bahwa hubungan antara variabel *e-commerce* dengan kepuasan konsumen adalah positif dan signifikan. Hal ini berarti penggunaan *e-commerce* yang baik dan benar oleh perusahaan akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil dari penelitian ini didukung oleh teori yang disampaikan oleh (Kotler, 2005), (Hasan, 2008) dan (Aritonang, 2005) bahwa kepuasan konsumen timbul dari adanya respon emosional terhadap produk yang digunakan, khususnya ketika harapan itu lantas dibandingkan dengan persepsinya terhadap kinerja yang diterimanya dengan mengonsumsi produk itu. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas dan senang.. Dri hasil

penelitian tersebut yang menyatakan bahwa *e-commerce* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen berarti menunjukkan kinerja *e-commerce* sama atau di atas ekspektasi dari konsumen sehingga konsumen puas dan senang untuk berbelanja di toko ini.

Beberapa penelitian sebelumnya juga menunjukkan hal yang sama bahwa penggunaan dan pengelolaan *e-commerce* yang baik dan benar akan meningkatkan kepuasan konsumen. Beberapa penelitian yang sejalan dengan hasil penelitian ini antara lain (Sidharta & Boy Suzanto, 2015) dan (Astuti & Salisah, 2016) yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen dalam berbelanja online ini sangat tergantung dari pelayanan *e-commerce* yang baik dan profesional. Kemudian (Karmawan, 2014) (Lestari, 2018) juga menyatakan bahwa kepuasan konsumen dalam bertransaksi secara online sangat bergantung kepada pengelolaan *e-commerce* yang baik. Selanjutnya penelitian dari (Setyaningsih, 2014) dan (Widyanita, 2018) menunjukkan bahwa tingkat kualitas layanan *e-commerce* berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Adapun (Sarah, 2015) dari Universitas Indraprasta PGRI dalam penelitiannya yang menggunakan metode penelitian kuantitatif dan menghasilkan kesimpulan bahwa ada pengaruh yang signifikan atau sangat kuat antara kepuasan pelanggan dengan pembelian barang pada akun twitter @ShoutCap.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan pengaruh yang signifikan antara variabel *e-commerce* dengan kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dengan angka korelasi antara *e-commerce* dengan kepuasan pelanggan adalah sebesar 0,568 yang berarti memiliki hubungan yang positif, dan dari hasil pengujian hipotesis diperoleh t_{hitung} sebesar 5,50 dan t_{tabel} sebesar 1,681, ini berarti bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_a diterima dan H_o ditolak. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *e-commerce* dengan kepuasan konsumen. Hal ini berarti bahwa penggunaan *e-commerce* yang baik dan profesional dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, beberapa saran yang bisa disampaikan terutama untuk pelaku UKM yang terkait adalah pelayanan yang diberikan saat melayani setiap pertanyaan customer perlu diperhatikan, hal ini konsumen sendiri merasa dihargai atau tidak dibedakan saat diberikan layanan walaupun tidak secara tatap muka langsung. Pengiriman barang yang tepat waktu dan selalu tersedianya stok barang juga menjadi salah satu faktor penting lainnya. Kemasan yang menarik dan sangat mudah di bawa oleh konsumen untuk bepergian serta tersedianya varian menu, ukuran, paket hemat, mempertahankan packing yang sudah sesuai saat ini dan penambahan diskon kepada para konsumen agar menarik keinginan konsumen untuk membeli.

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah perlu ditambah jumlah variable penelitian dan objek penelitian UKM, sehingga hasil penelitian akan lebih lengkap dan komprehensif.

DAFTAR RUJUKAN

- Aritonang, L. R. (2005). *Kepuasan Pelanggan Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta. Gramedia.
- Astuti, D., & Salisah, F. N. (2016). Analisis Kualitas Layanan *E-commerce* Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual (Studi Kasus : Lejel Home Shopping

- Pekanbaru). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, Vol.2,(No.1, Februari 2016), hal.44-49, e-ISSN 2502-8995 p-ISSN 2460-8181. <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/RMSI/article/view/1784>
- Azwar, S. (2013). *Metode Penelitian*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Chandra, Ahmad dan Dadang, H. (2013). *E-bussiness and E-commerce*. Yogyakarta. Andi.
- Diana, A. dan F. T. (2007). *E-Business*. Yogyakarta. Andi.
- Fasanghari, M. and F. H. R. (2008). The fuzzy evaluation of *e-commerce* customer satisfaction. *World Applied Sciences Journal*, 4(2), 164–168.
- Hasan, A. (2008). *Marketing Edisi Baru*. Yogyakarta. Media Pressindo.
- Hidayat, T. (2008). *Panduan Membuat Toko Online dengan OSCommerce*. Jakarta. Mediakita.
- Insana, D. R. M., Hapsari, A., & Maynardarto, E. C. (2019). Increasing Entrepreneurial Creativity Through the Introduction of Information Technology Utilization. *The 1st Workshop on Multimedia Education, Learning, Assessment and Its Implementation in Game and Gamification in Conjunction with COMDEV 2018, Medan Indonesia, 26th January 2019, WOMELA-GG*. <https://doi.org/10.4108/eai.26-1-2019.2283330>
- Insana, D. R. M., & Hapsari, A. T. (2019). Peningkatan Efektivitas Berwirausaha Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi. *Simposium Nasional Ilmiah Dengan Tema: (Peningkatan Kualitas Publikasi Ilmiah Melalui Hasil Riset Dan Pengabdian Kepada Masyarakat)*, ISBN: 978-623-90151-7-6 DOI: 10.30998/Simponi.V0i0.456, 7 November 2019, 1053–1059. <https://doi.org/10.30998/simponi.v0i0.456>
- Irawan, H. (2008). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Elex Media Komputindo.
- Irmawati, D. (2011). Pemanfaatan *E-commerce* Dalam Dunia Bisnis. *Orasi Bisnis*, VI(November), 95–112.
- Karmawan, I. G. M. (2014). Dampak Peningkatan Kepuasan Pelanggan dalam Proses Bisnis *E-commerce* pada Perusahaan Amazon.Com. *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications*, 5(2), 748. <https://doi.org/10.21512/comtech.v5i2.2237>
- Kassim, N., & Asiah Abdullah, nor. (2010). The effect of perceived service quality dimensions on customer satisfaction, trust, and loyalty in *e-commerce* settings: A cross cultural analysis. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 22(3), 351–371. <https://doi.org/10.1108/13555851011062269>
- Komputer, W. (2002). *Apa dan Bagaimana E-commerce* (2nd ed.). Yogyakarta. Andi.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran Terjemahan* (Edisi Kese). Jakarta. PT. Indeks.
- Laudon, K. . dkk. (2007). *Sistem Informasi Manajemen* (Edisi 10 B). Jakarta. Salemba Empat.
- Lestari, F. A. P. (2018). Pengaruh Web *E-commerce*, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sosio E-Kons*, Vol. 10,(No.1, 2018), hal.87-95, e-ISSN: 2502-5449 ; p-ISSN: 2085-2266. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v10i1.2411>
- Maya, S. (2016). Strategi Peningkatan Penjualan Usaha Kecil Menengah Melalui E- Commerce Studi Kasus : Mitra UKM Perusahaan X. *JABE; Journal of Applied Business and Economics*, Vol.2,(No.3, Maret 2016), 271–279.
- Nisar, T. M., & Prabhakar, G. (2017). What factors determine e-satisfaction and consumer spending in *e-commerce* retailing? *Journal of Retailing and Consumer Services*, 39, 135–144. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2017.07.010>
- Norhermaya, Y. A. (2016). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pelanggan Untuk Meningkatkan Minat Beli Ulang (Studi Kasus Online Store Lazada.Co.Id). *Skripsi Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang*.
- Sarah, N. (2015). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Pembelian Barang Melalui Media Online (Studi Kasus Pembelian Brang Melalui Akun Twitter @ShoutCap. *Skripsi. Program Sarjana Fakultas Ilmu Pendidikan Dan Pengetahuan Sosial Universitas Indraprasta PGRI. Jakarta*.

- Setyaningsih, O. (2014). Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan *E-commerce* Terhadap Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Dan Loyalitas Pada Produk Fashion. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 14(2), 67–80.
- Sidharta, I., & Boy Suzanto. (2015). Pengaruh Kepuasan Transaksi Online Shopping Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Sikap Serta Perilaku Konsumen Pada *E-commerce*. *Jurnal Computech & Bisnis*, Vol.9,(No.1, Juni 2015), 23–36, ISSN 2442-4943. <http://jurnal.stmik-mi.ac.id/index.php/jcb/article/download/124/148>
- Sugiyono. (2015a). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015b). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, G. (2016). *Service Quality and Satisfaction* (4th ed.). Yogyakarta. Andi.
- Varmaat, S. C. (2007). *Discovering Computers: Menjelajah Dunia Komputer Fundamental* (3rd ed.). Jakarta. Salemba Infotek.
- Widyanita, F. A. (2018). Analisis Pengaruh Kualiatas Pelayanan *E-commerce* Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Indonesia Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi UII Pengguna Shopee. *Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia*.
- Wong, J. (2010). *Internet Marketing For Begginers*. Jakarta. Elex Media Komputindo.

PERAN PEMERINTAH DALAM PENGEMBANGAN OBJEK WISATA YENDI BEACH PADA KAMPUNG YENDIDORI DISTRIK YENDIDORI KABUPATEN BIAK NUMFOR

Djamil Hasim

Program Studi Administrasi Publik, IISIP Yapis Biak

Email: karsipapua10@gmail.com

Diterima: 31 Oktober 2019; Direvisi: 29 Juli 2020; dipublikasikan: 28 Agustus 2020

ABSTRAK

Sasaran pembangunan pariwisata pada dasarnya adalah untuk meningkatkan status pariwisata dari subsector pembangunan menjadi sektor pembangunan andalan yang mampu menggiatkan perekonomian dan sektor-sektor lain yang terkait. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Peran Pemerintah dalam Pengembangan Objek Wisata Yendi Beach pada Kampung Yendidori Distrik Yendidori Kabupaten Biak Numfor. Teknik pengumpulan data yang digunakan, seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Peran Dinas Pariwisata dalam Pengembangan Potensi Pariwisata Yendi Beach Kampung Yendindori di Kabupaten Biak Numfor dominan sebagai motivator. Dinas Pariwisata sebagai salah satu stakholder pariwisata di Kabupaten Biak Numfor dibutuhkan perannya dalam rangka memotivasi masyarakat, investor, dan pengusaha wisata.

Kata Kunci: Peran, Pemerintah, Pengembangan.

ABSTRACT

The goal of tourism development is basically to improve the status of tourism from the development sub-sector to the mainstay development sector that is able to activate the economy and other related sectors. This study aims to determine the Government's Role in the Development of Yendi Beach Tourism Object in Yendidori Village, Yendidori District, Biak Numfor District. Data collection techniques used such as; observation, interview and documentation. The analytical method used is qualitative analysis. The results showed that the role of the Tourism Office in the Development of Yendi Beach Tourism Potential Yendindori Village in Biak Numfor Regency was dominant as a motivator where the Tourism Office as a tourism stakholder in Biak Numfor District needed its role in motivating the community, investors and tourism entrepreneurs.

Keywords: Role, Government, Development.

PENDAHULUAN

Secara mendasar, salah satu tugas dan kewajiban pemerintah adalah meningkatkan kesejahteraan rakyat Indonesia karena secara tegas telah dinyatakan dalam pembukaan UUD 1945, bahwa pemerintah Negara Republik Indonesia berkewajiban untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia (Muh Asran Z Labaran, Lukman Hakim, 2014). Lebih lanjut, Pernyataan tersebut memberi arti bahwa pemerintah mempunyai peranan sentral baik secara perencana, penggerak, pengendali, dan pengawas dalam pelaksanaan pembangunan nasional (Muh Asran Z Labaran, Lukman Hakim, 2014). Pengembangan sektor pariwisata merupakan suatu tindakan yang realistis dan logis, mengingat dampak positif yang ditimbulkan di antaranya semakin meluasnya kesempatan usaha, baik hotel, biro perjalanan, toko cinderamata maupun meningkatnya pendapat masyarakat dan mendorong terpeliharanya keamanan dan ketertiban walaupun sebenarnya “juga” ada hal-hal yang berdampak negatif (Harnida, 2012). Adanya otonomi daerah sangat diharapkan daerah mampu memainkan peranannya dalam membuka peluang memajukan daerahnya dengan melakukan identifikasi dan mengelola sumber-sumber yang berpotensi untuk dapat meningkatkan pendapatan asli daerah, karena besar kecilnya pendapat daerah sangat berefek kepada keberhasilan pelaksanaan otonomi tersebut. Hal ini berkaitan erat dengan konsep otonomi dan desentralisasi yang pada hakikatnya memberikan kekuasaan, kewenangan, dan keleluasaan kepada pemerintah daerah (Harnida, 2012).

Pengembangan pariwisata pada hakikatnya merupakan bagian dari upaya pembangunan nasional untuk mewujudkan kesejahteraan lahir dan batin bagi seluruh rakyat Indonesia, sehingga kekayaan wilayah nusantara sebagai modal dan landasan pengembangan budaya bangsa secara keseluruhan dapat dinikmati oleh masyarakat (Masita Hi.Modim, Andi Samsu alam, 2010). Lebih lanjut, terdapat dua hal yang harus dilaksanakan oleh pemerintah dalam pembangunan, pemerintah perlu mengetahui yang dibutuhkan oleh rakyatnya serta mau mendengarkan kemauannya, serta pemerintah perlu melibatkan segenap kemauan dan kemampuan yang dimiliki oleh masyarakat dalam melaksanakan pembangunan. Dengan kata lain, pemerintah perlu menempatkan rakyat sebagai subjek pembangunan, bukan hanya sebagai objek pembangunan (Husnul Imtihan, Wahyunadi, 2017). Kebijakan pemerintah daerah dalam pembangunan pariwisata sangat penting peranannya dalam menunjang keberhasilan pembangunan pariwisata nasional. Perkembangan dan pertumbuhan pariwisata perlu diantisipasi agar perkembangannya tetap pada jalurnya dan daya dukungnya. Pembangunan dalam wilayah objek wisata akan memberikan sumbangan yang sangat besar apabila dikelola secara profesional, karena sumbangan bagi daerah yang bersangkutan, pariwisata dapat memacu pertumbuhan kawasan sekitar objek wisata tersebut (Taufik, 2013).

Menurut Ndraha (dalam Soares et al., 2015) bahwa peranan pemerintah dalam pembangunan masyarakat amat luas, berawal dari hal yang bersifat pelayanan operasional sampai pada hal yang bersifat ideologi dan spiritual dengan ini peran pemerintah akan mempunyai wewenang dan kemampuan seseorang tersendiri untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsinya seorang pemimping, karena tuntutan dari tugas pokok dan fungsinya sendiri bisa menyelesaikan persoalan-persoalan di lingkungan masyarakat maupun pemerintah. Kepemimpinan yang tepat juga mendukung proses pembangunan pada suatu pemerintahan, dimana ketepatan dalam proses pembagian tugas dan wewenang secara tepat secara langsung akan membantu proses pencapaian tujuan pembangunan daerah yang telah ditetapkan (Edyanto, 2018). Lebih lanjut, kepemimpinan yang tepat juga mendukung proses pembangunan pada suatu pemerintahan, dimana ketepatan dalam

proses pembagian tugas dan wewenang dengan tepat secara langsung akan membantu (Rasyid, dalam Edyanto, 2018).

Kepemimpinan merupakan proses atau serangkaian kegiatan yang saling berhubungan satu dengan yang lain berisi menggerakkan, membimbing, dan mengarahkan serta mengawasi orang lain dalam berbuat sama. Seluruh kegiatan itu dapat disebut sebagai usaha mempengaruhi perasaan, pikiran, dan tingkah laku orang lain ke arah pencapaian tujuan. Kepemimpinan juga bisa diartikan proses interaksi antara pemimpin dengan pegawainya untuk berbuat sesuatu yang sesuai dengan tujuan organisasi. Kepemimpinan pada suatu organisasi sangat ditentukan oleh cara pimpinan mampu menerapkan gaya kepemimpinan yang tepat. Kepemimpinan dibutuhkan manusia karena adanya suatu keterbatasan dan kelebihan-kelebihan tertentu pada manusia. Di satu pihak, manusia terbatas kemampuannya untuk memimpin dan di pihak lain ada orang yang mempunyai kelebihan kemampuan untuk memimpin. Di sinilah timbulnya kebutuhan akan pemimpin dan kepemimpinan. Lebih lanjut, Kepemimpinan merupakan perilaku mempengaruhi pengikutnya untuk mencapai tujuan yang hendak dicapai secara efektif dan efisien (Eko Purnomo, 2018).

Betapa pentingnya pemimpin dan kepemimpinan dalam suatu kelompok jika terjadi suatu konflik atau perselisihan di antara orang-orang dalam kelompok, orang-orang mencari cara pemecahan supaya terjamin keteraturan dan dapat ditaati bersama. Kepemimpinan yang tepat juga mendukung proses pembangunan pada suatu pemerintahan, ketepatan dalam proses pembagian tugas dan wewenang secara tepat dan langsung akan membantu proses pencapaian tujuan pembangunan daerah yang telah ditetapkan. Faktor yang sangat menentukan dalam pembangunan tersebut adalah faktor kepemimpinan. Dalam hal ini, pemimpin yang menjadi lokomotif ke arah daerah akan dibawa. Kepemimpinan juga merupakan sebuah hubungan yang saling mempengaruhi di antara pemimpin dan pengikut atau bawahan yang menginginkan perubahan nyata yang mencerminkan tujuan bersamanya. Dengan demikian, seorang pemimpin harus memiliki kemampuan menciptakan budaya organisasi dan komunikasi yang berkualitas, sehingga menunjang terciptanya tujuan organisasi. Kepemimpinan merupakan aktivitas orang-orang yang terjadi di antara orang-orang, dan bukan sesuatu yang dilakukan untuk orang-orang sehingga kepemimpinan melibatkan pengikut atau *Followers*. Proses kepemimpinan juga melibatkan keinginan dan niat, keterlibatan yang aktif antara pemimpin dan pengikut untuk mencapai tujuan yang diinginkan bersama. Dengan demikian, baik pemimpin ataupun pengikut mengambil tanggung jawab pribadi atau *personal responsibility* untuk mencapai tujuan bersama.

Kepemimpinan adalah sebuah topik yang masih sangat menarik untuk diteliti. Kepemimpinan itu esensinya adalah pertanggungjawaban. Lebih lanjut, Kepemimpinan adalah kemampuan positif memengaruhi orang dan sistem untuk memberikan dampak yang berguna dan mencapai hasil-hasil yang diinginkan (Washua, 2017). Masalah kepemimpinan masih sangat baik untuk diteliti karena tiada habisnya untuk dibahas di sepanjang peradaban umat manusia. Ibaratnya, semakin sulit mencari pemimpin yang baik (*good leader*). Kesuksesan atau kegagalan suatu organisasi ditentukan oleh banyak hal, salah satunya adalah kepemimpinan yang berjalan dalam organisasi tersebut. Pemimpin yang sukses adalah pemimpin tersebut mampu menjadi pencipta dan pendorong bagi bawahannya dengan menciptakan suasana dan budaya kerja yang dapat memacu pertumbuhan dan memberikan pengaruh positif bagi karyawannya untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan yang diarahkan dalam rangka mencapai tujuan yang ditetapkan. Salah satu pendukung terciptanya etos kerja yang tinggi adalah peran pemimpin yang mampu menampilkan kepemimpinan yang baik dan tepat. Eksistensi pemimpin makin penting ketika dihadapkan pada situasi dengan keragaman karakteristik dan kemampuan yang dimiliki anggota organisasi.

Kepemimpinan adalah faktor yang sangat penting dalam sebuah organisasi. Kepemimpinan adalah *masalah relasi* dan pengaruh antara pemimpin dan yang dipimpin. Kepemimpinan tersebut muncul dan berkembang sebagai hasil dari *interaksi otomatis* di antara pemimpin dan individu-individu yang dipimpin (ada relasi interpersonal). Kepemimpinan ini bisa berfungsi atas dasar kekuasaan pemimpin untuk mengajak, mempengaruhi, dan menggerakkan orang-orang lain guna melakukan sesuatu, demi pencapaian satu tujuan tertentu. Lebih lanjut kepemimpinan adalah kegiatan untuk mempengaruhi orang lain atau seni untuk mempengaruhi perilaku manusia, baik secara perseorangan maupun kelompok.

Kepemimpinan sebagai proses mempengaruhi, yang mempengaruhi interpretasi mengenai peristiwa-peristiwa bagi para pengikut, pilihan dari sasaran bagi kelompok atau birokrasi, pengorganisasian dari aktivitas-aktivitas kerja untuk menggapai sasaran-sasaran tersebut, motivasi dari para pengikut untuk mencapai sasaran dan pemeliharaan. Fungsi kepemimpinan berhubungan langsung dengan situasi sosial dalam kehidupan kelompok/organisasi masing-masing, yang mengisyaratkan bahwa setiap pemimpin berada dalam dan bukan di luar situasi itu. Fungsi kepemimpinan merupakan gejala sosial, karena harus mewujudkan dalam interaksi antara individu di dalam situasi sosial suatu kelompok/organisasi. Tugas pokok kepemimpinan yang serupa mengantarkan, mengelompokkan, memberi petunjuk, mendidik, membimbing, dan sebagainya yang secara singkat menggerakkan enam. Agar para bawahan mengikuti jejak pemimpin mencapai tujuan organisasi, hanya dapat melaksanakan secara baik bila seorang pemimpin menjalankan fungsinya sebagaimana mestinya.

Berbicara pariwisata yang terletak di kawasan timur, Papua adalah wilayah yang paling menarik karena mempunyai potensi alam yang luar biasa. Salah satunya adalah Yendi Beach yang ada di Kampung Yendidori Distrik Yendidori Kabupaten Biak Numfor. Potensi tersebut, dengan keunikan dan kecantikan yang dimilikinya menjadi modal berharga untuk memajukan sektor pariwisata di Biak Numfor. Pembangunan pariwisata yang maju tidak akan berjalan sukses tanpa dukungan semua pihak. Mengingat masih belum berkembang maka memerlukan pengembangan objek wisata serta mengikutsertakan partisipasi masyarakat dalam pengembangan Area Yendi Beach yang lebih baik lagi dengan menitikberatkan pada aspek berkelanjutannya.

Dalam mendukung destinasi kepariwisataan di Biak Numfor yang ada di Kampung Yendidori, Pemerintah Kabupaten Biak Numfor diharapkan dapat menyediakan beberapa fasilitas, sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Biak Numfor Nomor 3 Tahun 2011 tentang kepariwisataan Pasal 38 menyebutkan bahwa fasilitas kepariwisataan milik daerah terdiri dari fasilitas usaha akomodasi, usaha rekreasi dan hiburan, atraksi wisata, wisata bahari, pelatihan kepariwisataan dan pelayanan informasi kepariwisataan. Oleh sebab itu, fasilitas penunjang diharapkan dapat tersedia agar para wisatawan tertarik untuk melakukan kunjungan wisata, karena penyebab sepihnya kunjungan pariwisata di Papua Khususnya di Kabupaten Biak Numfor jika dibandingkan dengan daerah lain, meski nilai tawar pariwisatanya begitu menggiurkan, namun untuk melakukan perjalanan ke Papua masih dianggap mahal, baik secara finansial maupun secara fisik. Hasil pengamatan peneliti pada objek yang diteliti, pengembangan dalam pengelolaan objek wisata yang ada di kampung Yendidori belum maksimal, sehingga memberikan pengaruh yang besar juga kepada masyarakat yang kepedulian masyarakat yang ada di kampung Yendidori dalam mengembangkan objek wisata tidak maksimal dan membiarkan objek wisata tersebut tidak terurus, sehingga minat wisatawan masih kurang.

Kurangnya kepedulian masyarakat dalam mengembangkan objek wisata ini, antara lain membiarkan fasilitas yang ada di objek wisata tersebut rusak, tidak membersihkan lingkungan objek wisata, kurangnya akses komunikasi yang baik, kurangnya transportasi yang memadai, serta

penginapan yang kurang memadai, sehingga wisatawan merasa tidak nyaman. Adapun yang berkaitan dengan kurangnya minat wisatawan untuk berkunjung ke objek wisata Yendi Beach penyebabnya antara lain kurangnya spot foto yang merupakan tempat untuk berfoto bagi para wisatawan, kurang tereksposnya objek wisata Yendi Beach di media massa atau media sosial.

Dari latar belakang tersebut di atas itulah membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada Objek Wisata di Kampung Yendidori Distrik Yendidori Kabupaten Biak Numfor dengan mengangkat judul utama. "Peran Pemerintah dalam Pengembangan Objek Wisata Yendi Beach pada Kampung Yendidori Distrik Yendidori Kabupaten Biak.

METODE

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Pada tahap awal penelitian ini akan melakukan wawancara mendalam terhadap informan. Adapun yang dijadikan sebagai informan penelitian, yaitu pihak Dinas Pariwisata Kabupaten Biak Numfor, Kepala Kampung, dan dari BAMUSKAM Kampung Yendidori, serta pemilihan informan melalui *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif, teknik analisis data kualitatif, yaitu menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2007: 246) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara langsung dengan informan dalam bentuk catatan dan rekaman, dokumentasi atau foto objek, yang berkaitan dengan penelitian serta mencari melalui literatur yang ada di perpustakaan, dokumen-dokumen, jurnal, artikel, dan situs internet yang berkenaan dengan penelitian. Teknik pengumpulan data, melalui observasi, wawancara dan studi kepustakaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Pemerintah Dalam Pengembangan Objek Wisata Yendi Beach Pada Kampung Yendidori

Pemerintah negara pada hakikatnya berfungsi untuk mengatur dan melayani. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legalstate*) sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu Negara kesejahteraan (*welfare state*). Di sini terlihat jelas bahwa peran pemerintah dipahami sebagai upaya yang dilakukan pemerintah untuk mengatur maupun mengelola masyarakat di dalam suatu negara dengan tujuan untuk menegakkan hukum dan menciptakan kesejahteraan bagi masyarakatnya. Secara lebih jelas dan detail, peran pemerintah dalam pembangunan, yaitu pemerintah memainkan peranan yang dominan dalam proses pembangunan. Peran yang disoroti adalah sebagai stabilisator, inovator, modernisator, pelopor, dan pelaksana sendiri kegiatan pembangunan tertentu.

Pengembangan Objek Wisata Yendi Beach pada Kampung Yendidori Distrik Yendidori Kabupaten Biak Numfor yang berfokus pada Pemerintah Kampung Yendidori dan Dinas Pariwisata yang mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang Pariwisata. Pemerintah mempunyai peranan sentral, baik secara perencana, penggerak, pengendali, maupun pengawas dalam pelaksanaan pembangunan nasional (Muh Asran Z Labaran, Lukman Hakim, 2014). Sebagaimana dikatakan bahwa Pariwisata menurut UU No.9 Tahun 1990 adalah segala

sesuatu yang berhubungan dengan wisata termasuk pengusaha, daya tarik, dan atraksi wisata serta usaha-usaha yang berhubungan dengan penyelenggaraan pariwisata. Pengertian tersebut meliputi semua kegiatan yang berhubungan dengan perjalanan wisata, sebelum dan selama dalam perjalanan dan kembali ketempat asal, pengusaha daya tarik atau atraksi wisata, (pemandangan alam, taman rekreasi, peninggalan sejarah, penggelaran seni budaya). Usaha dan sarana wisata, berupa usaha jasa, biro perjalanan, pramuwisata, usaha sarana, akomodasi dan usaha-usaha lain yang berkaitan dengan pariwisata.

Adanya Undang-undang No.32 Tahun 2004 menyebabkan adanya pendelegasian dan pengaturan sektor-sektor tertentu pada satuan tingkat daerah. Begitu pula dengan bidang pariwisata, organisasi pemerintah yang bertanggung jawab dalam bidang pariwisata adalah Dinas Pariwisata. Secara garis besar Peran Dinas Pariwisata adalah melakukan tugas pemerintah dengan mengelola pariwisata yang ada di suatu daerah. Secara spesifik adalah memberdayakan masyarakat untuk bersama mengembangkan pariwisata yang ada di daerah. Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh ahli, maka peneliti bisa menyimpulkan bahwa peran pemerintah dalam pengembangan objek wisata mencakup pendorong bagi masyarakat lokal agar senantiasa mendukung perkembangan pariwisata di wilayahnya (motivator), penyediaan fasilitas pendukung pariwisata (fasilitator), kerjasama yang sinergis dengan berbagai kelompok kepentingan (stakeholder) pariwisata (dinamisator). Tujuan merupakan hasil yang ingin dicapai suatu organisasi/instansi. Penetapan tujuan dan sasaran Jangka Menengah Pembangunan Pariwisata Kabupaten Biak Numfor didasarkan pada bidang-bidang strategis. Memahami kepemimpinan tidak lepas dari perilaku, karakter, gaya memimpin dari individu yang disertai tugas dan tanggung jawab untuk memimpin. Dari aspek etimologi leadership dapat ditelusuri maknanya dengan mengupas secara harfiah. Pemaknaan secara harfiah lebih cenderung menelusuri asal muasal kata pembentuk konsep tersebut. Kepemimpinan adalah proses mengarahkan dan mempengaruhi aktivitas yang berkaitan dengan pekerjaan dari anggota kelompok.

Pada dasarnya, tujuan pengembangan setiap kawasan wisata yang ada di Kabupaten Biak Numfor khususnya kawasan objek wisata Yendi Beach pada Kampung Yendidori Distrik Yendidori Kabupaten Biak Numfor memberikan manfaat atau keuntungan bagi pemerintah, wisatawan, dan terutama warga atau masyarakat setempat. Dengan pengembangan yang dilakukan, memberikan manfaat yang sangat besar terutama masyarakat setempat melalui peningkatan ekonomi yang mereka dapatkan. Hal ini juga ditambahkan oleh Kepala Seksi Objek dan Daya Tarik Wisata yang menyatakan :

“.....Peran pemerintah khususnya dari dinas pariwisata untuk yendidori itu tahun 2007-2008 sudah ditetapkan sebagai objek wisata. Kita dari pemerintah mulai dari pariwisata, kita sudah mulai bikin pondok-pondok disana jadi kita adakan pondok-pondok wisata disana terus kita serahkan kemasyarakat untuk dikelolah untuk wisatawan yang datang dan dari pemerintah kabupaten biak numfor khususnya dari dinas pariwisata. Kita untuk objek wisata yendidori itu ada suatu perencanaan, jadi perencanaan itu dikhususnya yendidori itu pengelolaan lahan, infrastruktur yang disana untuk masyarakat sana jadi pengelolaan disana harus sebenarnya kalau sekarang juga harus bebas tapi sampai sekarang ini masyarakat Biak agak-agak susah jadi tanah atau lahan itu masih bergandengan jadi hak wilayah masih kuat kayak fam. Untuk sekarang khususnya dana DAK sampai 2019 ini untuk pembangunan harus bebas lahan jadi harus hak wilayah bebas baru dibangun tapi sampai saat ini masih berapa persen yang mempunyai bebas lahan jadi semua masih fam, jadi itu yang kita rencanakan”. (Hasil wawancara, 10 Juli 2019).

Ketua Bamuskam Kampung Yendidori juga mengemukakan bahwa Peran Pemerintah Dalam Pengembangan Wisata Yendi Beach :

“.....Untuk pariwisata sementara ini sudah berjalan, cuma kami punya pantai ini dulu kan anak-anak IISIP YAPIS sendiri yang rehap itu pantai disana dan sudah jalan dengan baik. Sementara ini lagi dipakai tapi ya begitulah karena dari pemerintah juga belum begitu serius menanggapi, apa itu menangani kampung ini dengan apa itu kebutuhan-kebutuhan lain, cuma ini hanya dari pemimpin dari desa saja yang selama ini menangani pantai ini”.(Hasil wawancara, 11 Juli 2019)

Dari pernyataan Kepala Seksi Objek dan Daya Tarik Wisata dan Ketua Bamuskam Kampung Yendidori dapat dijelaskan bahwa pengembangan yang dilakukan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata selain untuk melestarikan kawasan wisata juga dapat menunjang perekonomian masyarakat kecil, sehingga pengembangan yang dilakukan sangat bermanfaat bagi pemerintah, wisatawan dan terutama masyarakat perekonomian kecil dimana mereka dapat menumbuhkan pendapatan ekonomi mereka. Namun, masih terdapat kendala yang perlu dibenahi, yakni pemanfaatan lahan wisata secara maksimal serta melibatkan masyarakat dalam pengelolaan objek wisata. Seperti halnya yang dikatakan oleh Kepala Bidang Pengembangan Usaha Wisata menambahkan :

“.....Peran Pemerintah dalam pengembangan objek wisata bertujuan untuk meningkatkan pendapatan asli daerah”. (Hasil wawancara, 12 Juli 2019).

Dalam hal pengembangan potensi wisata Yendi Beach pengembangan potensi wisata akan membuat pendapatan asli daerah meningkat. Hal ini disebabkan oleh seiring pengembangan potensi wisata dalam hal ini Yendi Beach Kampung Yendidori dilakukan, secara otomatis pelayanan administrasi, sarana prasarana, dan produk pariwisata khas akan ditingkatkan guna menarik pengunjung/wisatawan untuk berkunjung ke tempat wisata ini.

Dengan usaha-usaha pengembangan tersebut di atas, sesuai dengan harapan akan terjadi kenaikan jumlah wisatawan yang akan berdampak pada penjualan tiket (Retribusi) yang akan berkontribusi pada peningkatan jumlah Pendapatan Asli Daerah. Di dalam konsep pengembangan, peran pemerintah sangat menentukan keberhasilan suatu pembangunan wisata dan juga tentu akan menggerakkan perekonomian lokal daerah tersebut. Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) juga akan tumbuh, sehingga pemberdayaan masyarakat lokal akan berdampak positif. Konsep pengembangan Yendi Beach Kampung Yendidori yang menjadi tempat wisata nyaman dengan segala pelayanan, keindahan dan cinderamata yang ditawarkan akan langsung berdampak pada kenaikan pendapatan asli daerah secara signifikan.

Tak hanya sampai di situ peran pemerintah juga dapat menentukan arah dan partisipasi masyarakat yang ada di sekitar daerah objek wisata dan mencakup keseluruhan dari berbagai adat dan budaya yang ada di Kampung Yendidori terutama di Kabupaten Biak Numfor untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan penghargaan terhadap budaya dan kelestarian alam setempat. Jika hal ini dilakukan oleh pemerintah dalam hal ini pemerintah daerah terus ditingkatkan, bukan hal mustahil daerah di sekitar Yendi Beach akan menjadi daerah wisata yang berkembang dan mandiri. Oleh karena itu, untuk melihat peran pemerintah dalam pengembangan objek wisata Yendi Beach maka kita dapat lihat konsep yang ditawarkan pemerintah, untuk itu penulis mencoba menggambarkan peran pemerintah berdasarkan teori yang dikemukakan ahli, seperti motivator, fasilitator dan dinamisator. Pengembangan kesetiaan ini tidak saja di antara pengikut, tetapi juga untuk para pemimpin tingkat rendah dan menengah dalam organisasi untuk mencapai kesetiaan ini, seorang pemimpin sendiri harus memberi teladan yang baik, dalam pemikiran kata-kata dan tingkah laku, sehari-hari yang menunjukkan kepada anak buahnya.

Pemimpin sendiri pernah mengingkari dan menyeleweng dari loyalitas segala sesuatu tidak akan dapat berjalan sebagaimana mestinya.

1. Memberikan Motivasi

Pemerintah dapat menciptakan semangat atau spirit untuk mendorong pencapaian pertumbuhan ekonomi yang cepat dan tidak hanya memerlukan pengembangan faktor penawaran saja yang menaikkan kapasitas produksi masyarakat, yaitu sumber daya manusia dan sumber daya alam, kapital dan teknologi, tetapi juga faktor permintaan luar, tanpa kenaikan potensi produksi tidak dapat direalisasikan. Kepemimpinan adalah sebagai proses mempengaruhi orang lain untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi yang relevan. Kepemimpinan berbeda dengan pimpinan. Pimpinan adalah seseorang yang bertugas untuk memimpin di suatu organisasi/instansi atau sering disebut sebagai seorang manajer, sedangkan kepemimpinan adalah suatu proses kegiatan seseorang untuk menggerakkan orang lain dengan memimpin, membimbing, mempengaruhi orang lain, untuk melakukan sesuatu agar dicapai hasil yang diharapkan. Dalam suatu organisasi, faktor kepemimpinan memegang peranan yang penting karena pemimpin itulah yang akan menggerakkan dan mengarahkan organisasi dalam mencapai tujuan dan sekaligus merupakan tugas yang tidak mudah. Tidak mudah, karena harus memahami setiap perilaku bawahan yang berbeda-beda. Berdasarkan hasil penelitian (Edyanto, 2018), bahwa pemimpin hendaknya mempunyai visi yang menarik untuk masa depan, serta menetapkan standar yang tinggi bagi para bawahan, optimis dan memiliki antusiasme, memberikan dorongan dan arti terhadap apa yang perlu dilakukan. Dalam kepemimpinannya mampu menerapkan standar yang tinggi sekaligus mampu mendorong bawahan untuk mencapai standar tersebut. Karakter seperti ini mampu membangkitkan rasa optimis untuk membangun.

Untuk itu, pemerintah harus melakukan perubahan dan menciptakan suatu pemikiran, cara menciptakan lapangan kerja supaya bisa mengurangi pengangguran dan bisa meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat, khususnya yang ada Kampung Yendindori Kabupaten Biak Numfor. Konsep motivator ini sangat penting untuk dilakukan oleh pemerintah dalam meningkatkan motivasi masyarakat, sehingga dapat mempengaruhi tingkat kesadaran masyarakat untuk lebih mencintai wilayah pembangunan wisata yang ada. Olehnya, itu peran pemerintah sangat penting dalam mengembangkan objek wisata Yendi Beach dan melibatkan masyarakat serta memberikan motivasi kepada seluruh jajaran pemerintah untuk lebih aktif dalam mengembangkan produk wisata yang ada. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara Tokoh Masyarakat Kampung Yendindori menyatakan :

“.....Harapan kami secara khusus untuk aparat pemerintah kampung harapan kami selaku warga masyarakat mengharapakan agar dana yang diberikan oleh pemerintah ini agar lebih dimanfaatkan dengan baik sehingga yang tadinya wisata yang dikampung yendidori ini sementara mau dikembangkan kedepan lebih berkembang dan lebih baik lagi dari tahun-tahun sebelumnya karena merupakan pantai yendidori salah satu ikon wisata di Kabupaten Biak Numfor yang juga merupakan aset bagi kampung ini untuk menambah inkam dari kampung ini”. (Hasil wawancara, 13 Juli 2019)

Kepala Seksi Pendapatan Dan Perencanaan juga menambahkan bahwa :

“.....Memang untuk SDM didinas pariwisata sendiri sudah siap, Cuma yang masih kami genjot adalah SDM masyarakat karena kita punya masyarakat ini, masyarakat petani, nelayan, yang mau kita atur untuk menjadi wiraswastawan dibidang pariwisata. Ini butuh

waktu dan kita sudah mulai dengan kelompok-kelompok sadar wisata yang kita buat dari pariwisata dan kelompok-kelompok ini kita binah beberapa kali kita libatkan dalam kegiatan latihan dan kita harap sebagai jembatan penghubung pariwisata dikelompok-kelompok yang ada". (Hasil wawancara, 10 Juli 2019).

Dari pernyataan di atas dapat dijelaskan bahwa Pengembangan di dalam sektor pariwisata akan berhasil dengan baik jika masyarakat luas dapat berperan atau ikut secara aktif. Agar masyarakat luas dapat berperan dalam pembangunan keparawisataan, masyarakat diberi kephahaman tentang yang dimaksud dengan pariwisata serta manfaat dan keuntungan yang diperoleh. Di samping itu, masyarakat juga harus mengetahui hal-hal yang dapat merugikan yang diakibatkan oleh masyarakat tersebut.

2. Memberikan Pelatihan dan Pendidikan Kepada Pengelola Objek Wisata

Beberapa masalah yang dihadapi dalam dunia pariwisata pada saat ini. Satu di antaranya adalah bahwa situasi informasi dan dokumentasi tentang pariwisata pada umumnya, khususnya dokumentasi tentang wisata budaya, masih belum lengkap dan tertata dengan baik. Industri pariwisata sepenuhnya adalah industri jasa (*service industry*) yang tergantung pada mutu tenaga kerja. Juga industri ini padat informasi dan padat tenaga berketerampilan (*skills*). Masa kini adalah suatu periode informasi pada umumnya sangat penting. Dengan laju pertumbuhan yang tinggi, perpindahan informasi pada tingkat internasional tenaga kerja profesional sangat penting. Oleh karena itu, industri pariwisata mempunyai kebutuhan yang lebih luas dalam rangka memaksimalkan hasilnya. Salah satu sarana penunjang adalah tersedianya suatu sistem dokumentasi yang dapat menghemat waktu dan menyediakan bahan yang tepat menurut bidang tertentu.

Berkembangnya industri pariwisata yang semakin pesat sebaiknya juga diimbangi dengan pengembangan sumber daya manusianya, karena manusia merupakan penggerak seluruh kegiatan kepariwisataan dan menjadi faktor terpenting. Lebih lanjut, hasil penelitian (Purmada et al., 2016) bahwa pengelolaan sumber daya pariwisata untuk mencapai tujuan pariwisata yang berkelanjutan secara sosial, ekonomi, dan lingkungan, pengelola wajib melakukan manajemen sumber daya yang efektif. Manajemen sumberdaya digunakan untuk menjamin perlindungan terhadap ekosistem dan degradasi kualitas lingkungan. Sumber daya manusia dalam bidang pariwisata meliputi pengelola kawasan wisata, pemandu wisata, dan semua yang terlibat dalam pengelolaan kawasan wisata. Kinerja SDM merupakan salah satu faktor terpenting yang perlu diperhatikan untuk mencapai keberhasilan dalam pengelolaan pariwisata. Hal ini oleh pengelola Wisata Yendi Beach mengemukakan bahwa:

"Yang mungkin kami sampaikan ini lewat dinas pariwisata yang mana sudah beberapa kali memberikan materi maupun peraktek yaitu mnegenai pengetahuan pengelolah pantai, banyak yang kami sudah ikuti dan juga beberapa anggota yang sudah paham tentang itu, sehingga yang kami sampaikan bahwa mereka bisa bekerja". (Hasil wawancara, 8 Juli 2019).

Hasil wawancara dengan Sekretaris Kampung Yendidori mengemukakan bahwa :

".....Yang saya tahu sampai saat kita bicara ini belum ada dari pariwisata yang datang langsung untuk penyuluhan bagaimana dengan kita punya, atau harus siapkan objek wisata itu seperti apa itu sampai sekarang belum".(Hasil wawancara, 11 Juli 2019).

Hasil wawancara di atas dapat dianalisis dan diuraikan bahwa pemberian pelatihan dan pendidikan kepada masyarakat dalam hal ini pengelola objek wisata Yendi Beach belum optimal, hal ini terlihat bahwa kualitas SDM yang ada belum mampu menerapkan proses pengelolaan objek wisata yang baik, sehingga pemasaran wisata terkendala karena masyarakat belum memiliki

keterampilan dalam mengembangkan objek wisata yang ada, terutama kinerja pengelola wisata karena mereka merupakan orang yang pertama kali dijumpai oleh wisatawan. Pengelola objek wisata memiliki peranan yang sangat penting karena selama dalam masa liburannya wisatawan lebih banyak bersinggungan atau beradaptasi dengan pengelola sekaligus pemandu wisata. Baik buruknya kesan yang diterima wisatawan banyak ditentukan oleh peran seorang pemandu wisata.

3. Pengembangan Objek Wisata Yendi Beach Kampung Yendidori Distrik Yendidori Kabupaten Biak Numfor

Disadari bahwa proses pembangunan adalah suatu proses perubahan masyarakat. Proses perubahan ini mencerminkan suatu gerakan dari situasi lama (tradisional) menuju suatu situasi baru yang lebih maju (modern) dan belum dikenal oleh masyarakat. Perubahan yang dilakukan tersebut akan melalui proses transformasi dengan mengenalkan satu atau beberapa fase antara. Pembangunan masyarakat memerlukan suatu proses dan model transformasi dari model lama menuju model baru (tujuan). Di sisi lain perlu pula untuk dipahami bahwa proses pembangunan merupakan suatu konsep yang optimistik dan memberikan pengharapan kepada mereka yang secara sukarela berpartisipasi dalam proses pembangunan, sehingga perencanaan pembangunan baik sosial maupun budaya selalu perlu menyadari dan menemukan indikasi-indikasi perubahan tuntutan. Oleh karena itu, pengembangan suatu kawasan pariwisata sangat penting dilakukan oleh pemerintah dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah serta pengenalan budaya sosial masyarakat secara luas. Hasil penelitian dari Staf Dinas Pariwisata dalam Pengembangan Wisata Yendi Beach mengemukakan bahwa :

“.....Harapan ke depan yaitu bukan saja wisatawan lokal yang datang saja di papua, tetapi bisa keluar dari Jawa atau kemancanegara ada yang bisa datang untuk mengikuti event Festival Biak Munara Wampasi ini sudah masuk dalam kalender event nasional dan nanti tahun depan Festival Biak Munara Wampasi sudah masuk dalam kalender event nasional”. (Hasil wawancara, 8 juli 2019)

Hasil wawancara di atas diuraikan bahwa Pengembangan Pariwisata Yendi Beach belum optimal. Hal ini terlihat konsentrasi pemerintah dalam mengelola Wisata Yendi Beach belum serius karena terlalu banyak objek wisata yang lain menjadi fokus pemerintah sementara Yendi Beach belum direncanakan pengembangannya.

Kepala Seksi Pendapatan dan Perencanaan Dinas Pariwisata Biak Numfor menyatakan:

“.....Untuk pengembangannya itu kita masih konsentrasi di Samber, Padwa, Adoki. Sementara di Yendidori ya kita berharap tahun-tahun depan itu sudah ada pengembangan disana. Nah, mungkin pertama yang kami dari pariwisata menyampaikan terima kasih untuk lembaga pendidikan tinggi yang ada di Biak yang punya perhatian itu khususnya IISIP YAPIS BIAK sudah memulai dengan beberapa kegiatan yang ada disana terus yang sudah Nampak” (Hasil wawancara, 10 Juli 2019).

Hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pengembangan objek wisata Yendi Beach oleh Dinas Pariwisata belum terlihat. Hal ini masih mengharapkan bantuan dari pihak lain, dan disebabkan oleh fokus pengembangan yang dilakukan oleh dinas terdapat di tempat lain, sehingga hal ini terlihat bahwa Pengembangan Objek Wisata Yendi Beach belum maksimal dilakukan. Oleh karena itu, Dinas Pariwisata harus mampu mengelola dan mempunyai konsep pengembangan pariwisata yang terarah dan punya manajemen yang jelas serta berbasis kemasyarakatan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sefira Ryalita Primadany dan Mardiyono, (2013) mengemukakan bahwa melaksanakan fungsi dan peranannya dalam pengembangan pariwisata daerah. Pemerintah daerah harus melakukan berbagai upaya dalam pengembangan

sarana dan prasarana. Sarana sesuai dengan namanya menyediakan kebutuhan pokok yang ikut menentukan keberhasilan suatu daerah menjadi daerah tujuan wisata. Fasilitas yang tersedia dapat memberikan pelayanan kepada para wisatawan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

SIMPULAN

Peran pemerintah dalam pengembangan potensi pariwisata Yendi Beach di Kampung Yendidori Kabupaten Biak Numfor dominan sebagai motivator dibandingkan dengan peran lainnya, yaitu sebagai fasilitator maupun sebagai dinamisator. Dalam hal ini, Dinas Pariwisata sebagai salah satu stakholder pariwisata di Kabupaten Biak Numfor dibutuhkan perannya dalam rangka memotivasi masyarakat, investor dan pengusaha wisata. Pentingnya kesadaran masyarakat Kabupaten Biak Numfor terhadap pengembangan pariwisata menuntut peran Dinas Pariwisata agar terus memberikan motivasi, baik itu berupa sosialisasi, pelatihan maupun dana stimulan. Motivasi juga perlu untuk terus diberikan kepada para investor dan pengusaha wisata di Kabupaten Biak Numfor agar investor dan pengusaha wisata tersebut tertarik mengembangkan usaha wisata Yendi Beach di Kampung Yendidori Kabupaten Biak Numfor, dan secara tidak langsung juga dapat meringankan beban anggaran dari Dinas Pariwisata dalam rangka pengembangan potensi pariwisata di Kabupaten Biak Numfor.

DAFTAR RUJUKAN

- Edyanto, K. (2018). Leadership Bupati Dalam Pembangunan Di Kabupaten Tambrauw (Studi Kepemimpinan Bupati Tambrauw). *Sosio E-Kons*, 10(2), 143–149.
- Eko Purnomo. (2018). Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Komitmen Organisasi. *Sosio E-Kons*, 10(1), 28–38.
- Harnida, M. T. (2012). Peran Pemerintah Daerah Dalam Pengembangan Obyek Wisata Hutan Batu Rammang-rammang Di Kabupaten Maros. *Otoritas*, II(2).
- Husnul Imtihan, Wahyunadi, F. (2017). Peran Pemerintah Dan Partisipasi Masyarakat Dalam Perencanaan Pembangunan Daerah. *Neo-Bis*, 11(1).
- Masita Hi.Modim, Andi Samsu alam, A. M. R. (2010). Peran Pemerintah Daerah Dalam Pemberdayaan Masyarakat (Studi Kasus : Pemberdayaan Masyarakat Dalam Pengembangan Pariwisata Panorama Pantai Disa,Kec.Sahu, Kabupaten Halmahera Barat. *Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(1), 29–36.
- Muh Asran Z Labaran, Lukman Hakim, R. H. (2014). Peran Pemerintah Daerah Dalam Pemberdayaan Masyarakat Petani Kakao Di Desa Taan Kecamatan Tapalang Kabupaten Mamuju. *Otoritas*, IV(1).
- Purmada, D., Wilopo, W., & Hakim, L. (2016). Pengelolaan Desa Wisata Dalam Perspektif Community Based Tourism (Studi Kasus pada Desa Wisata Gubugklakah, Kecamatan Poncokusumo, Kabupaten Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 32(2), 15–22.
- Sefira Ryalita Primadany, Mardiyono, R. (2013). Analisis Strategi Pengembangan Pariwisata Daerah (Studi Pada Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Daerah Kabupaten Nganjuk). *Jurnal Administrasi Publik*, 1(4), 135–143.
- Soares, A., Nurpratiwi, R., & Makmur, M. (2015). Peran Pemerintah Daerah Dalam Pembangunan Daerah. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 4(2), 231–236.

Sugiyono. (2009). *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.

Taufik. (2013). Analisis Peran Pemerintah Daerah Dalam Pemberdayaan Masyarakat Pesisir di Kecamatan Polewali Kabupaten Polewali Mandar. *Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(1), 61–70.

Washua, O. (2017). Pengaruh Kepemimpinan, Diklat dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Direktorat Jenderal Pembinaan Penempatan Tenaga Kerja Kemenakertrans RI. *Sosio E-Kons*, 9(1), 86–92.

**PERAN KEPEMIMPINAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI
PADA DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN
KABUPATEN BIAK NUMFOR**

Hermanu Iriawan

Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, IISIP Yapis Biak

Email: karsipapua10@gmail.com

Diterima: 20 Maret 2020; Direvisi: 15 Juli 2020; dipublikasikan: 28 Agustus 2020

ABSTRAK

Kepemimpinan merupakan usaha seseorang untuk mempengaruhi orang lain. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Biak Numfor. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Tehnik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kemampuan pimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai sudah menunjukkan hasil yang baik meskipun pegawai masih membutuhkan perhatian, motivasi, serta pengawasan dari seorang pimpinan.

Kata Kunci: Peran, Kepemimpinan, Kinerja.

ABSTRACT

Leadership is an attempt by someone to influence others. This study aims to determine the role of leadership in improving employee performance at the Department of Maritime Affairs and Fisheries of Biak Numfor Regency. This study uses a qualitative descriptive approach, data collection techniques using interviews, observation and documentation, the results of the study indicate that the ability of leaders to improve employee performance has shown good results even though employees still need attention, motivation and supervision from a leader.

Keywords: Role, Leadership, Performance

PENDAHULUAN

Dinas Kelautan dan Perikanan di Kabupaten Biak Numfor merupakan suatu instansi yang merupakan salah satu Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Biak Numfor yang mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintah daerah, dimana tugas penyelenggaraan pemerintah daerah dan pelayanan kepada masyarakat merupakan tantangan bagi Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Biak Numfor. Sebagaimana pegawai negeri pada umumnya, pegawai negeri yang ada di lingkungan Dinas Kelautan dan Perikanan juga mengemban tugas-tugas, yaitu

memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat yang pelaksanaannya menuntut adanya motivasi dari pemimpin bagi para pelaksanaannya.

Nilai-nilai budaya di lingkungan Dinas Kelautan dan Perikanan masih banyak yang perlu diperbaiki dan dikembangkan. Hal ini memerlukan proses dan memakan waktu yang relatif lama. Perilaku para pegawai organisasi merupakan pencerminan nilai-nilai budaya yang dianut oleh suatu organisasi. Membangun asumsi dasar, keyakinan dan norma-norma, seperti sopan santun, cara berbicara, cara memberikan pelayanan kepada masyarakat, membangun kebersamaan, penataan ruang kerja dan lain-lain merupakan tuntutan sekaligus tantangan bagi seorang pemimpin untuk mewujudkannya. Namun, di sisi lain opini sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa masih banyak pegawai pemerintah terkesan bukan sebagai pelayan masyarakat, tetapi sebagai orang yang minta dilayani. Sejalan dengan meningkatnya tuntutan akan hak-hak yang harus diterima oleh masyarakat berupa pelayanan, kinerja pegawai semakin dituntut untuk lebih maksimal dalam pelayanan. Hal tersebut merupakan konsekuensi dari seorang pemimpin dalam menciptakan suasana yang kondusif, sehingga meningkatkan motivasi kerja pegawai dalam pelayanannya.

Untuk meningkatkan kinerja pegawai diperlukan peran kepala dinas selaku pemimpin dan pembina dalam organisasi, sehingga dengan begitu pegawai akan semakin mampu dan mudah dalam menjalankan tugasnya, sehingga tujuan dari organisasi akan tercapai secara efektif dan efisien. Kinerja pegawai pada Dinas Kelautan dan Perikanan di Kabupaten Biak Numfor salah satunya tergantung pada kepemimpinan. Faktor kepemimpinan memegang peranan penting dalam pelaksanaan kinerja pegawai untuk menciptakan semangat kerja yang tinggi. Dalam pelaksanaan Kepemimpinan Dinas Kelautan dan Perikanan, diharapkan dapat meningkatkan semangat kerja dan supaya mempersiapkan pegawai yang profesional di bidangnya. Terlaksananya tugas-tugas tertentu dengan berhasil merupakan tanggung jawab pimpinan dan biasanya dinilai atas dasar pimpinan dapat mengatur tugas-tugas untuk diselesaikan. Organisasi mencapai tujuan dan memenuhi kebutuhan bawahannya tergantung pada baik tidaknya kepemimpinan yang dilaksanakan. Apabila kepemimpinannya kurang baik maka organisasi atau instansi tersebut tidak akan berhasil mencapai tujuan apalagi ingin meningkatkan motivasi kerja dengan baik dan benar.

Oleh sebab itu, faktor kepemimpinan merupakan faktor yang menentukan tercapainya tujuan suatu organisasi tergantung kepemimpinan yang dijalankan oleh seorang pimpinan. Kedudukan seorang pimpinan dalam suatu organisasi merupakan figur yang unik untuk dipelajari dan sangat menarik untuk diteliti terutama dalam keberhasilannya memimpin suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Nilai-nilai budaya di lingkungan Dinas Kelautan dan Perikanan masih banyak yang perlu diperbaiki dan dikembangkan. Hal ini memerlukan proses dan memakan waktu yang relatif lama.

Motivasi dari pemimpin dapat membangkitkan semangat kerja pegawai untuk bekerja lebih baik, sehingga seorang pegawai yang memiliki motivasi yang tinggi akan memengaruhi kepuasan kerja menjadi lebih tinggi. Peranan motivasi dalam meningkatkan kerja karyawan sangat penting, antara lain agar motivasi yang diberikan dalam bentuk bimbingan maupun pelatihan dapat menggerakkan setiap karyawan untuk bisa bekerja mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, menjadi tugas utama pimpinan organisasi atau pemerintah daerah untuk mengetahui pengaruh-pengaruh yang dapat mendorong orang-orang yang dipimpinnnya agar mau berjalan bersama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (Harlie, 2012).

Dengan adanya pegawai yang termotivasi, maka dapat lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan dalam organisasi, sehingga kepuasan kerja lebih mudah dicapai. Untuk menciptakan organisasi yang memiliki daya saing yang tinggi, organisasi sebaiknya dikelola oleh orang-orang yang memiliki gaya kepemimpinan yang cocok atas setiap perubahan situasi yang terjadi pada

organisasi. Ini berarti pimpinan selain memiliki kemampuan manajerial yang tinggi juga harus bisa membaca situasi yang berkembang. Agar tujuan organisasi yang dijalankan dengan baik dan dapat mencapai hasil yang optimal, seorang pemimpin harus didukung oleh pegawai atau bawahan yang memiliki kualitas kinerja yang baik, sehingga yang direncanakan oleh organisasi dapat terwujud dengan maksimal pula. Begitupun sebaliknya jika hal itu tidak dilaksanakan akan memperoleh hasil kinerja yang tidak maksimal juga. Sumber daya manusia merupakan tokoh sentral dalam sebuah organisasi. Agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, organisasi harus memiliki pegawai yang berpengetahuan dan berketerampilan tinggi serta usaha untuk mengelola organisasi seoptimal mungkin, sehingga kinerja pegawai meningkat (Maria, 2013). Lebih lanjut kepemimpinan dibutuhkan manusia karena adanya suatu keterbatasan dan kelebihan-kelebihan tertentu pada manusia. Di satu pihak, manusia terbatas kemampuannya untuk memimpin, di pihak lain ada orang yang mempunyai kelebihan kemampuan untuk memimpin disinilah timbulnya kebutuhan akan pemimpin dan kepemimpinan (Edyanto, 2018).

Peran adalah suatu sikap, tindakan atau perilaku yang diharapkan oleh banyak orang atau sekelompok orang terhadap seseorang yang memiliki status atau kedudukan tertentu (Rumlos, Lumolos, & Mantiri, 2014). Kepemimpinan merupakan usaha seseorang untuk mempengaruhi orang lain. Dengan demikian, pemimpin tentunya harus mempunyai karakteristik khusus yang nantinya akan sangat berpengaruh terhadap gaya kepemimpinan seseorang (Edyanto, 2018). Betapa pentingnya pemimpin dan kepemimpinan dalam suatu kelompok jika terjadi suatu konflik atau perselisihan di antara orang-orang dalam kelompok, orang-orang mencari cara pemecahan supaya terjamin keteraturan dan dapat ditaati bersama. Kinerja aparat pemerintahan merupakan suatu sistem yang bertujuan untuk membantu atasan dalam menilai pencapaian suatu strategi melalui alat ukur finansial dan nonfinansial, kinerja dapat diukur dari kemampuan kinerja dalam mencapai target yang dianggarkan (Restu Agusti, 2012). Menurut Ivonne (2013) kinerja adalah kuantitas atau kualitas hasil kerja individu atau sekelompok di dalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standar operasional prosedur, kriteria, dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi. Kinerja adalah merujuk pada tingkat pencapaian atau prestasi dari perusahaan dalam periode waktu tertentu (Rahayu Puji Suci, 2009). Kinerja bukan menyangkut karakteristik pribadi yang ditunjukkan oleh seseorang melalui hasil kerja yang telah dan akan dilakukan seseorang. Kinerja dapat pula diartikan sebagai kesuksesan individu dalam melakukan pekerjaannya (Kurnia Riyantini dan Agus Triyono, 2016).

Berdasarkan pengamatan peneliti, peran kepemimpinan yang dilaksanakan pada Dinas Kelautan dan Perikanan di Kabupaten Biak Numfor dianggap belum maksimal sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh pemerintah maupun masyarakat, khususnya terhadap kinerja pegawai. Perhatian, motivasi, serta pengawasan dari seorang pimpinan yang masih minim membuat kinerja pegawai kurang maksimal. Padahal dalam meningkatkan bawahan atau pegawai sangat membutuhkan sosok pimpinan yang berkualitas dan profesional. Permasalahan-permasalahan yang terkait rendahnya kinerja pegawai dan merupakan imbas dari peran kepemimpinan yang kurang maksimal antara lain disiplin kerja pegawai masih kurang maksimal, kadang pegawai tidak tepat waktu masuk dan sering cepat pulang kerja, dalam menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas kurang efektif dan efisien, pembagian kerja tidak merata dan kurang sesuai dengan fungsi dan tugas dari pegawai, keputusan pimpinan kurang konsisten. Di sisi lain ada pegawai yang mempunyai kinerja yang baik dan maksimal, kurang diperhatikan oleh pimpinan, kepemimpinan seperti inilah yang dianggap kurang maksimal dan untuk mencapai tujuan organisasi yang lebih baik, perlu dilakukan suatu perubahan demi tercapainya tujuan organisasi.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu deskriptif analisis. Dalam penelitian deskriptif hanya menekankan, tidak berhak mengontrol keadaan, pada waktu dilakukan penelitian hanya bisa mengukur apa yang ada. Pelaksanaan metode penelitian deskriptif tidak terbatas hanya sampai pada pengumpulan dan penyusunan data, tetapi meliputi analisis dan interpretasi tentang arti data tersebut. Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap yang diteliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Di dalam rancangan penelitian kualitatif, fokus kajian penelitian dan atau pokok soal yang hendak diteliti mengandung penjelasan mengenai dimensi-dimensi yang menjadi pusat perhatian yang kelak dibahas secara mendalam. Penelitian ini difokuskan pada peran kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Dinas Kelautan dan Perikanan di Kabupaten Biak Numfor.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai

Peran seorang pemimpin sangat penting dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam suatu organisasi atau perusahaan. Segala sesuatu yang berkaitan dengan kemajuan dan kesuksesan suatu organisasi hanya dapat terlaksana oleh adanya campur tangan ataupun buah pikiran seorang pimpinan. Peran seorang pemimpin dapat diketahui melalui keberhasilannya dalam mencapai tujuan organisasi.

Hasil wawancara langsung yang dilakukan kepada beberapa pegawai di Dinas Kelautan dan Perikanan di Kabupaten Biak Numfor, antara lain hasil wawancara yang dilakukan dengan informan inisial IS, mengemukakan bahwa:

“.....Pimpinan selalu memberikan beban kerja sesuai dengan Tupoksi masing-masing pegawai yang ada di lingkungan Dinas Kelautan dan Perikanan di Kabupaten Biak Numfor. Hal itu tidak dianggap sebagai suatu beban yang berat. Kami pegawai sangat tidak merasa terpaksa dalam menjalankan perintah atasan karena sebagai PNS (Pegawai Negeri Sipil) sudah menjadi kewajiban untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang dibiayai oleh Negara”.

Informasi yang sama diperoleh juga dari hasil wawancara langsung dengan informan inisial IL yang dilakukan pada tanggal yang sama mengatakan bahwa :

“.....Pemimpin atasan kami kadang memberikan kesempatan kepada kami untuk menyampaikan pendapat, tetapi hanya sesaat saja selanjutnya dalam hal-hal tertentu tidak diberikan kesempatan, perintah pimpinan tidak menjadi beban berat bagi kami pegawai, karena yang namanya perintah pimpinan harus dilaksanakan. Kami juga tidak merasa tertekan dan terpaksa karena sebagai bawahan harus melaksanakan perintah atasan”.

Demikian halnya dengan informan yang diperoleh lewat wawancara langsung yang dilakukan dengan informan inisial TN, yang mengemukakan bahwa:

“.....Pimpinan selalu melakukan suatu tindakan atau pekerjaan selalu dikerjakan bersama-sama dengan semua staf. Dalam pengambilan keputusan atau rapat pimpinan selalu memberikan kesempatan kepada bawahannya untuk mengeluarkan pendapat. Perintah atasan tidak menjadi beban buat kami, dan semua dikerjakan secara bersama-sama. Jadi kami tidak merasa terpaksa dalam menjalankan perintahnya. Pimpinan kami tidak bertindak atas

keinginan atau kehendaknya sendiri, namun dilakukan secara bersama dan transparan. Dalam rapat atau mengambil suatu keputusan pimpinan juga memberikan kami kesempatan untuk mengeluarkan pendapat”.

Dari keseluruhan pernyataan-pernyataan di atas dapat dikatakan bahwa peran kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Dinas Kelautan dan Perikanan di Kabupaten Biak Numfor belum maksimal. Hal itu dapat diketahui dengan informasi yang berbeda dari informan yang mengatakan bahwa pimpinan memang bertanggung jawab namun tidak bersikap adil dan kurang kerja sama. Selain itu, pimpinan juga kurang konsisten dengan keputusan yang telah disepakati bersama. Namun, di sisi lain sebagian besar informan memberikan jawaban yang positif, yakni bersikap adil, partisipatif, dan membangun kerja sama yang baik dengan bawahan guna mencapai tujuan organisasi. Hal ini sama halnya sebagai wirausaha dalam meningkatkan pangsa pasar adalah dengan meningkatkan keterampilan manajerial dengan meningkatkan kapasitas, etos kerja, dan kinerja lembaga dan staf pemerintah daerah Semarang, dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam perencanaan, implementasi, dan pemantauan pengembangan UKM (Ariwibowo, 2018).

Upaya Meningkatkan Kinerja Pegawai

1. Pengarahan

Sebagai seorang pemimpin, maka dalam rangka melaksanakan perannya selaku pimpinan, hendaknya memberikan petunjuk-petunjuk kepada bawahannya. Disamping itu, pengarah-pengarahan akan lebih meningkatkan komunikasi antara atasan dan bawahan, sehingga dapat dilakukan interaksi guna mengkondisikan agar visi dan persepsi serta wawasan menjadi sama.

2. Pengembangan

Pengembangan disini adalah kesempatan yang diberikan oleh pimpinan untuk meningkatkan potensi yang dimiliki pegawai pada Dinas Kelautan dan Perikanan. Pengembangan diberikan dalam bentuk pendidikan dan pelatihan-pelatihan bagi setiap pegawai yang memiliki kapabilitas.

3. Hubungan Kemanusiaan

Kepala Dinas selaku pimpinan tertinggi di Dinas Kelautan dan Perikanan, dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat dituntut untuk membina hubungan yang baik dengan para pegawai/bawahan. Salah satu cara yang ditempuh adalah dengan menciptakan komunikasi yang baik antara atasan dengan bawahan, maupun antara sesama bawahan.

SIMPULAN

Peran kepemimpinan kepala Dinas Kelautan dan Perikanan dalam menumbuhkan pemahaman dan kesadaran para pegawainya sudah bagus hanya masih kurang tegas kepada pegawainya, karena ketegasan seorang pemimpin menjadi salah satu faktor utama dalam hal kepemimpinan. Disamping itu, kemampuan pimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai sudah menunjukkan hasil yang baik, meskipun masih terlihat adanya pekerjaan yang dilaksanakan pegawai atau bawahan ada yang tidak sesuai dengan yang diperintahkan oleh atasan.

DAFTAR RUJUKAN

- Ariwibowo, P. (2018). The Strategy Of Empowerment Small And Medium Enterprises In The Effort For Increasing Revenue And Market. *Jurnal Ilmiah Econosains*, 16(1), 35 - 47. <https://doi.org/10.21009/econosains.0161.04>.
- Edyanto, K. (2018). Leadership Bupati Dalam Pembangunan Di Kabupaten Tambrauw (Studi Kepemimpinan Bupati Tambrauw). *Sosio E-Kons*, 10(2), 143–149.
- Harlie, M. (2012). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi dan Pengembangan Karier terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Pemerintah Kabupaten Tabalong di Tanjung Kalimantan Selatan. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 10(4), 860–867.
- Ivonne A.S. Sajangbati. (2013). Motivasi, Disiplin, Dan Kepuasan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai PT. POS Indonesia (PERSERO) Cabang Bitung. *Jurnal EMBA*, 1(4), 667–678.
- Kurnia Riyantini dan Agus Triyono. (2016). Pengaruh Kepuasan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Sekretariat DPRD Kota Singkawang. *Informasi*, 46(2).
- Maria, A. (2013). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Pengaruh Sumber Daya Manusia dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah. *Katalogis*, 1(1), 95–104.
- Rahayu Puji Suci. (2009). Peningkatan Kinerja Melalui Orientasi Kewirausahaan, Kemampuan Manajemen, dan Strategi Bisnis. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 11(1), 46–58.
- Restu Agusti. (2012). Pengaruh Partisipasi Penyusunan Anggaran Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah Dengan Dimoderasi Oleh Variabel Desentralisasi Dan Budaya Organisasi (Studi Kasus Pada Pemerintah Kabupaten Bengkalis). *Ekonomi*, 20(3), 1–15.
- Rumlus, R., Lumolos, J., & Mantiri, M. (2014). Peran Pemerintah Desa Dalam Pemberdayaan Masyarakat (Suatu Studi Pada Kelompok Nelayan di Desa Trikora Kecamatan Kaimana Kabupaten Kaimana Provinsi Papua Barat).

**EMPLOYEE ENGAGEMENT TERHADAP EMPLOYEE PERFORMANCE
(SEBUAH STUDI LITERATUR)**

Tedy Ardiansyah

Universitas Indraprasta PGRI
Email: tedyardiansyah@unindra.ac.id

Diterima: 6 Juni 2020; Direvisi: 24 Juli 2020; dipublikasikan: 28 Agustus 2020

ABSTRAK

Kajian Literatur adalah membentuk suatu meta analisis atau konstruk teori dalam mencari kebenaran penelitian. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perbandingan dari kajian literature jurnal dimana nanti akan membentuk suatu model literatur yang tepat. Metode umum diimplementasikan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dimana pendekatan yang dilakukan melalui studi literature, yaitu penelitian yang mengkaji secara kritis pengetahuan, gagasan atau temuan, serta memberikan kontribusi teoretis dan metodologis terhadap objek kajian. Hasil penelitian ini menunjukkan suatu reka cipta penempatan posisi variabel yang tepat untuk Employee Engagement membentuk model hasil riset yang tepat sebagai bahan referensi dan mengetahui dominasi jenis referensi jurnal, untuk kajian sumber daya manusia termasuk data sampel, jenis penelitian serta kegiatan bisnis atau usaha.

Kata kunci: *employee engagement, employee performance*

ABSTRACT

A literature review is to form a meta-analysis or theoretical construct in finding the truth of the research. The purpose of this study is to determine the comparison of the journal literature review which will later form an appropriate literature model. The general method implemented in this research is qualitative research where the approach is carried out through literature studies, namely research that critically examines knowledge, ideas, or findings, and provides theoretical and methodological contributions to the object of study. The results of this study indicate an inventive placement of the appropriate variable positions for Employee Engagement to form an appropriate research result model as reference material and to determine the dominance of journal reference types, for human resource studies including sample data, types of research and business or business activities.

Keywords: *employee engagement, employee performance*

PENDAHULUAN

Di era kontemporer, sumber daya manusia memiliki peran penting dalam organisasi saat ini yang ingin mendapatkan keunggulan kompetitif di pasar tenaga kerja internasional dan asli. Dengan demikian, tenaga kerja dianggap sebagai aset strategis dalam organisasi mana pun untuk perumusan dan implementasi strategi. Namun, retensi karyawan telah menjadi perhatian utama bagi banyak organisasi (Hausknecht, J.P., Rodda, J. and Howard, 2009). di lingkungan tempat kerja yang dinamis saat ini, individu menjadi semakin frustrasi dan teralienasi dengan pekerjaan (Bunting, 2011) dan sebaliknya mencari peluang untuk ekspresi diri dan pemenuhan yang lebih besar. Oleh karena itu, para peneliti menyoroti pentingnya keterlibatan karyawan (EE) yang memberikan motivasi intrinsik dan membantu menyelaraskan kepentingan karyawan dengan organisasi merek (Chalofsky, 2003).

Keterlibatan karyawan secara umum didefinisikan sebagai tingkat komitmen dan Keterlibatan karyawan terhadap organisasi dan nilai-nilainya. Ketika sebuah karyawan terlibat, dia menyadari tanggung jawabnya dalam tujuan bisnis dan memotivasi rekan-rekannya untuk kesuksesan tujuan organisasi. Aksi positif karyawan dengan tempat kerjanya dan sistem penilaian adalah dianggap sebagai korelasi emosional, baik pada seorang karyawan maupun pekerjaan dirinya sendiri. Memanfaatkan anggota organisasi untuk peran pekerjaan mereka, keterlibatan orang melakukan dan menjalankan diri mereka secara fisik, kognitif, dan secara emosional selama kegiatan mereka lakukan. Ada berbagai faktor yang menentukan dalam mengidentifikasi variabel-variabel kunci melalui survei literatur dan menggambarkan keterlibatan karyawan dan mengidentifikasi kekuatan dampak karyawan keterlibatan pada kinerja karyawan. Konsep telah berkembang dengan mempertimbangkan berbagai perilaku yang ditunjukkan oleh beberapa karyawan yang produktif secara positif.

Kinerja karyawan secara generalis adalah hasil yang dicapai dan dicapai dibuat di tempat kerja. Kinerja mengacu pada menjaga rencana adalah tujuan untuk pencapaian. Meskipun evaluasi kinerja adalah bagian pokok dari manajemen kinerja(Cardy, 2004), kinerja individu atau organisasi sangat bergantung pada semua kebijakan, implementasi, dan fitur desain organisasi organisasi. Perspektif integratif ini mewakili pendekatan konfigurasi untuk strategis Sumber Daya Manusia (SDM) yang berpendapat bahwa pola kegiatan SDM, sebagai lawan dari aktivitas tunggal, diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi (Delery, J.E. and Doty, 1996). Keterlibatan karyawan adalah salah satu penentu utama mendorong tingkat kinerja karyawan yang tinggi, seperti yang terus-menerus ditunjukkan dalam sejumlah studi (Macey, W.H., et al, 2009). Makalah ini bertujuan untuk belajar penentu keterlibatan karyawan dan kekuatan dampaknya terhadap kinerja karyawan.

Tujuan utama penulisan artikel guna mengetahui hubungan antara employee engagement terhadap employee performance atau keterikatan karyawan melalui studi literatur yang relevan, yaitu dengan mengkaji dan membandingkan hasil penelitian dari sepuluh (10) jurnal ilmiah terindeks sangat bereputasi atau terdaftar dalam cakupan scopus tentang hubungan antara employee engagement atau keterikatan karyawan terhadap employee performance, muaranya adalah membentuk hipotesis dimana hal ini diperkuat dari scientist research. perbedaan pasti akan muncul dari penelitian yang satu dengan yang lainnya, baik dari objek yang dijadikan sebagai sampel riset, banyaknya jumlah sampel yang dipakai untuk riset, metode penelitian yang diaplikasikan, penempatan posisi dari variabel maupun hasil dari riset itu sendiri. Hasil penelitian saat ini menunjukkan gap atau disparitas yang sangat signifikan, di satu sisi kebijakan employee engagement mempunyai hubungan employee performance berpengaruh positif (Nazir & Islam, 2017) akan tetapi, hasil penelitian lain menemukan bahwa employee engagement berpengaruh negatif terhadap employee performance(Arslan & Roudaki, 2019, Joplin, Greenbaum, Wallace, & Edwards, 2019) atau disisi lain engagement employee bisa menjadi variabel eksogen_(Cesário & Chambel, 2017, J.,Anitha, 2014, Bedarkar & Pandita, 2014)

variabel intervening (Nazir & Islam, 2017, Ayu Putu Widani Sugianingrat et al., 2019, Arslan & Roudaki, 2019), gap atau disparitas ini menarik untuk diketahui letak perbedaannya dan berusaha untuk menjawab sebuah hipotesis.

Employee Engagement

Keterlibatan karyawan adalah masalah kepedulian terhadap para pemimpin dan manajer dalam organisasi di seluruh dunia, sebagaimana adanya diakui sebagai elemen penting dalam menentukan efektivitas organisasi, inovasi, dan daya saing. Istilah keterlibatan karyawan berpusat pada penelitian di universitas, semua beranggapan bahwa sebagian besar adalah masalah konsultasi praktis sampai era 1990-an. Meskipun sejak itu, konsep ini menarik perhatian yang lebih besar dari para sarjana dalam disiplin ilmu seperti bisnis dan manajemen, psikologi dan perilaku organisasi, itu sama dengan ada kekurangan literatur akademik (Kular et al, 2008), Ini adalah latihan yang sulit dan ekstensif untuk mendefinisikan keterlibatan dan menguraikan ruang lingkungannya. Setiap studi tentang keterlibatan karyawan mengeksplorasi dalam konteks yang berbeda. Akibatnya, tidak ada definisi universal dan bulat tentang pengukuran keterlibatan karyawan. Selain itu, keterlibatan karyawan telah dikaitkan dengan peneliti lain yang baik dan konstruksi yang mapan seperti 'komitmen organisasi', 'Organizational Citizenship Behavior', 'Keterlibatan Kerja', 'Arus', dll. Dengan demikian, untuk memahami konstruk keterlibatan karyawan dengan kejelasan yang lebih besar, kita harus bergantung pada beberapa riset tentang masalah tersebut.

Makalah ini menyajikan beberapa definisi keterlibatan karyawan dalam urutan kronologis. Dengan demikian, ini membantu memahami evolusi konsep. Sepotong literatur keterlibatan sebelumnya oleh Goffman (1961) mengemukakan bahwa konsep keterlibatan berakar pada teori peran. Dia mendefinisikan keterlibatan sebagai keterlibatan spontan dalam peran dan investasi nyata dari perhatian (seperti dikutip dalam Wildermuth, C. & Pauken, (2008)). Katz, D. And Kahn, (1966) menekankan pada kebutuhan general untuk pekerja untuk terlibat dengan pekerjaan dan organisasi mereka.

Meskipun pekerjaan mereka tidak menggunakan istilah 'keterlibatan karyawan' secara langsung, ia mengakui perlunya keterlibatan dan hubungannya dengan efektivitas organisasi. Csikszentmihalyi (1982) menyatakan keterlibatan karyawan sebagai konsep aliran, di mana aliran adalah sensasi holistik yang dialami karyawan ketika mereka benar-benar terlibat dalam pekerjaan mereka. W. Kahn, yang dianggap sebagai senior akademik dari gerakan keterlibatan karyawan, mengembangkan konsep 'keterlibatan pribadi'. Dalam karyanya, ia mendefinisikan keterlibatan kerja pribadi sebagai memanfaatkan anggota organisasi untuk peran pekerjaan mereka; dalam keterlibatan, orang-orang menggunakan dan mengekspresikan diri mereka secara fisik, pola berpikir dan pola emosional, dalam pertunjukan peran.

Untuk menjelaskan fenomena tersebut, Kahn mengaitkan tiga kondisi, yaitu. keamanan psikologis, psikologis kebermaknaan, dan ketersediaan psikologis, yang mengarah pada keterlibatan karyawan. Karyawan mengalami keamanan psikologis di hadapan anggota lain ketika mereka menghubungkan diri mereka dengan pertunjukan peran mereka dan mereka diberi sumber daya pribadi yang cukup untuk mendedikasikan diri untuk pertunjukan tersebut. Pekerjaan mereka cukup berarti. Karena karyawan merasa aman secara psikologis dan pekerjaan mereka bermakna bagi mereka, mereka tersedia secara psikologis. Dengan demikian, kondisi ketersediaan psikologis mengacu pada situasi, di mana karyawan dan memanfaatkan seluruh diri mereka secara terpadu dan terfokus untuk meningkatkan kinerja peran mereka. Dengan demikian, definisi Kahn tentang keterlibatan karyawan menunjukkan bahwa keterlibatan karyawan adalah konstruksi multi-segi. Kahn mengklaim bahwa semakin banyak dari diri kita yang kita berikan pada suatu peran, semakin menyenangkan dan nyaman kinerja kita.

Goffman dan Kahn keduanya mengamati bahwa individu tidak menetapkan diri mereka sama rata untuk setiap peran. Shaufeli et al, (2002) mendefinisikan keterlibatan sebagai "keadaan pikiran yang benar, bahagia, menyangkut pekerjaan berhubungan dengan semangat, pengabdian

dan implementasi." May, et al (2004) menguji model Kahn dan temuan mereka mendukung bahwa kondisi psikologis kebermaknaan, keamanan dan ketersediaan korelasi positif dengan pelaksanaan.

Robinson (2004) mendefinisikan keterlibatan sebagai satu langkah di depan komitmen. Mereka mendefinisikan keterlibatan karyawan sebagai sikap positif karyawan mempengaruhi organisasi dan nilai tersebut. Karyawan memiliki kesadaran akan konteks bisnis dan bekerja untuk meningkatkan efektivitas kerja dan organisasi. Lebih penting lagi, penelitian ini menekankan sifat dua arah dari keterlibatan karyawan.

Definisi penting lain tentang keterlibatan muncul dari kontribusi shaufeli.W.B. and Bakker (2004). Mereka menciptakan istilah 'pelibatan kerja' dan lebih lanjut, mendefinisikannya sebagai "kondisi positif kognitif, memuaskan, terkait pekerjaan yang berbentuk semangat, pengabdian dan penyerapan". Dengan demikian, keterlibatan ditandai dengan kekuatan, dedikasi, dan penyerapan. Hewitt Associates (2004), mengembangkan skala 18-item untuk mengukur keterlibatan karyawan. Ini mendefinisikan keterlibatan sebagai keadaan tempat individu secara emosional dan intelektual berkomitmen untuk organisasi atau kelompok, yang diukur dengan tiga perilaku utama: Katakan (Karyawan berbicara secara positif tentang organisasi kepada orang lain di dalam dan luar), Tetap (Karyawan menampilkan dorongan yang positif untuk menjadi anggota organisasi) dan Berusaha (Karyawan mengerahkan upaya keras dan ikut memutuskan dalam perilaku yang menghasilkan terhadap kesuksesan bisnis). Pegawai yang terlibat menunjukkan tiga perilaku ini, yaitu katakan, tetap, dan berusaha.

Saks, (2006) memperluas konsep keterlibatan karyawan untuk mencakup dua aspek penting, keterlibatan kerja dan keterlibatan organisasi. Dipercaya secara luas bahwa pekerjaannya memulihkan keterlibatan karyawan sebagai konstruksi serius. Flemming, J.H. and Asplund (2007) dari Gallup, dalam buku yang berjudul Human Sigma: Mengelola Karyawan, pertemuan dengan pelanggan mendefinisikan keterlibatan karyawan sebagai "kemampuan untuk menangkap seluruh hati, dan jiwa karyawan Anda untuk menanamkan hasrat dan hasrat intrinsik untuk keunggulan." Mereka lebih lanjut menunjukkan bahwa karyawan yang terlibat ingin organisasi mereka sukses karena mereka merasa terhubung secara emosional, sosial, dan bahkan secara spiritual dengan misi, visi, dan tujuannya.

CIPD (2006) menerbitkan laporan, berjudul, 'Bagaimana Terlibatnya Karyawan Inggris', yang menyajikan temuan-temuan dari survei tentang sikap dan keterlibatan karyawan, yang mencakup sampel 2000 karyawan di seluruh Inggris. Penelitian ini dilakukan oleh CIPD Kingston Business School plus Ipsos MORI. Laporan ini mendefinisikan keterlibatan karyawan sebagai "hasrat untuk bekerja", yang melibatkan perasaan positif tentang pekerjaan Anda, serta dipersiapkan untuk bekerja lebih keras untuk memastikan Anda melakukan pekerjaan Anda sebaik mungkin sesuai dengan kemampuan Anda". Studi ini mengidentifikasi tiga dimensi keterlibatan karyawan: 1) keterlibatan emosional - sangat terlibat secara emosional dengan pekerjaan seseorang; 2) keterlibatan kognitif - fokus sangat keras saat bekerja; dan 3) keterlibatan fisik - bersedia 'bekerja keras' untuk majikan Anda.

Studi ini dan laporan lengkap selanjutnya oleh Truss (2006) menetapkan bahwa pandangan Kahn tentang karyawan keterlibatan dioperasionalkan dalam survei besar yang mencakup sampel pada 2000. Dalam laporan sementara oleh Kingston Business School ke CIPD, Gatenby et al (2008) mengamati, "keterlibatan adalah tentang menciptakan peluang bagi karyawan untuk terhubung dengan rekan kerja, manajer, dan organisasi yang lebih luas. Ini juga tentang menciptakan lingkungan tempat karyawan termotivasi untuk ingin tersalurkan dengan pekerjaan masing-masing dan benar-benar peduli untuk melakukan pekerjaan dengan baik".

Macey, W.H. dan Schneider, (2008), dalam karya mereka, berkomentar bahwa definisi keterlibatan dapat diklasifikasikan menjadi tiga pangkalan yang berbeda. Ketika pertunangan digambarkan sebagai 'apa adanya', itu sedang diklasifikasikan berdasarkan 'kondisi psikologis'.

Ini diklasifikasikan sebagai 'keterlibatan perilaku' ketika satu analisis dari perilaku yang disebabkan. Keterlibatan juga ditentukan atas dasar sikap terhadap pekerjaan (sifat) seseorang. Mereka lebih lanjut menyarankan bahwa 'keterlibatan sifat' akan tercermin dalam 'keadaan psikologis' individu, yang menghasilkan 'keterlibatan perilaku'. Mereka mendefinisikan keterlibatan sebagai "upaya diskresi atau bentuk upaya atau perilaku dalam peran atau peran ekstra di luar mempertahankan *status quo* dan sebaliknya fokus pada memulai atau mendorong perubahan dalam arti melakukan sesuatu yang lebih dan / atau berbeda".

Newman, D.A. and Harrison, (2008) mendefinisikan keterlibatan sebagai kehadiran simultan dari tiga perilaku di Indonesia karyawan, yaitu, kinerja mereka dalam pekerjaan, perilaku kewarganegaraan, dan keterlibatan.

Cook, (2012) mendefinisikan keterlibatan sebagai “seberapa positif karyawan berpikir tentang organisasi, merasakan tentang organisasi dan proaktif dalam kaitannya dengan pencapaian tujuan organisasi bagi pelanggan, kolega, dan pemangku kepentingan lainnya”.

Employee Performance

kinerja adalah *result* yang didapatkan dari anggota organisasi baik organisasi tersebut bersifat keuntungan semata dan non keuntungan semata yang didapatkan selama kurun waktu tertentu (Fahmi, 2014). Kinerja merupakan hasil kerja korelasi terhadap tujuan organisasi, memberikan input aktivitas ekonomi. kinerja adalah hal bagaimana melakukan pekerjaan dan bagaimana cara mengerjakannya (Wibowo, 2007). Kinerja adalah sesuatu yang telah didapatkan oleh pegawai dari aktivitas yang dijalani dalam bekerja (Sutrisno, 2016). kinerja adalah tingkat mendapatkan *result* atas pelaksanaan tugas tertentu (Rivai, 2009). Kinerja adalah paparan tentang hasil implementasi yang didapatkan dari suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mencapai tujuan yang dicapai, misi dan visi perusahaan tertulis dalam perumusan skema strategik suatu organisasi (Fahmi, 2014). Memaparkan mengenai bagaimana mengatur kinerja dan bagaimana menempatkannya dalam implementasinya. Terdapat empat faktor pokok dalam kinerja, yaitu awal, proses, hasil, dan produk (winanti, 2011). Input: skill, knowledge, dan profesional dalam melaksanakan pekerjaan rutinitas. Hal ini terkaik indikator individual. Process : Bagaimana individu memiliki kepercayaan dalam melaksanakan pekerjaan mereka. Hal ini menyangkut kompetensi yang dibawa dalam pekerjaan dalam mendukung tanggung jawab. Output : Hasil terukur yang dicapai oleh individu selaras dengan bagian kinerja yang dicapai dalam melaksanakan tugas-tugas mereka. Hal ini merupakan parameter kinerja yang didapatkan seseorang. Hasil: Efek apa yang telah didapat oleh kinerja individu dari hasil kelompok, departemen, unit dan organisasi. Ada lima kinerja karyawan secara individu, yaitu Kualitas, artinya result kegiatan yang telah dijalankan mendekati sempurna, dengan menyesuaikan beberapa cara tepat dari pelaksanaan kegiatan guna memenuhi tujuan yang direncanakan dari hasil kegiatan. Kuantitas, yaitu hasil yang diinginkan dan di implementasikan dalam istilah unit satuan putaran kegiatan yang diselesaikan. Pengetahuan dan keterampilan, yaitu pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh karyawan. Tepat waktu, yaitu kegiatan yang telah dijalankan pada kegiatan awal yang direncanakan, dilihat dari sudut bagian dari hasil yang diinginkan serta memanfaatkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Komunikasi, yaitu hubungan atau interaksi dengan sesama rekan kerja dalam organisasi.

METODE

Metode atau metodologi adalah proses, prinsip, prosedur yang dijalankan untuk mengetahui masalah dan mencari jawaban yang dihipotesiskan. Dengan penjelasan lain, metodologi adalah suatu approach bersifat generalis untuk mengulas topik penelitian (Deddy mulyana, 2004). Jenis pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, yaitu penelitian

yang digunakan untuk riset mengenai objek alamiah, peneliti adalah sebagai bagian dari validitas riset, teknik mendapatkan dilakukan secara kualitatif, analisis data adalah induktif, dan hasil riset kualitatif lebih memfokuskan makna dibandingkan generalisasi (Sugiyono, 2014). Jenis penelitian termasuk dalam penelitian eksploratif yaitu dilakukan untuk mengetahui dan menjelaskan permasalahan yang awalnya peneliti hanya memahami permasalahan yang ada secara umum, baru kemudian peneliti melakukan penelitian. Penelitian adalah bagian dari kesinambungan kegiatan ilmiah baik untuk keperluan collection data, menarik kesimpulan atas gejala-gejala khusus dalam bentuk empirik (Bungin B., 2011). Metode penelitian menggunakan kajian literatur yaitu peneliti mengkaji secara saksama akan literature yang dibutuhkan dalam riset (Nazir, 2014) dan juga mengkombinasikan dengan menggunakan wawancara pada informan yang diperlukan dalam riset. Metode penelitian yang digunakan adalah studi literatur secara sistematis (Espitia et al, 2016). Adapun teknik collection data dijalankan dengan menggunakan data sekunder dengan membandingkan dari wawancara dan data pendukung lainnya, informan adalah pucuk pimpinan dari platform e-commerce digital business.

Dalam penelitian kualitatif pendekatan studi literatur ini, peneliti menggunakan tools NVivo 10, dimana tools ini telah diakui secara internasional untuk melakukan penelitian kualitatif. Dalam NVivo, sumber data riset (internal), sumber data riset eksternal (luar), tulisan-tulisan peneliti dalam data collections (memos), dan kerangka atau bingkai (framework matrices). Sumber internal dalam text ini merupakan bagian sumber data penelitian kualitatif yang dapat tampil di dalam NVivo, misalnya, rekaman atau record wawancara, transkrip wawancara, catatan-catatan dalam melakukan riset, picture, table data dalam riset survey, isi situs tertentu, pengaturan dan termasuk video-video (Bandur, 2016).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil yang didapatkan dari kajian literatur employee engagement terhadap employee performance dijelaskan dalam bentuk tabel di bawah, dimana 10 jurnal membentuk konstruk teori atau meta analysis diambil dari rentang tahun 2013 sampai dengan 2019. Karena keterbatasan pembahasan variabel employee engagement dengan employee performance, hanya 10 jurnal terindeks bereputasi (scopus) tersebut yang menjadi pilihan dari puluhan jurnal lainnya.

Tabel 1. Perbandingan Jurnal

No	Jurnal & Author	Judul	Hasil
1	South Asian Journal of Business Studies, 2017 Vol. 6(1) 98-114 Owais Nazir Jamid Ul Islam	Meningkatkan komitmen organisasi dan kinerja karyawan melalui keterlibatan karyawan	Hasil mengungkapkan pengaruh positif dari dukungan organisasi yang dirasakan pada kinerja karyawan dan komitmen afektif. Selain itu, hubungan ini juga ditemukan dimediasi oleh keterlibatan karyawan.
2	International Journal of Sociology and Social Policy 2019 Vol. 39,1-2, 118-137 Muhammad Arslan	Meneliti peran keterlibatan karyawan dalam hubungan antara sinisme organisasi dan kinerja karyawan	Temuan analisis korelasi dan regresi mengungkapkan bahwa OC memiliki hubungan negatif yang signifikan dengan EP. Oleh karena itu, perawatan pasien dikompromikan dalam organisasi sampel karena kinerja karyawan

- Jamal Roudaki
- 3 International Journal of Productivity and Performance Management, 2019 Vol. 68 Issue 2 P 319-339
- Ida Ayu Putu et al
- 4 Procedia - Social and Behavioral Sciences, 2014 Vol. 133 P 106 – 115
- Madhura Bedarkar, Deepika Pandita
- 5 Knowledge and Process Management 2017 Vol 24 Issue 2 P 152-158
- Francisco Cesário Maria José Chambel
- Keterlibatan karyawan dan OCB sebagai penengah pada kinerja karyawan
- Sebuah studi tentang pendorong keterlibatan karyawan yang memengaruhi kinerja karyawan
- Menghubungkan Komitmen Organisasi dan Keterlibatan Kerja dengan Kinerja Karyawan
- yang lebih buruk. Selain itu, temuan juga mengungkapkan bahwa EE memiliki efek moderat pada hubungan antara OC dan EP. Oleh karena itu, manajemen rumah sakit perlu meningkatkan EE untuk mengurangi sinisme dan meningkatkan kinerja.
- Keterlibatan karyawan mampu memediasi kepemimpinan etis dalam meningkatkan kinerja karyawan. Ketiga, OCB akan dapat memainkan peran dalam memediasi pengaruh kepemimpinan etis terhadap kinerja karyawan jika ia melewati peran mediasi dalam keterlibatan karyawan terlebih dahulu.
- Keterlibatan Karyawan adalah konsep yang semakin penting dalam 10 tahun terakhir. Organisasi saat ini menggunakan karyawan yang terlibat sebagai alat untuk mitra strategis dalam bisnis. Konsep keterlibatan karyawan kini semakin penting, karena banyak pengemudi telah diidentifikasi, yang memengaruhi kinerja dan kesejahteraan karyawan di tempat kerja. Ketika perusahaan di seluruh industri berusaha untuk bertahan dan naik di atas persaingan yang ketat, kesejahteraan fisik dan mental karyawan akan menjadi salah satu aspek penting yang perlu difokuskan oleh manajer SDM. Karenanya, keterlibatan karyawan saat ini dipandang sebagai sumber keunggulan kompetitif yang kuat di masa-masa sulit.
- Mengkonfirmasi adanya hubungan positif antara kinerja dan komitmen afektif, komitmen normatif, dan keterlibatan kerja dengan keterlibatan yang menunjukkan hubungan yang lebih kuat. Kedua, hanya keterlibatan kerja yang relevan untuk menjelaskan kinerja

6	<p>Benchmarking ,2019</p> <p>Swati Dhir, Archana Shukla</p>	<p>Peran citra organisasi dalam keterlibatan dan kinerja karyawan</p>	<p>karyawan karena komitmen tidak menghadirkan kekuatan prediktor yang signifikan. Implikasi penting dari studi ini adalah bahwa pengusaha harus mengasumsikan relevansi pengembangan kondisi kerja yang memadai dan menantang, praktik sumber daya manusia, dan suasana sehingga karyawan dapat meningkatkan semangat mereka untuk pekerjaan yang mereka lakukan.</p> <p>Temuan utama dari studi ini membantu karyawan dan juga pengusaha untuk memiliki pemahaman yang menyeluruh dan komprehensif untuk meningkatkan EE dan kinerja mereka dengan menciptakan citra organisasi yang positif dan konsisten.</p>
7	<p>International Journal of Innovation Management, 2017 Vol 21 No.7 P 1-30</p> <p>Vishal Gupta et al</p>	<p>Hubungan antara kepemimpinan, keterlibatan bekerja dan kinerja inovatif karyawan bukti empiris dari konteks R & D India</p>	<p>Studi ini menemukan bahwa keterlibatan kerja berhubungan positif dengan perilaku kerja yang inovatif serta kinerja yang inovatif. Perilaku pemimpin memiliki efek tidak langsung yang signifikan pada perilaku kerja yang inovatif serta kinerja yang inovatif melalui keterlibatan kerja. Sementara efek total kepemimpinan pada perilaku kerja yang inovatif, efek total tidak signifikan untuk kinerja inovatif. Implikasi untuk teori dan praktik dibahas.</p>
8	<p>Jurnal Internasional Manajemen Produktivitas dan Kinerja, 2014 Vol 63, Issue 3 P 308-323</p> <p>Anitha J.</p>	<p>Faktor penentu karyawan keterlibatan dan dampaknya terhadap kinerja karyawan</p>	<p>Ditemukan bahwa semua faktor yang diidentifikasi adalah prediktor keterlibatan karyawan ($r = 0,672$), namun variabel yang memiliki dampak besar adalah lingkungan kerja dan hubungan tim dan rekan kerja. Keterlibatan karyawan memiliki dampak signifikan terhadap kinerja karyawan ($r = 0,597$).</p>
9	<p>Journal of Business Ethics, 2019</p> <p>Toby Joplin et al</p>	<p>Hak, Keterlibatan, dan Kinerja Karyawan: Pengaruh Moderat Kepemimpinan Etis</p>	<p>Menggambar pada argumen teoretis dari disiplin psikologi, kami menyelidiki implikasi hak karyawan dalam pengaturan</p>

- organisasi. Secara khusus, kami menggunakan teori keterlibatan tempat kerja untuk menyarankan bahwa adanya ketimpangan diantara mereka, karyawan yang memiliki hak tinggi cenderung untuk mengalami keterlibatan di tempat kerja. Selain itu, hubungan negatif antara hak karyawan dan keterlibatan di tempat kerja diperkuat ketika kepemimpinan etis rendah, namun dikurangi ketika kepemimpinan etis tinggi. Akhirnya, kami memperkirakan bahwa dalam kondisi kepemimpinan etis yang rendah, pengurangan dalam hubungan menjelaskan mengapa hak karyawan mengakibatkan kinerja yang terhambat. Efek yang dimediasi ini tidak berlaku ketika kepemimpinan etis tinggi. Kami menguji model teoritis kami menggunakan data lapangan dari karyawan dan pengawas langsung mereka di industri jasa keuangan (N = 243). Hasil kami mendukung model teoritis kami. Implikasi teoritis dan praktis dibahas.
- Kata kunci**
Riset ini mengusulkan dan menguji model penelitian yang menyelidiki apakah fungsi keterlibatan kerja sebagai mediator dari efek praktik kerja berkinerja tinggi (HPWP) pada kinerja pekerjaan dan layanan pelanggan ekstra-peran. Hubungan-hubungan ini dinilai melalui LISREL 8.30 menggunakan pemodelan persamaan struktural (SEM). Data diperoleh dari karyawan hotel garis depan penuh waktu dan manajer mereka di wilayah Poiana Brasov di Rumania. Hasil menunjukkan bahwa keterlibatan kerja bertindak sebagai mediator penuh dari efek HPWP pada kinerja pekerjaan dan layanan
- 10 International Journal of Hospitality Management, 2013 Vol 32 Issue 1 P 132-140
Osman M. Karatepe
- Praktik kerja berkinerja tinggi dan kinerja karyawan hotel: Mediasi keterlibatan kerja

pelanggan ekstra-peran. Secara khusus, HPWP, sebagaimana diwujudkan oleh penilaian karyawan garis depan tentang pelatihan, pemberdayaan, dan penghargaan, meningkatkan keterlibatan kerja. HPWP semacam itu pada gilirannya memicu kinerja pekerjaan dan layanan pelanggan ekstra-peran. Implikasi dari hasil dibahas dan jalan untuk penelitian masa depan ditawarkan.

Sumber: dari berbagai jurnal terindeks bereputasi (scopus)

Dari matrik diatas menghasilkan beberapa pembahasan antara lain:

1. Word Frequency Queries

Yaitu mengeksplorasi kata yang paling sering ditemukan dalam data penelitian. Dengan tools analisis ini, kata-kata yang memiliki arti yang sama dapat di klasifikasikan dalam group yang sama.

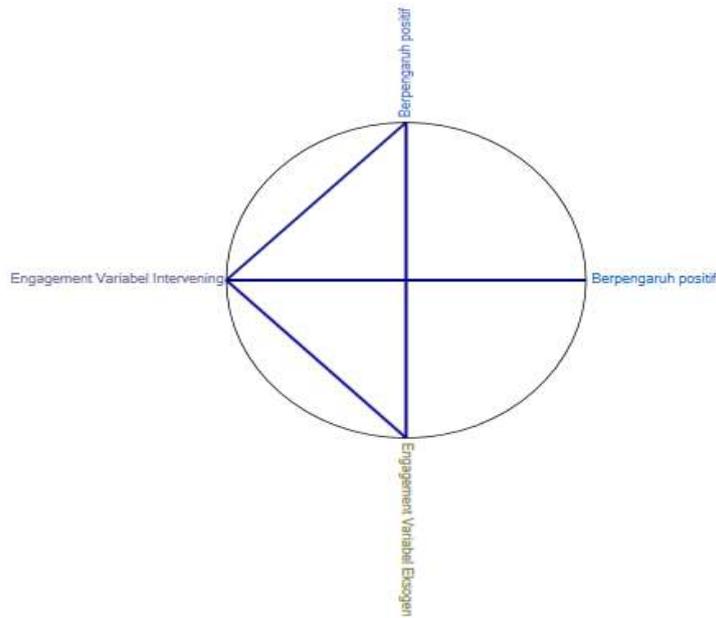


Gambar 1. Word Frequency Queries

Dari analisis diatas untuk kata yang paling dominan adalah Employee Performance dan Employee Engagement diartikan bahwa seluruh jurnal bereputasi berjumlah 10 seluruh fokus pada pembahasan mengenai Performance Employee (Kinerja Karyawan) dan Engagement Employee (keterlibatan karyawan) dimana ditandai dengan huruf tertulis tebal

2. Analisis Klaster

Membandingkan kata-kata yang terdapat dalam sumber data atau ingin membandingkan kesamaan kata-kata dalam tema-tema hasil koding yang tersimpan dalam nodes. Dalam Analisis Klaster ini dapat diukur mengenai korelasi (Pearson Coffecient).



Gambar 2. Analisis Klaster

Dalam Gambar diatas bahwa garis biru menunjukkan hubungan atau korelasi yang kuat antara Engagement Variabel Moderator dengan Tema Berpengaruh Positif sama halnya dengan Engagement Variabel Eksogen dengan Tema Berpengaruh Positif, singkat menunjukkan hubungan yang kuat hubungan antara tema dengan tema.

Tabel 2. Analisis Klaster

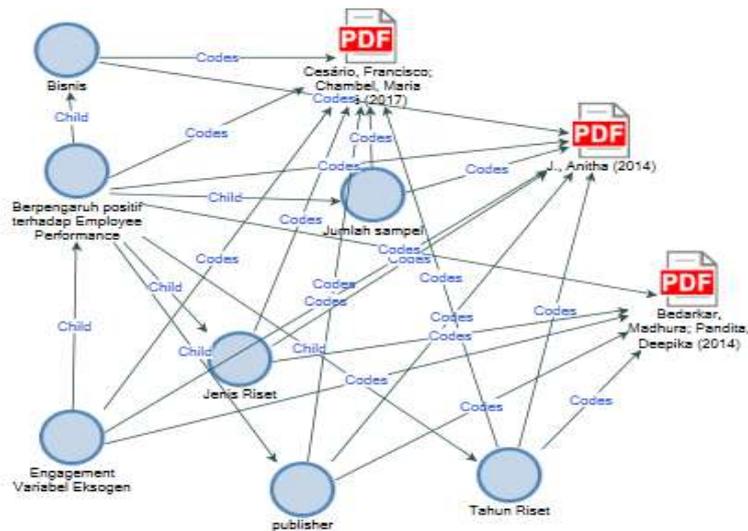
Code A	Code B	Pearson correlation coefficient
<i>Nodes\\Engagement Variabel Intervening</i>	<i>Nodes\\Engagement Variabel Intervening\Berpengaruh positif</i>	0.933095
<i>Nodes\\Engagement Variabel Eksogen</i>	<i>Nodes\\Engagement Variabel Eksogen\Berpengaruh positif</i>	0.83832
<i>Nodes\\Engagement Variabel Intervening</i>	<i>Nodes\\Engagement Variabel Eksogen</i>	0.807074
<i>Nodes\\Engagement Variabel Intervening</i>	<i>Nodes\\Engagement Variabel Eksogen\Berpengaruh positif</i>	0.722812
<i>Nodes\\Engagement Variabel Eksogen</i>	<i>Nodes\\Engagement Variabel Intervening\Berpengaruh positif</i>	0.642095
<i>Nodes\\Engagement Variabel Intervening\Berpengaruh positif</i>	<i>Nodes\\Engagement Variabel Eksogen\Berpengaruh positif</i>	0.595027

Hasil analisis diatas baik dari Tabel 1 terlihat tema yang memiliki korelasi kuat (Pearson Coefficient) yaitu mendekati nilai 1 yaitu: Employee Engagement Variabel dan Employee Performance Exogen dengan tema Berpengaruh Positif, diartikan bahwa hal diatas sangat kuat hubungan nya, seperti pada 10 jurnal yang ada diintisarikan bahwa Employee Engagement Variabel selau mempunyai hubungan yang positif terhadap Employee Performance.

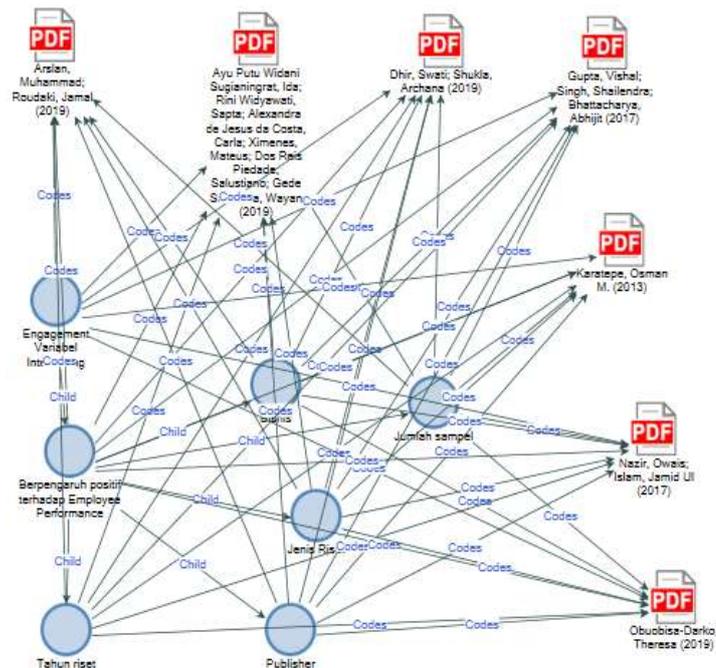
Project Map

Salah satu fitur yang terdapat di NVivo untuk menampilkan hasil dari penelitian adalah berbentuk Map. Istilah yang digunakan sebelumnya pada NVivo adalah Model, namun kini sudah diganti dengan istilah Map. Project Map: Map yang bersumber dari coding yang telah dibuat sebelumnya, baik itu Files, Nodes, maupun Relationships, hal ini mengacu pada tema-tema hasil koding sehingga dapat mevisualisasikan hasil koding.

Gambar 3. Project Map



Gambar 4. Project Map1



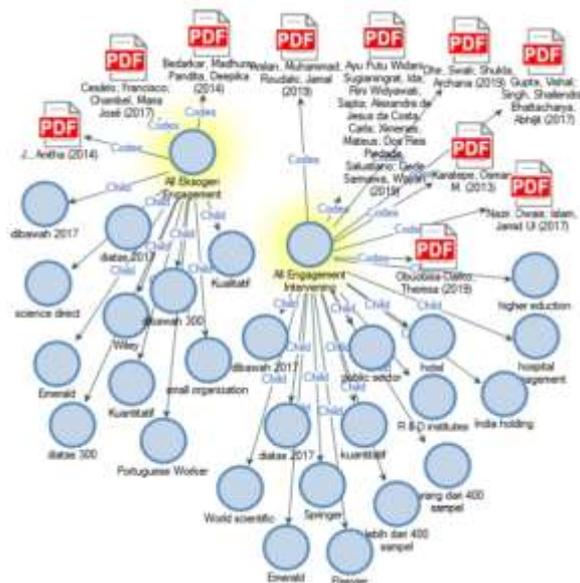
Dari Map atau model diatas bahwa masing masing 10 jurnal terpecah menjadi dua yaitu Employee Engagement menjadi Variabel Eksogen dan Variabel Mediator. Diartikan dari 10 jurnal bahwa Employee Engagement dapat menjadi Variabel Eksogen. Lebih detail kebawahnya

masing-masing mempunyai kesamaan tema yaitu: Tahun Riset, Jenis Riset, Jumlah Sampel, Jenis Bisnis, dan Publisher Jumlah Sampel.

Diagram perbandingan

Diagram perbandingan pada dasarnya untuk membantu dalam membandingkan tema-tema secara khusus untuk menjelaskan perbandingan secara mendetail. Diagram ini juga membandingkan partisipan satu dengan ke lainnya atau data setting penelitian.

Gambar 5. Diagram perbandingan



Dari gambar diatas bahwa dari 10 jurnal bereputasi terpecah menjadi 2 bagian yaitu: *Employee Engagement Eksogen* dan *Employee Engagement Moderator*.

1. *Employee Engagement Eksogen* terdiri dari 3 Jurnal dari J. Anitha(2014), Cesarino dan kawan-kawan(2017) serta Bedardkar dan kawan-kawan(2014), Jurnal terbagi menjadi dua yaitu dibawah 2017 sebanyak 2 jurnal dan diatas 2017 sebanyak 1 jurnal. Untuk Publisher hanya ada 3 yaitu Science Direct, Wiley dan Emerald. Sampel dibawah 300 sebanyak 1 jurnal dan sampel diatas 300 sebanyak 1 jurnal. Sedangkan jenis penelitian terbagi menjadi 2 kualitatif hanya 1 dan kuantitatif sebanyak 2. Kualitatif pendekatan dalam bentuk Literatur Review. Bisnis kegiatan Portuguese Worker dan Perusahaan Kecil masing masing sebanyak 1 jenis kegiatan usaha.
2. *Employee Engagement Moderator* terdiri dari 7 Jurnal yaitu Ida Ayu putu dan kawan-kawan(2019), Arslan dan Moudaki(2019), Dhir dan kawan-kawan(2019), Karatape(2013), Gupta dan kawan-kawan(2017), Nazir dan kawan-kawan(2017) serta Obuobisa(2019). Jurnal terbagi menjadi dua yaitu dibawah 2017 sebanyak 1 jurnal dan diatas 2017 sebanyak 6 jurnal. Untuk Publisher hanya ada 4 yaitu Springer, World Scientific, Elsevier(Science Direct) dan Emerald. Sampel dibawah 400 sebanyak 3 jurnal dan sampel diatas 400 sebanyak 4 jurnal. Sedangkan jenis penelitian hanya 1 yaitu kuantitatif. Bisnis Kegiatan berupa Public Sector sebanyak 1, Hotel sebanyak 2, Hospital Management sebanyak 1, Higher Education sebanyak 1 dan Holding sebanyak 1 jenis kegiatan usaha.

SIMPULAN DAN SARAN

Bila dilihat dari analisis *Word Frequency Analisis* bahwa sebanyak 10 jurnal valid atau fokus pada variabel *Employee Engagement* dan *Employee Performance* yang merupakan bagian pokok dari studi literatur untuk kedua variabel tersebut.

Pada Bagian Analisis Klaster bahwa 10 jurnal ternyata membentuk 2 bagian yaitu *Employee Engagement Eksogen* yaitu Variabel bersifat mempengaruhi dan *Employee Engagement Intervening* yaitu bersifat mempengaruhi variabel eksogen terhadap variabel endogen, dan semua variabel ini bersifat positif terhadap variabel *Employee Performance*.

Untuk Project Map adalah klasifikasikan lebih rinci untuk masing-masing tema dari Variabel *Engagement Eksogen* dan *Intervening*. Sifat Positif di temakan menjadi Berpengaruh Positif pada Variabel *Employee Performance*, dimana dirincikan menjadi bagian Tahun Riset, Publisher, Bisnis, Jenis Riset dan Jenis sampel.

Sedangkan pada Diagram Perbandingan, bahwa Publisher yang paling banyak mempengaruhi dari kajian literature ini adalah *menggunakan Elsevier (Science Direct)* dan Emerald. Data sampel yang digunakan rata-rata diatas 400 sampel. Untuk Jenis Penelitian Kuantitatif lebih didominasi dibandingkan pada kualitatif. Sedangkan Bisnis yang lebih dominan mengarah pada Hotel dan *Hospitality* serta Skala Industri Kecil dan Menengah

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah memperbesar jumlah sampel dan memfokuskan pada kegiatan bisnis tertentu saja sehingga keputusan akan lebih tepat dan mempunyai implikasi yang baik terhadap kegiatan perusahaan nanti.

DAFTAR RUJUKAN

- Arslan, M., & Roudaki, J. (2019). Examining the role of employee engagement in the relationship between organisational cynicism and employee performance. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 39(1–2), 118–137. <https://doi.org/10.1108/IJSSP-06-2018-0087>
- Ayu Putu Widani Sugianingrat, I., Rini Widyawati, S., Alexandra de Jesus da Costa, C., Ximenes, M., Dos Reis Piedade, S., & Gede Sarmawa, W. (2019). The employee engagement and OCB as mediating on employee performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 68(2), 319–339. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-03-2018-0124>
- Bandur, A. (2016). *Penelitian kualitatif Metodologi, Desain dan Teknik Analisis Data dengan Nvivo 11 plus*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Bedarkar, M., & Pandita, D. (2014). A Study on the Drivers of Employee Engagement Impacting Employee Performance. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 133, 106–115. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.04.174>
- Bungin B. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Bunting, M. (2011). *Willing Slaves: How the Overwork Culture is Ruling Our Lives*. HarperCollins.
- Cardy, R. L. (2004). *Performance management: Concepts, Skills, and Exercises*. New York (NY): M.E. Sharpe, Armonk.
- Cesário, F., & Chambel, M. J. (2017). Linking Organizational Commitment and Work Engagement to Employee Performance. *Knowledge and Process Management*, 24(2), 152–158. <https://doi.org/10.1002/kpm.1542>
- Chalofsky, N. (2003). An emerging construct for meaningful work. *Human Resource Development International*, Vol. 6(No. 1), 69–83. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/1367886022000016785>

- CIPD. (2006). *How engaged are British employees?. Annual Survey Report*.
- Cook, S. (2012). *The essential guide to employee engagement*. Kogan Page.
- Csikszentmihalyi, M. (1982). *Beyond Boredom and Anxiety*. Jossey Bass.
- Deddy mulyana. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Paradigma Baru Ilmu Komunikasi Dan Ilmu Sosial lainnya)*. Bandung: PT Remaja Rosmadakarya,.
- Delery, J.E. and Doty, D. H. (1996). "Modes of theorizing in strategic human resources management: test of universalistic, contingency, and configurational performance predictions." *Academy of Management Journal*, Vol. 39(No. 4), 802-835.
- Elsi anismar et al. (2019). Platform Pemberdaya UMKM. SWA, 22–47.
- Espitia et al. (2016). Systematic Literature Review of the Implementation of Knowledge Codification Process. In *European Conference Knowledge Management* (p. 1111). Passau: Academic Conferences International Limited.
- Fahmi, I. (2014). *Perilaku Organisasi*. bandung: Alfabeta.
- Flemming, J.H. and Asplund, J. (2007). Where employee engagement happens.
- Gatenby, M., R. C., & Soane, E., Truss, C. (2008). *Employee Engagement in Context*. London: Chartered Institute of Personnel and Development.
- Goffman, E. (1961). *Encounters*. Harmondsworth: Penguin University Books.
- Hausknecht, J.P., Rodda, J. and Howard, M. . (2009). Targeted employee retention: performance-based and job-related differences in reported reasons for staying. *Human Resource Management*, Vol. 48(no 2), 269–288. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/hrm.20279>
- Hewitt Associates LLC. (2004). Research Brief: employee engagement higher at double digit growth companies, at. Retrieved March 25, 2013, from www.hewitt.com.
- J., A. (2014). Determinants of employee engagement and their impact on employee performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 63(3), 308–323. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-01-2013-0008>
- Joplin, T., Greenbaum, R. L., Wallace, J. C., & Edwards, B. D. (2019). Employee Entitlement, Engagement, and Performance: The Moderating Effect of Ethical Leadership. *Journal of Business Ethics*, (0123456789). <https://doi.org/10.1007/s10551-019-04246-0>
- Katz, D. And Kahn, R. L. (1966). *The Social Psychology of Organisations*. new york, NY: Wiley.
- Kular, S., Gatenby M., Rees, C., Soane, E. and Truss, K. (2008). *Employee Engagement: A Literature Review*. Kingston University.
- Macey, W.H., Schneider, B., Barbera, K.M. and Young, S. A. (2009). *Employee Engagement: Tools for Analysis, Practice, and Competitive Advantage*. Wiley-Blackwell, Malden, WA.
- Macey, W.H. and Schneider, B. (2008). "The meaning of employee engagement". *Industrial and Organizational Psychology*, Vol. 1.(No. 1.), . pp. 3-30.
- May, D.R. Gilson, R.L. and Harter, L. M. (2004). The psychological conditions of meaningfulness, safety and availability and the engagement of the human spirit at work. *Journal of Occupational and Organisational Psychology*, 77, 11–37.
- Nazir. (2014). *Metode Penelitian*. jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nazir, O., & Islam, J. U. (2017). Enhancing organizational commitment and employee performance through employee engagement: An empirical check. *South Asian Journal of Business Studies*, 6(1), 98–114. <https://doi.org/10.1108/SAJBS-04-2016-0036>
- Newman, D.A. and Harrison, D. A. (2008). Been there, bottled that: are state and behavioural work engagement new and useful construct; wines'?. *Industrial and Organisational Psychology*, 1, 31-35.
- Rivai, V. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Robinson, D. Perryman S. and Hayday, S. (2004). *The Drivers of Employee Engagement*.

- Institute for Employment Studies.
- Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21((7)), 600–619.
- Shaufeli.W.B., Salanova, M., Gonzalez, R. V. and Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: a two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies.*, 3, 71-92.
- shaufeli.W.B. and Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi sample study. *Journal of Organisational Behaviour.*, Vol.(No. 25), 293–315.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: alfabeta.
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Truss, C., Soane, E., Edwards, C., Wisdom, K., Croll, A. and Burnett, J. (2006). *Working Life: Employee Attitudes and Engagement*. London: Chartered Institute of Personnel and Development.
- Wibowo. (2007). *Sistem Manajemen Kinerja*,. jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wildermuth, C. & Pauken, P. D. (2008). A Perfect math: decoding employee engagement-Part I: Engaging cultures and leaders. *Industrial and Commercial Training*, Vol 40(No.3), pp.122-128.
- winanti. (2011). *Majalah UNIKOM. Jurnal Majalah Ilmiah Unikom*. Jurnal Majalah Ilmiah Unikom.

**ANALISIS EFEKTIVITAS PAJAK PARKIR DALAM MENINGKATKAN
PENDAPATAN ASLI DAERAH DI WILAYAH JAKARTA SELATAN****Wening Estiningsih¹, Heri Nurranto²**^{1,2}Program Studi Pendidikan Ekonomi, FIPPS
Universitas Indraprasta PGRI
Email: wening.nextgen007@gmail.com

Diterima: 19 Juni 2020; Direvisi: 26 Juli 2020; dipublikasikan: 28 Agustus 2020

ABSTRAK

Sesuai dengan sistem perpajakan daerah yang dimulai pada 1997 dengan menerbitkan UU Nomor 18 tahun 1997 tentang membangun sistem pungutan daerah yang sederhana, adil, dan efektif. Pembaharuan ini ditujukan untuk membangun sistem pungutan daerah yang adil, sederhana, dan efektif, serta mengoreksi kelemahan-kelemahan sistem sebelumnya terutama terkait efektivitas dan efisiensi pemungutan pajak. Fase ketiga ditandai dengan dikeluarkannya UU Nomor 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah, telah mengubah secara signifikan hubungan keuangan antar pemerintah pusat dan pemerintah daerah yang semula lebih sentralistik menjadi desentralistik. Pada fase ini ditandai dengan adanya otonomi daerah. Salah satunya pendapatan pajak parkir yang pada saat ini dikelola pemerintah, swasta dan individual sehingga dapat diketahui efektivitas pendapatan pajak parkir terhadap kontribusi pendapatan pajak daerah. Adapun dalam penelitian ini menggunakan metode *descriptive research* dan setelah dilakukannya penelitian didapatkan kesimpulan bahwa sudah sesuai dengan target yang diharapkan. Namun, akan lebih maksimal jika seluruh unsur pajak parkir dimaksimalkan yaitu jumlah penerimaan parkir dari parkir ilegal tersebut adalah sebesar Rp. 19.720.000.000. Jika nominal tersebut ditambahkan dengan penerimaan pajak parkir pada 2018, yaitu sebesar Rp. 195.281.205.961 menjadi sebesar Rp. 215.001.205.961.

Kata Kunci: Efektifitas, Pajak Parkir, Pendapatan Asli Daerah**ABSTRACT**

In accordance with the regional taxation system which was started in 1997 by issuing Law Number 18 of 1997 concerning building a simple, fair, and effective regional levy system. This reform is aimed at building a fair, simple, and effective local levy system, as well as correcting the weaknesses of the previous system, especially those related to the effectiveness and efficiency of tax collection. The third phase was marked by the issuance of Law Number 25 of 1999 concerning Central and Regional Financial Balancing, which has significantly changed the financial relations between the central government and regional governments, which were from more centralized to decentralized. This phase is marked by the existence of regional autonomy. One of them is the parking tax revenue which is currently managed by the government, private sector, and individually so that the effectiveness of parking tax revenue can be seen on the contribution of local tax revenue. As for this research, using a descriptive research method and after conducting the research it was concluded that it was in accordance with the expected target. However, it would be maximized if all elements of the parking tax were maximized, namely, the amount of parking revenue from illegal parking was Rp. 19,720,000,000. If the nominal is added to the parking tax revenue in 2018, which is Rp. 195,281,205,961 to Rp. 215,001,205,961.

Keywords: Effectiveness, Parking Tax, Regional Original Revenue

PENDAHULUAN

Sejak Indonesia merdeka hingga 1997, perhatian akan pengelolaan daerah terutama pengelolaan pajak di daerah masih sangat minim dan jauh dari kata efektif dan efisien, mengingat fokus pemerintah masih bersifat sentralistik, yang mengacu pada kegiatan pelayanan dan pembangunan di daerah hanya dibiayai dari APBN, sementara setiap pendapatan daerah masuk ke APBN. Peran pajak daerah pada masa ini hanya sebagai pelengkap, sehingga optimalisasi pemungutan jenis pajak dan retribusi tertentu kurang mendapat perhatian. Fase kedua dengan adanya pembaharuan sistem perpajakan daerah dimulai pada 1997 dengan menerbitkan UU Nomor 18 Tahun 1997 tentang membangun sistem pungutan daerah yang sederhana, adil, dan efektif. Pembaharuan ini ditujukan untuk membangun sistem pungutan daerah yang adil, sederhana, dan efektif serta mengoreksi kelemahan-kelemahan sistem sebelumnya terutama terkait efektivitas dan efisiensi pemungutan pajak. Fase ketiga ditandai dengan dikeluarkannya UU Nomor 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah, telah mengubah secara signifikan hubungan keuangan antar pemerintah pusat dan pemerintah daerah yang semula lebih sentralistik menjadi desentralistik. Pada fase ini ditandai dengan adanya otonomi daerah.

Era otonomi daerah telah membebaskan daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Daerah Otonom dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem NKRI.

Pemberian otonomi yang seluas-luasnya kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Dengan kata lain, salah satu tujuan dari otonomi daerah adalah untuk peningkatan pelayanan masyarakat yang semakin baik serta pengembangan kehidupan demokrasi. Ini merupakan kesempatan yang sangat baik bagi pemerintah daerah untuk membuktikan kemampuannya dalam melaksanakan kewenangan yang menjadi hak daerah. Untuk membuktikan hal tersebut serta untuk mengembangkan potensi dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pemerintah dapat mengenakan atau membebaskan pungutan terhadap masyarakat. Pungutan tersebut dapat berupa pajak, retribusi, dan pungutan lain yang telah diatur dalam Undang-Undang.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menyatakan bahwa pajak daerah dan retribusi daerah merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai pelaksanaan pemerintahan daerah. Pajak Daerah adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 2 ayat 2 jenis pajak kabupaten/kota terdiri atas pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak mineral bukan logam dan batuan, pajak parkir, pajak air tanah, pajak sarang burung walet, pajak bumi dan bangunan. Setiap daerah pasti memiliki sumber daya tersendiri yang bisa dipakai guna menghasilkan pendapatan (*income*) untuk menjalankan roda perekonomiannya. *Income* tersebut bisa disebut dengan Pendapatan Asli Daerah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pusat dan Daerah Pasal 1 angka 18, menyatakan Pendapatan Asli Daerah, selanjutnya disebut PAD adalah pendapatan yang diperoleh daerah yang dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan

peraturan perundang-undangan. Dengan tujuan untuk memeberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mendanai pelaksanaan otonominya sesuai dengan potensi sebagai perwujudan desentralisasi, tidak mengherankan bahwa Pendapatan Asli Daerah ini adalah salah satu sumber penerimaan daerah.

Kemampuan daerah melaksanakan ekonomi diukur dari kemampuan daerah dan besarnya kontribusi yang diberikan Pendapatan Asli Daerah terhadap APBD. Pelaksanaan otonomi daerah dapat berjalan lancar apabila pemerintah daerah bisa menggali sumber-sumber potensial yang dimilikinya. Sumber-sumber potensial tersebut jika dikelola dengan baik dan dengan sistem yang memadai maka akan mampu menghimpun dana yang maksimal serta dapat memberikan kontribusi yang baik bagi keuangan daerah.

Pajak dan retribusi daerah dipungut Pemerintah Daerah dengan tujuan untuk meningkatkan pendapatan daerah yang sekaligus berguna untuk mengatur dan menertibkan wajib pajak selaku objek pajak misalnya di Wilayah Jakarta Selatan. Badan Pajak dan Retribusi Daerah (BPRD) DKI Jakarta mengharapkan pendapatan pajak daerah dan retribusi daerah setiap tahunnya terus meningkat dan mencapai target. Salah satu jenis pajak yang di kelola BPRD DKI Jakarta adalah pajak parkir.

Salah satu masalah yang sedang dihadapi oleh DKI Jakarta pada umumnya dan Jakarta Selatan khususnya adalah banyaknya masyarakat yang menggunakan kendaraan bermotor, baik itu kendaraan beroda dua maupun kendaraan roda empat. Hal tersebut dapat menimbulkan masalah-masalah, antara lain kemacetan, polusi udara atau menurunnya angka indeks kualitas udara dan sebagainya. Dengan banyaknya kendaraan yang berlalu lalang di Jakarta Selatan, seiring dengan ini masalah yang paling terlihat adalah masalah kebutuhan akan ruang parkir serta sarana dan prasaranya. Dinas Perhubungan atau biasa disingkat dengan Dishub dalam Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2014 tentang transportasi menyatakan bahwa dampak parkir liar yang dilakukan di badan jalan adalah terjadinya penyempitan ruang jalan lalu lintas, berdampak pada pengurangan kecepatan laju kendaraan dan mengakibatkan kemacetan, sehingga akan merugikan banyak pengguna jalan.

Pajak parkir seharusnya cukup potensial untuk memengaruhi peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kota Jakarta Selatan disebabkan oleh setiap tahunnya banyak masyarakat yang menggunakan transportasi pribadi. Namun, dalam beberapa tahun terakhir realisasi penerimaan pajak parkir tidak mencapai target yang telah ditetapkan. Berikut adalah data target dan realisasi pajak parkir DKI Jakarta dari 2014-2018.

Tabel 1

Data Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Parkir Kota Jakarta Selatan

Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)
2014	177.963.000.000	160.816.715.598
2015	177.963.000.000	180.209.523.438
2016	101.056.000.000	176.871.912.263
2017	196.894.000.000	184.228.558.417
2018	211.857.000.000	195.281.205.961

Sumber: BPRD DKI Jakarta (2018)

Dari tabel perbandingan rencana dan realisasi pajak parkir DKI Jakarta tersebut dapat dilihat bahwa penerimaan pajak parkir dari 2014-2018 mengalami peningkatan dan penurunan atau fluktuatif. Seperti pada 2014 target pajak sebesar Rp. 177.963.000.000 tetapi realisasi pajak parkir belum mencapai target, yaitu sebesar Rp. 160.816.715.598. Pada 2015 target pajak tetap dan realisasi sudah mencapai target yaitu sebesar Rp. 180.209.523.438. Pada 2016, pemerintah mencoba untuk menurunkan target pajak parkir menjadi sebesar Rp. 101.056.000.000 dan realisasi pajak parkir sudah melampaui target meskipun nilainya masih di bawah realisasi tahun sebelumnya yaitu sebesar Rp. 176.871.912.263. Pada 2017 target pajak parkir kembali naik,

yaitu menjadi sebesar Rp. 196.894.000.000 namun realisasi penerimaan pajak parkir masih di bawah target yaitu sebesar Rp. 184.228.558.417. Begitu pula pada 2018 target pajak parkir dinaikkan menjadi sebesar Rp. 211.857.000.000 tetapi realisasi pajak parkir masih tetap di bawah target, yaitu sebesar Rp. 195.281.205.961.

Efektivitas Pajak

Seperti yang kita ketahui bahwa pajak parkir adalah salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah. Permasalahan parkir adalah masalah ruang. Penyediaan ruang terkendala oleh luas wilayah kota, sedangkan pajak parkir merupakan salah satu penerimaan penting yang seharusnya senantiasa diupayakan secara optimal. Namun, sistem yang diterapkan masih belum maksimal serta minimnya pengawasan oleh dinas-dinas terkait, maka masih banyak terjadinya kebocoran-kebocoran dana hasil parkir mengingat masih banyaknya tempat-tempat parkir yang ilegal dan banyak juru parkir yang nakal memasukkan sebagian hasil pungutan parkir ke dalam sakunya sendiri. Padahal potensi pajak parkir dan retribusi parkir masih bisa digali lagi apabila dilakukan pengelolaan, strategi, perencanaan serta target yang baik dan harus sesuai dengan undang-undang yang berlaku, serta tak lupa juga pengawasan yang ketat dari dinas-dinas terkait terhadap pelaksanaan pemungutan dan penerimaan pajak parkir di Wilayah Jakarta Selatan. Melihat unsur pendapatan pajak dari parkir legal ataupun illegal dapat dihitung efektivitas pendapatan pajak. Adapun pengertian efektivitas berarti tingkat pencapaian hasil program kerja dengan target yang ditetapkan. (Halim dan Iqbal, 2019: 68).

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) efektivitas adalah daya guna, keaktifan serta adanya kesesuaian dengan suatu kegiatan. Pajak Parkir merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang jika dioptimalkan dengan baik akan menambah pendapatan daerah demi kelangsungan pembangunan suatu daerah. Untuk mengetahui seberapa besar efektivitas penerimaan pajak parkir terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) dapat dilihat melalui realisasi penerimaan pajak parkir dan target yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Daerah. Efektivitas merupakan perbandingan antara *outcome* dan *output*. *Outcome* sering kali dikaitkan dengan tujuan (*objectives*) atau target yang hendak dicapai. Jadi dapat dikaitkan bahwa efektivitas berkaitan dengan pencapaian tujuan. (Halim dan Iqbal, 2019:68). Efektivitas digunakan untuk mengukur hubungan antarhasil pungutan pajak dengan tujuan atau target yang telah ditetapkan. Efektivitas pajak parkir terhadap Pendapatan Asli Daerah dikatakan efektif apabila realisasi minimal memenuhi target yang ditetapkan setiap tahunnya dan memenuhi kriteria keefektifan. Dalam menunjang kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah, salah satu sumber pendapatan daerah di antaranya berasal dari penerimaan pajak daerah, salah satunya dari sektor Pajak Parkir. Menurut Mahmudi (2016: 89) tingkat efektivitas pajak parkir dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{Realisasi Pemungutan Pajak Parkir}}{\text{Target Pajak Parkir}} \times 100\%$$

Adapun menentukan tingkat efektivitas berdasarkan pada tabel interpretasi nilai efektivitas berikut ini :

Tabel 2. Interpretasi Nilai Efektivitas

Presentase (%)	Kriteria
>100	Sangat Efektif
90 – 100	Efektif
80 – 90	Cukup Efektif
60 – 80	Kurang Efektif
<60	Tidak Efektif

Sumber: Depdagri, Kemendagri No. 690.900.327 (2018)

Dasar Hukum Pajak Parkir

Dasar hukum pajak parkir adalah Peraturan Daerah (Perda) Provinsi DKI Jakarta Nomor 16 Tahun 2010 Tentang Pajak Parkir dan Peraturan Gubernur (Pergub) Provinsi DKI Jakarta Nomor 224 Tahun 2012 Tentang Pembayaran dan Pelaporan Transaksi Usaha Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, dan Pajak Parkir Melalui Online Sistem.

METODE

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang hanya bisa peneliti dapatkan dari sumber pertama atau asli. Kurniawan (2018:227) menyatakan data primer adalah data yang dikumpulkan oleh dirinya sendiri atau peneliti sendiri, sedangkan data sekunder adalah data yang didapatkan bukan dari sumber pertama, tetapi peneliti mendapatkannya dari sumber kedua atau melalui perantara orang lain. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara pihak Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jakarta Selatan mengenai hal-hal yang menyangkut tentang efektivitas penerimaan pajak parkir dan sistem pengawasan pajak parkir. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data jumlah target dan realisasi penerimaan pajak parkir Jakarta Selatan periode 2014-2018, data parkir legal dan ilegal dan kontribusinya terhadap pajak daerah, data target dan realisasi penerimaan Pendapatan Asli Daerah Kota Jakarta Selatan.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua penyedia jasa parkir yang dikenakan pajak oleh Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jakarta Selatan. Penelitian ini mengambil responden dari seluruh populasi yang ada, yaitu penyedia jasa parkir sebagai objek penelitian dan para pemilik atau para pengelola sebagai responden penelitian selama periode 2014-2018, pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* atau penarikan sampel nonprobabilitas. *Nonprobability sampling* merupakan suatu prosedur penarikan sampel yang bersifat subjektif, dalam hal ini probabilitas pemilihan elemen-elemen populasi tidak dapat ditentukan. (Sudaryono, 2018: 181). Jenis metode yang digunakan untuk penarikan sampel adalah *Judgemental Sampling*. Siregar (2010) dalam (Sudaryono, 2018: 182) menyatakan *Judgemental Sampling* merupakan penarikan sampel yang terjadi apabila peneliti ingin memilih anggota sampel berdasarkan kriteria tertentu. Sampel dalam penelitian ini dipilih berdasarkan kriteria peneliti bahwa dia adalah yang paling baik untuk dijadikan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pajak Parkir adalah pajak yang dipungut atas penyelenggaraan tempat parkir di luar badan jalan, baik yang disediakan berkaitan dengan pokok usaha maupun yang disediakan sebagai suatu usaha, termasuk penyediaan tempat penitipan kendaraan bermotor. Berikut adalah data target dan realisasi penerimaan pajak parkir Kota Jakarta Selatan periode 2014-2018:

Tabel 3. Data Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Parkir Kota Jakarta Selatan

Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)
2014	177.963.000.000	160.816.715.598
2015	177.963.000.000	180.209.523.438
2016	101.056.000.000	176.871.912.263
2017	196.894.000.000	184.228.558.417
2018	211.857.000.000	195.281.205.961
Total	865.733.000.000	897.407.915.677

Sumber: BPRD DKI Jakarta (2018)

Dari tabel di atas dapat diketahui total penerimaan pajak parkir di Wilayah Jakarta Selatan pada tahun 2014-2018. Total target sebesar Rp. 865.733.000.000 dan total realisasi sebesar Rp. 897.407.915.677, selisih dari target dan realisasi sebesar Rp. 31.674.915.677. Total realisasi tertinggi terjadi pada tahun 2018 sebesar Rp. 195.281.205.961 telah mengalami kenaikan sebesar Rp. 11.052.647.544 dari tahun sebelumnya yaitu 2017 sebesar Rp. 184.228.558.417. Jika dilihat dari tabel diatas telah terjadi penurunan penerimaan pada tahun 2016 sebesar Rp. 176.871.912.263 mengalami penurunan sebesar Rp. 3.337.611.175 dari tahun sebelumnya yaitu 2015 sebesar Rp. 180.209.523.438. Jika dilihat dari sisi target, pajak parkir telah mengalami penurunan target pada tahun 2016 sebesar Rp. 101.056.000.000 mengalami penurunan sebesar Rp. 76.907.000.000 dari tahun sebelumnya yaitu 2015 sebesar Rp. 177.963.000.000. Target pajak parkir tidak mengalami kenaikan atau penurunan pada tahun 2014 dan 2015. Di tahun 2014 realisasi sebesar Rp. 160.816.715.598.

Eektifitas Penerimaan Pajak Parkir

Pada dasarnya penerimaan pajak parkir di wilayah Jakarta Selatan dapat diukur tingkat efektivitasnya. Karena dengan mengetahui tingkat efektivitasnya, Pemerintah Daerah Kota Jakarta Selatan dapat mengetahui seberapa target yang telah dicapai dalam penerimaan pajak parkir Kota Jakarta Selatan. Jika tingkat efektivitasnya telah diketahui, ini dapat menjadi bahan pembelajaran bagi pihak-pihak terkait dalam penerimaan pajak parkir di tahun-tahun selanjutnya.

Tingkat efektivitas penerimaan pajak parkir di Wilayah Jakarta Selatan, dapat dihitung menggunakan rumus menurut Mahmudi (2016: 89), sebagai berikut:

Tingkat efektivitas pajak parkir pada 2014:

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{Realisasi Pemungutan Pajak Parkir}}{\text{Target Pajak Parkir}} \times 100\%$$

$$\text{Efektivitas} = \frac{160.816.715.598}{177.963.000.000} \times 100\% = 90,37\%$$

Tingkat efektivitas pajak parkir tahun 2015:

$$\text{Efektivitas} = \frac{180.209.523.438}{177.963.000.000} \times 100\% = 101,26\%$$

Tingkat efektivitas pajak parkir tahun 2016:

$$\text{Efektivitas} = \frac{176.871.912.263}{101.056.000.000} \times 100\% = 175,02\%$$

Tingkat efektivitas pajak parkir tahun 2017:

$$\text{Efektivitas} = \frac{184.228.558.417}{196.894.000.000} \times 100\% = 93,57\%$$

Tingkat efektivitas pajak parkir tahun 2018:

$$\text{Efektivitas} = \frac{195.281.205.961}{211.857.000.000} \times 100\% = 92,18\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan efektifitas pajak parkir dari 2014 sampai dengan 2018 di Jakarta Selatan, maka tingkat efektivitas dijelaskan pada tabel berikut.

Tabel 5. Efektivitas Penerimaan Pajak Parkir Jakarta Selatan Tahun 2014-2018

Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Presentase	Kriteria
2014	177.963.000.000	160.816.715.598	90,37%	Efektif
2015	177.963.000.000	180.209.523.438	101,26%	Sangat Efektif
2016	101.056.000.000	176.871.912.263	175,02%	Sangat Efektif
2017	196.894.000.000	184.228.558.417	93,57%	Efektif
2018	211.857.000.000	195.281.205.961	92,18%	Efektif

Sumber: Data Diolah (2018)

Dari tabel di atas dapat terlihat tingkat efektivitas pajak parkir mengalami perubahan fluktuatif setiap tahunnya. Pada 2014 tingkat efektivitas pajak parkir sebesar 90,37% atau bisa dikatakan efektif menurut indikator. Tahun 2015 terjadi peningkatan tingkat efektivitas menjadi sebesar 101,26% dikatakan sangat efektif dan jumlah realisasinya meningkat dari pada tahun sebelumnya. Pada tahun 2016 terjadi peningkatan yang sangat signifikan dari tahun sebelumnya menjadi sebesar 175,02% meskipun realisasi penerimaan pajak parkir lebih kecil dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Hal ini dikarenakan terjadi penurunan target pajak parkir yang cukup signifikan dari tahun sebelumnya. Tahun 2017 tingkat efektivitas pajak parkir sebesar 93,57% bisa dikatakan efektif menurut indikator. Pada tahun 2018 kembali terjadi penurunan tingkat efektivitas yaitu menjadi sebesar 92,18% meskipun dapat dikatakan efektif namun masih belum melampaui target yang telah ditentukan.

“Belum bisa dikatakan efektif dikarenakan penerimaan pajak masih dibawah target, namun sudah bisa dibilang baik dalam hal penerimaan pajaknya dan menurut kami, usaha kami dalam hal pemungutan pajak sudah cukup maksimal walaupun belum optimal.” (Wawancara, 4 Maret 2020).

Sistem Pengawasan Pajak Parkir Pada BPRD DKI Jakarta

Sebagai salah satu fungsi manajemen, mekanisme pengawasan di dalam suatu organisasi memang mutlak diperlukan. Pengawasan pada dasarnya diarahkan sepenuhnya untuk menghindari adanya kemungkinan penyelewengan atau penyimpangan atas tujuan yang akan dicapai. Melalui pengawasan, diharapkan dapat membantu melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan secara efektif dan efisien (Suadi, 2014:16).

Proses pemungutan pajak daerah memerlukan suatu sistem pengawasan yang baik. Salah satu pengawasan yang penting dalam perpajakan adalah adanya pemeriksaan pajak yang dilakukan oleh aparat pajak dalam mengawasi kepatuhan wajib pajak.

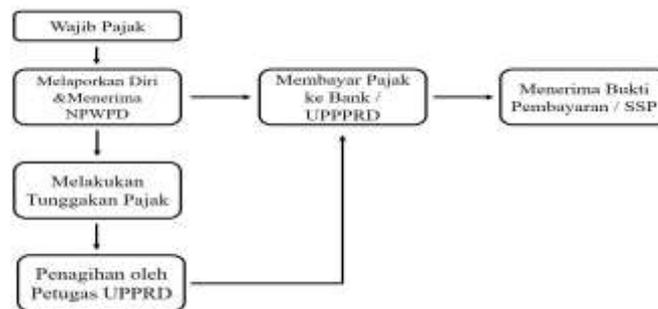
Penting tidaknya pengawasan terhadap pelaksanaan pajak tidak luput dari pentingnya pengawasan itu sendiri, yaitu untuk mencegah penyimpangan dan penggelapan pajak yang dapat merugikan. Dengan adanya pengawasan, pajak diharapkan penyimpangan dan penggelapan

pajak tersebut dapat diminimalisasi, serta dengan adanya pengawasan dapat memperkecil timbulnya hambatan kemudian dapat dilakukan tindakan perbaikannya secepat mungkin.

Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pasal 96 tentang pemungutan pajak, sebagai berikut:

1. Pemungutan pajak dilarang diborongkan
2. Setiap Wajib Pajak wajib membayar pajak yang terutang berdasarkan surat ketetapan pajak atau dibayar sendiri oleh Wajib Pajak berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan.
3. Wajib Pajak yang memenuhi kewajiban perpajakan berdasarkan penetapan Kepala Daerah dibayar dengan menggunakan SKPD atau dokumen lain yang dipersamakan.
4. Dokumen lain yang dipersamakan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) berupa karcis dan nota perhitungan.
5. Wajib Pajak yang memenuhi kewajiban perpajakan sendiri dibayar dengan menggunakan SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah), SKPDKB (Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar), dan/atau SKPDKBT (Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar Tambahan).

Selain sistem pengawasan, yang tidak kalah penting dalam pemungutan pajak adalah Standar Operasional Prosedur (SOP). Setiap badan usaha apapun jenisnya, pasti memiliki SOP yang membantu mengatur kelancaran kegiatan operasional. SOP merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja bagi suatu perusahaan. SOP menjadi panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional perusahaan atau organisasi berlangsung dengan lancar. Berikut adalah bagan SOP dalam pemungutan pajak parkir di Badan Pajak dan Retribusi Daerah DKI Jakarta:



Gambar 1. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pemungutan Pajak Badan Pajak dan Retribusi Daerah (BPRD) Provinsi DKI Jakarta

Sumber: BPRD DKI Jakarta (2018)

Dinas Pendapatan Daerah Jakarta Selatan sesuai dengan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 154 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah memang berwenang memungut pajak parkir dari wajib pajak yang sifatnya *ofstreet*. Pemungutan pajak dilakukan oleh Unit Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah (UPPRD) di wilayahnya masing-masing dengan sistem pemungutan *self assessment system*. Biaya parkir dibayarkan ke pengelola parkir dan pengelola parkir tersebut yang membayarkan beban pajak ke bank dan melaporkan pembayarannya ke UPPRD di Wilayah Jakarta Selatan.

Sistem pengawasan pajak parkir dilakukan langsung oleh petugas-petugas pajak yang berada di UPPRD. Petugas-petugas pajak tersebut mengawasi pelaksanaan dari pemungutan sampai dengan pelaporan pajak parkir baik secara langsung di lapangan yaitu dengan cara pendataan langsung ke wajib pajak pun secara tidak langsung di lapangan. Manakala ada setoran yang di luar normal, maka petugas pajak tersebut melakukan konfirmasi ke wajib pajak,

mengapa hal tersebut bisa terjadi. Ataupun terdapat objek pajak baru, akan di lakukan pendataan ke wajib pajak tersebut.

Berdasarkan hasil analisis data dapat dilihat selama tiga tahun, yaitu pada 2014, 2017, dan 2018 tidak mencapai target penerimaan yang telah ditetapkan oleh pemerintah Kota Jakarta Selatan. Hal ini menunjukkan bahwa sitem pengawasan pajak parkir di Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jakarta Selatan belum berjalan dengan baik. Tidak tercapainya realisasi pajak parkir selama tiga tahun tersebut yaitu pada 2014, 2017, dan 2018 disebabkan oleh faktor ekonomi yang dialami oleh Wilayah Jakarta Selatan, serta kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh pihak terkait mengenai pajak parkir ini, serta masih terdapat wajib pajak yang kurang patuh dalam membayar atau melaporkan pajaknya. Adapun upaya-upaya yang dilakukan Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jakarta Selatan dalam meningkatkan kegiatan pengawasan dan peningkatan penerimaan pajak parkir adalah pengadaan tim pengawasan yang turun langsung ke lapangan dan tim pendataan terhadap wajib pajak yang berada di UPPRD serta menegakkan sanksi-sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Aparat pajak pada Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jakarta Selatan akan memberikan sanksi bagi wajib pajak yang tidak patuh dalam membayar atau melaporkan pajak parkirnya, bahkan aparat pajak langsung turun tangan ke lapangan untuk penempelan stiker ataupun pencabutan izin usaha. Menurut hasil wawancara dengan pihak Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jakarta Selatan, apabila wajib pajak tidak melunasi utang pajak, pihak terkait akan menerbitkan surat teguran atau surat peringatan atau surat lainnya yang sejenis.

Menurut Perda Provinsi DKI Jakarta Nomor 6 Tahun 2010 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah Pasal 16 menyatakan pajak yang terutang yang pada saat jatuh tempo pembayaran tidak dibayar atau kurang dibayar dikenakan denda administrasi sebesar 2% (dua persen) setiap bulan, yang dihitung dari jatuh tempo sampai dengan hari pembayaran untuk jangka waktu paling lama 24 (dua puluh empat) bulan. Denda administrasi sebagaimana dimaksud akan ditambah dengan utang pajak yang belum atau kurang dibayar dan ditagih dengan Surat Tagihan Pajak Daerah (STPD). Kegiatan pengawasan yang dilakukan oleh Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jakarta Selatan bertujuan agar penerimaan pajak daerah sesuai dengan target yang telah ditetapkan atau penerimaan tercapai dengan efektif. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan salah satu pegawai oleh Badan Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Jakarta Selatan mengaku bahwa tidak ada kesulitan yang berarti dalam mengawasi proses pemungutan atau pelaporan pajak. Salah satu kendala atau kesulitan yang dihadapi, yaitu hanya lebih kepada pemahaman wajib pajaknya. Namun, jika dilihat dari sisi wajib pajak yang berada di Daerah Jakarta Selatan, menurut pihak Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jakarta Selatan sudah cukup patuh dalam membayar dan melaporkan pajaknya, meskipun masih terdapat wajib pajak yang tidak patuh dalam melaporkan atau membayar pajaknya. Mengatasi hal tersebut, pihak Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jakarta Selatan selalu menegakkan peraturan yang berlaku serta mengeluarkan inovasi-inovasi yang memudahkan dalam hal pelaporan dan pemungutan pajak salah satunya pajak online, sehingga ruang gerak wajib pajak untuk menghindari dari kewajiban perpajakan semakin sempit karena semakin kita dibatasi dan sudah tidak ada lagi alasan wajib pajak untuk tidak membayar atau melaporkan pajaknya.

Sumber Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD)

Seperti yang kita ketahui, pajak daerah adalah salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). Selain pajak daerah, sumber-sumber yang berkontribusi dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), yaitu retribusi daerah, laba usaha daerah, dan lain-lain PAD yang sah. Berikut adalah presentase sumber penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) periode 2014-2018 di Wilayah Jakarta Selatan.

Tabel 6
Sumber Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi DKI Jakarta
Tahun 2014-2018

No	Jenis Penerimaan	2014	2015	2016	2017	2018
1	Pajak Daerah	86,50%	86,32%	85,70%	83,14%	86,64%
	- PKB	15,92%	18,08%	19,37%	18,24%	19,74%
	- BBN-KB	17,67%	13,91%	13,57%	11,45%	12,35%
	- PBB-KB	3,74%	3,66%	2,97%	2,63%	2,87%
	- Pajak Air Tanah	0,33%	0,31%	0,30%	0,22%	0,25%
	- Pajak Hotel	4,43%	3,79%	4,07%	3,55%	4,03%
	- Pajak Restoran	5,83%	6,80%	6,65%	6,27%	7,28%
	- Pajak Hiburan	1,61%	1,81%	2,09%	1,72%	1,92%
	- Pajak Reklame	2,72%	2,12%	2,44%	2,20%	2,34%
	- Pajak Penerangan Jalan	2,10%	2,17%	1,94%	1,72%	1,82%
	- Pajak Parkir	1,30%	1,34%	1,26%	1,10%	1,18%
	- BPHTB	11,83%	10,71%	10,61%	15,39%	10,87%
	- PBB	18,09%	20,21%	19,00%	17,33%	20,53%
	- Pajak Rokok	0,94%	1,41%	1,44%	1,33%	1,46%
2	Retribusi Daerah	1,65%	1,36%	1,83%	1,42%	1,34%
3	Laba Usaha Daerah	1,49%	1,57%	0,82%	1,11%	1,37%
4	Lain-lain PAD yang Sah	10,37%	10,75%	11,65%	14,32%	10,66%
Jumlah PAD		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Sumber: Data diolah (2018)

Dapat dilihat dalam tabel tersebut bahwa Pajak Daerah adalah sumber kontribusi terbesar pada Pendapatan Asli Daerah (PAD). Namun, Pajak Daerah menjadi sumber kontribusi terbesar, bisa kita lihat bahwa Pajak Parkir masih berada dalam peringkat yang rendah. Pada 2014 Pajak Parkir berada di posisi ke-11, sedangkan di posisi pertama, yaitu Pajak Bumi Bangunan, dan di posisi terakhir, yaitu Pajak Air Tanah, sedangkan pada 2015 sampai dengan 2018 Pajak Parkir berada di posisi ke-12. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa kontribusi penerimaan Pajak Parkir untuk Provinsi DKI Jakarta belum berkontribusi dengan baik. Seperti yang kita ketahui, saat ini Badan Pajak dan Retribusi Daerah (BPRD) Provinsi DKI Jakarta hanya memungut pajak yang sifatnya *offstreet* atau di dalam badan jalan. Badan Pajak dan Retribusi Daerah (BPRD) Provinsi DKI Jakarta tidak mengelola pajak parkir yang sifatnya di luar badan jalan atau parkir-parkir *illegal*. Sedangkan menurut analisis penulis bisa saja parkir-parkir yang berada di luar badan jalan dapat berkontribusi lebih dalam penerimaan pajak parkir untuk Wilayah Jakarta Selatan, mengingat masih banyak terdapat parkir-parkir *illegal* yang terdapat di Wilayah Jakarta Selatan dan belum dipungut pajaknya oleh BPRD Provinsi DKI Jakarta. Setelah dievaluasi, berikut adalah analisis efektivitas penerimaan pajak parkir dan perkiraan kontribusi pajak parkir terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) jika dimasukkan perkiraan nominal pendapatan dari parkir-parkir illegal di Wilayah Jakarta Selatan, yaitu sebagai berikut:

Analisis Efektivitas Penerimaan Pajak Parkir tahun 2018:

$$215.001.205.961$$

$$\text{Efektivitas} = \frac{215.001.205.961}{211.857.000.000} \times 100\% = 101,48\%$$

Analisis Kontribusi Pajak Parkir terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) tahun 2018:

$$215.001.205.961$$

$$\text{Kontribusi} = \frac{215.001.205.961}{43.327.136.602.811} \times 100\% = 0.49\%$$

Dari hasil perhitungan di atas dapat diketahui bahwa parkir ilegal ini berkontribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD). Seandainya parkir-parkir *illegal* tersebut dikelola dengan baik oleh Badan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi DKI Jakarta, dan diberikan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baik, bisa di maksimalkan lagi untuk menjadikan pajak parkir *illegal* tersebut menjadi salah satu pendapatan Pajak Daerah.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian serta hasil analisis yang telah diuraikan, penulis dapat menyimpulkan:

1. Hasil perhitungan efektivitas penerimaan pajak parkir periode 2014-2018 di BPRD Provinsi DKI Jakarta untuk Wilayah Kota Jakarta Selatan menunjukkan tingkat efektivitas yang hampir selalu efektif menurut indikator, meskipun terdapat beberapa tahun yang belum mencapai target, yaitu 2014, 2017, dan 2018.
2. Pelaksanaan sistem pengawasan penerimaan pajak parkir yang dilakukan oleh BPRD Provinsi DKI Jakarta masih belum efektif. Hal ini terkait dengan tidak tercapainya pendapatan pajak yang terealisasi dengan target yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Kota Jakarta Selatan, yaitu pada 2014, 2017, dan 2018.
3. Hasil perkiraan kontribusi parkir *illegal* jika seandainya dikelola dengan baik dan diberikan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baik, bisa di maksimalkan lagi untuk menjadikan pajak parkir *illegal* tersebut menjadi salah satu pendapatan Pajak Daerah.
4. Agar pajak parkir dapat lebih efektif, maka :
 - a. Pemerintah Kota Jakarta Selatan diharapkan selalu melakukan pengecekan (proses pengelolaan lahan parkir) secara rutin pada setiap lokasi-lokasi parkir.
 - b. Pemerintah Kota Jakarta Selatan diharapkan dapat menambah kebijakan untuk BPRD Provinsi DKI Jakarta agar dapat memungut pajak tidak hanya dari parkir *offstreet* saja, melainkan parkir-parkir *illegal* juga.
 - c. Pemerintah Kota Jakarta Selatan diharapkan untuk memberlakukan Peraturan Daerah (Perda) Parkir yang tegas untuk semua wajib pajak parkir.
 - d. Diharapkan BPRD Provinsi DKI Jakarta agar terus meningkatkan pengawasan pajak parkir, khususnya di Wilayah Jakarta Selatan, serta memperketat pelaksanaan sanksi-sanksi bagi penunggak pajak agar penerimaan pajak parkir mencapai atau bisa melebihi dari target pajak yang telah ditetapkan

DAFTAR RUJUKAN

- Halim, Abdul, dan Iqbal, Muhammad. (2019). *Pengelolaan Keuangan Daerah*. Edisi Keempat. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Kurniawan, Asep. (2018). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Rosda.
- Mahmudi. (2016). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: UII Press.
- Perda Nomor 16 Tahun 2010. *Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 16 Tahun 2010 Tentang Pajak Parkir*. Jakarta: Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
- Perda Nomor 5 Tahun 2014. *Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Transportasi*. Jakarta: Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
- Perda Nomor 6 Tahun 2010. *Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 6 Tahun 2010 Tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah*. Jakarta: Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
- Pergub Nomor 154 Tahun 2019. *Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 154 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah*. Jakarta: Gubernur Provinsi DKI Jakarta.

- Pergub Nomor 224 Tahun 2012. *Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 224 Tahun 2012 Tentang Pembayaran dan Pelaporan Transaksi Usaha Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, dan Pajak Parkir Melalui Online Sistem*. Jakarta: Gubernur Provinsi DKI Jakarta.
- Suadi, Arief. 2014. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Yogyakarta : BPF Universitas Gajah Mada
- Sudaryono. (2018): 181). *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Rajawali Pers
- Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pusat dan Daerah
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

**ANALISIS PENGARUH FOREIGN DIRECT INVESTMENT (FDI),
SUKU BUNGA DAN NILAI TUKAR RUPIAH TERHADAP
EXPOR TOTAL INDONESIA**

Tulus Widjajanto¹, Sutrisno², Tri Anita³

Universitas Indraprasta PGRI Jakarta

Email : tulus.nairtech@gmail.com¹; sutrisno383@gmail.com²

itatrianita18@gmail.com³:

Diterima: 13 Februari 2020; Direvisi: 29 Juli 2020; dipublikasikan: 28 Agustus 2020

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan meninvestigasi pengaruh variabel *Foreign Direct Investment* (FDI), suku bunga serta nilai tukar terhadap total ekspor Indonesia, baik secara simultan maupun parsial. FDI (*Foreign Direct Investment*) atau investasi langsung luar negeri adalah salah satu ciri penting dari sistem ekonomi yang kian meng-global. Hal ini bermula saat sebuah perusahaan dari satu negara menanamkan modalnya dalam jangka panjang ke sebuah perusahaan di negara lain. Dengan cara ini perusahaan yang ada di negara asal (biasa disebut 'home country') bisa mengendalikan perusahaan yang ada di negara tujuan investasi (biasa disebut 'host country'), baik sebagian maupun seluruhnya. Metode penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan metode kuantitatif dengan menganalisis data sekunder dengan menggunakan *time series*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Foreign Direct Investment* (FDI), suku bunga, dan nilai tukar baik secara simultan maupun parsial berpengaruh terhadap nilai ekspor Indonesia.

Kata kunci: Ekspor Total, Nilai Tukar, Suku bunga dan FDI

ABSTRACT

This study aims to find out the effect of foreign direct investment (FDI), interest rates and exchange rates on Indonesia's total exports simultaneously and partially. FDI (Foreign Direct Investment) or foreign direct investment is one of the important characteristics of an increasingly global economic system. This begins when a company from one country invests in the long run into a company in another country. In this way companies in their home countries (commonly called 'home countries') can control companies that exist in investment destination countries (commonly called 'host countries') either in part or in full. The research method used is to use quantitative methods by analyzing secondary data using time series. The results of this study indicate that Foreign Direct Investment (FDI), interest rates, and exchange rates both simultaneously and partially affect the value of Indonesia's exports.

Keywords: Total export, Exchange rates, Interest rates and FDI

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara yang sedang berkembang. Negara Indonesia banyak melakukan pembangunan di segala bidang untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur serta menciptakan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Untuk mencapai pembangunan tersebut, dibutuhkan pendanaan yang cukup besar. Adanya potensi sumber daya alam yang dimiliki, Indonesia dapat menghasilkan keuntungan yang berlimpah serta dapat dimanfaatkan untuk kegiatan perdagangan internasional. Perdagangan internasional merupakan perdagangan lintas negara yang mencakup kegiatan ekspor dan impor yang bertujuan untuk meningkatkan standar hidup negara tersebut. Manfaat perdagangan Internasional yang dilihat dari segi ekspor dapat berupa kenaikan pendapatan, kenaikan devisa, dan memperluas kesempatan kerja. Kegiatan ekspor dalam jangka panjang dapat memberikan pemasukan devisa bagi negara bersangkutan yang nantinya dipergunakan, baik untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi negara, membiayai kebutuhan impor, maupun pembangunan dalam negeri. Teori ini didukung oleh penelitian Kusuma dan Kembar (2012) yang menyimpulkan bahwa ekspor berpengaruh positif dan signifikan terhadap cadangan devisa nasional. Oleh karena itu, ekspor menjadi salah satu tolok ukur penting untuk mengetahui seberapa besar pertumbuhan ekonomi di suatu negara. Keadaan ekspor di Indonesia yang berfluktuasi menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Indonesia diharapkan dapat meningkatkan kinerja ekspor, sehingga dapat bersaing dengan negara-negara lain. Perlu diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan dan penurunan nilai ekspor Indonesia. Fluktuasinya ekspor diduga dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal. Seperti faktor ekonomi, antara lain inflasi, tingkat suku bunga, jumlah uang beredar, pendapatan nasional dan posisi neraca pembayaran internasional, sedangkan faktor nonekonomi, antara lain ketahanan nasional, politik, sosial budaya, dan keamanan (Atmadja, 2002). Menurut Mankiw (2006) faktor-faktor ekonomi yang berpengaruh terhadap ekspor adalah selera konsumen, harga, nilai tukar (kurs), pendapatan konsumen dan kebijakan pemerintah terhadap perdagangan internasional. Selain itu investasi juga diduga menjadi pengaruh terjadinya fluktuasi pada ekspor. Investasi adalah modal yang diperoleh dari penanaman modal dalam negeri (PMDN) dan penanaman modal asing (PMA) yang digunakan untuk membeli barang-barang modal dan peralatan produksi dengan tujuan untuk memproduksi barang dan jasa yang lebih efektif dan efisien di masa mendatang (Sukirno, 2000). Secara teori, dengan adanya investasi akan mempengaruhi penawaran modal, sehingga secara tidak langsung akan meningkatkan industrialisasi. Akibat dari meningkatnya industrialisasi, jumlah barang yang diproduksi akan meningkat, sehingga jumlah barang ekspor dan nilai ekspor juga akan meningkat. Melalui teori tersebut, dapat diketahui dengan meningkatnya investasi dan bertambahnya kemampuan produksi suatu negara, akan meningkatkan ekspor barang dan jasa. Teori di atas juga menyebutkan kurs (nilai tukar) dapat mempengaruhi ekspor. Nilai tukar yang digunakan dalam penelitian ini adalah nilai tukar dollar Amerika Serikat terhadap Rupiah. Ekspor sangat tergantung pada nilai tukar valuta asing dan harga dalam negeri. Secara teori apabila nilai tukar valuta asing mengalami kenaikan terhadap mata uang dalam negeri, hal ini dapat meningkatkan ekspor dan sebaliknya apabila nilai tukar valuta asing mengalami depresiasi terhadap mata uang dalam negeri, maka hal ini dapat menurunkan ekspor (Soundres dan Liliana, 2002). Pernyataan tersebut didukung oleh hasil penelitian Ketut Budiawan (2009) yang menyatakan kurs dollar Amerika Serikat berpengaruh positif dan signifikan terhadap volume ekspor minyak kelapa sawit Indonesia ke India. Penelitian Wirahasta (2011) juga menghasilkan kesimpulan yang sama bahwa kurs dollar Amerika Serikat berpengaruh positif dan signifikan terhadap ekspor kerajinan provinsi Bali.

Foreign Direct Investment (FDI)

Investasi langsung luar negeri (FDI) adalah arus modal internasional tempat perusahaan dari suatu negara mendirikan atau memperluas perusahaannya di negara lain. Biasanya, FDI terkait dengan investasi aset-aset produktif, misalnya, pembelian atau konstruksi sebuah pabrik, pembelian tanah, peralatan dan bangunan; atau konstruksi peralatan atau bangunan yang baru yang dilakukan oleh perusahaan asing. Penanaman kembali modal (*reinvestment*) dari pendapatan perusahaan dan penyediaan pinjaman jangka pendek dan panjang antara perusahaan induk dan perusahaan atau afiliasinya juga dikategorikan sebagai investasi langsung. Oleh karena itu, tidak hanya terjadi pemindahan sumber daya, tetapi juga terjadi pemberlakuan control terhadap perusahaan di luar negeri.

Investasi asing langsung atau FDI menjadi salah satu sumber pembiayaan (modal) yang penting bagi negara berkembang dan mampu memberikan kontribusi yang cukup besar bagi pembangunan melalui transfer asset dan manajemen, serta transfer teknologi guna mendorong perekonomian negara.

FDI (*Foreign Direct Investment*) atau investasi langsung luar negeri adalah salah satu ciri penting dari sistem ekonomi yang kian mengglobal. Hal ini bermula saat sebuah perusahaan dari satu negara menanamkan modalnya dalam jangka panjang ke sebuah perusahaan di negara lain. Dengan cara ini, perusahaan yang ada di negara asal (biasa disebut 'homecountry') bias mengendalikan perusahaan yang ada di negara tujuan investasi (biasa disebut 'hostcountry'), baik sebagian maupun seluruhnya. Caranya dengan si penanam modal membeli perusahaan di luar negeri yang sudah ada atau menyediakan modal untuk membangun perusahaan baru di sana atau membeli sahamnya sekurangnya 10%.

Faktor yang mempengaruhi FDI

Berdasarkan hasil riset dari Komite Pemantauan Pelaksanaan Otonomi Daerah (KPPOD) pada 2003 Penanaman Modal Asing atau FDI dipengaruhi oleh beberapa faktor nonekonomi, yaitu: 1). Faktor stabilitas politik dan keamanan suatu negara yang paling dipertimbangkan oleh investor asing, 2). Faktor kelembagaan, 3). Sosial politik, ekonomi daerah, 4). Tenaga kerja dan produktivitas, 5). Infrastruktur fisik.

Menurut David K.Eiteman motif yang mendasari penanaman modal asing ada tiga; motif strategis, motif perilaku dan motif ekonomi. Dalam motif strategis dibedakan dalam: 1). Mencari pasar, 2). Mencari bahan baku, 3). Mencari efisiensi produksi, 4). Mencari pengetahuan, 5). Mencari keamanan politik.

Motif perilaku merupakan rangsangan lingkungan eksternal dan yang lain dari organisasi didasarkan pada kebutuhan dan komitmen individual atau kelompok. Motif ekonomi merupakan motif untuk mencari keuntungan dengan cara memaksimalkan keuntungan jangka panjang dan harga pasar saham perusahaan.

Dunning menjelaskan bahwa terdapat tiga motif perusahaan dalam melakukan investasi asing, yaitu:

- 1) *Locational Advantage*, yang terdiri dari biaya tenaga kerja yang rendah, produktivitas tenaga kerja, tingkat pajak yang rendah, kualitas infrastruktur dan sebagainya.
- 2) *Internalizational Advantages*, berhubungan dengan kegiatan produksi yang dilakukan perusahaan itu sendiri dari pada dijalankan perusahaan lain melalui lisensi.
- 3) *Ownership Advantage*, meliputi keunggulan perusahaan yang melebihi dari kompetitornya dalam hal pemasaran dan teknologi.

Suku Bunga

Bunga adalah tanggungan pada pinjaman uang, yang biasanya dinyatakan dengan persentase dari uang yang dipinjamkan. Suku bunga adalah tingkat bunga yang dinyatakan dalam persen, jangka waktu tertentu (perbulan atau pertahun). Bunga merupakan suatu ukuran harga sumber daya yang digunakan oleh debitur yang harus dibayarkan kepada kreditor.

Suku bunga juga berarti penghasilan yang diperoleh oleh orang-orang yang memberikan kelebihan uangnya atau *surplus spending unit* untuk digunakan sementara waktu oleh orang-orang yang membutuhkan dan menggunakan uang tersebut untuk menutupi kekurangannya atau *deficit spending units* (Judisseno, 2005:80). Suku bunga adalah biaya pinjaman atau harga yang dibayarkan untuk dana pinjaman tersebut (biasanya dinyatakan sebagai persentase per tahun) (Mishkin, 2008:4).

Menurut Hermawan, tingkat suku bunga merupakan salah satu indikator moneter yang mempunyai dampak dalam beberapa kegiatan perekonomian sebagai berikut:

- a. Tingkat suku bunga akan mempengaruhi keputusan untuk melakukan investasi yang pada akhirnya akan mempengaruhi tingkat pertumbuhan ekonomi.
- b. Tingkat suku bunga juga akan mempengaruhi pengambilan keputusan pemilik modal apakah ia akan berinvestasi pada *real assets* ataukah pada *financial assets*.
- c. Tingkat suku bunga akan mempengaruhi kelangsungan usaha pihak bank dan lembaga keuangan lainnya.
- d. Tingkat suku bunga dapat mempengaruhi nilai uang beredar.

Menurut Ismail (2011:132) penerapan bunga yang terdapat pada bank konvensional dapat dipisahkan menjadi dua jenis, yaitu:

a. Bunga simpanan

Bunga simpanan merupakan tingkat harga tertentu yang dibayarkan oleh bank kepada nasabah atas simpanan yang dilakukannya. Bunga simpanan ini, diberikan oleh bank untuk memberikan rangsangan kepada nasabah penyimpan dana agar menempatkan dananya di bank. Beberapa bank memberikan tambahan bunga kepada nasabah yang menempatkan dananya dalam bentuk deposito sejumlah tertentu. Hal ini dilakukan bank agar nasabah akan selalu meningkatkan simpanan dananya.

b. Bunga pinjaman

Bunga pinjaman atau bunga kredit merupakan harga tertentu yang harus dibayar oleh nasabah kepada bank atas pinjaman yang diperolehnya. Bagi bank, bunga pinjaman merupakan harga jual yang dibebankan kepada nasabah yang membutuhkan dana. Untuk memperoleh keuntungan, bank akan menjual dengan harga yang lebih tinggi dibanding dengan harga beli. Artinya, bunga kredit lebih tinggi dibanding bunga simpanan.

Suku bunga ditentukan dua kekuatan, yaitu penawaran tabungan dan permintaan investasi modal (terutama dari sektor bisnis). Tabungan adalah selisih antara pendapatan dan konsumsi. Bunga pada dasarnya berperan sebagai pendorong utama agar masyarakat bersedia menabung. Jumlah tabungan akan ditentukan oleh tinggi rendahnya tingkat suku bunga. Semakin tinggi suku bunga, akan semakin tinggi pula minat nasabah untuk menabung, atau sebaliknya.

Tinggi rendahnya penawaran dana investasi ditentukan oleh tinggi rendahnya suku bunga tabungan nasabah. Tingkat bunga mempunyai beberapa fungsi atau peran penting dalam perekonomian yaitu:

- a. Membantu mengalirkan tabungan berjalan ke arah investasi guna mendukung pertumbuhan perekonomian

- b. Mendistribusikan jumlah kredit yang tersedia, pada umumnya memberikan dana kredit kepada proyek investasi yang menjanjikan hasil tertinggi.
- c. Menyeimbangkan jumlah uang beredar dengan permintaan akan uang dari suatu negara.
- d. Merupakan alat penting menyangkut kebijakan pemerintah melalui pengaruhnya terhadap jumlah tabungan dan investasi.

Pada dasarnya, suku bunga adalah memberikan sebuah keuntungan yang diperoleh dari sejumlah uang yang dipinjamkan kepada pihak lain atas dasar perhitungan waktu dan nilai ekonomis.

Nilai Tukar

Menurut Mankiw (2007), nilai tukar mata uang antara dua negara adalah harga dari mata uang yang digunakan oleh penduduk negara-negara tersebut untuk saling melakukan perdagangan antara satu sama lain.

Fabozzi dan Modigliani (1995) mendefinisikan nilai tukar mata uang sebagai jumlah dari mata uang suatu negara yang dapat ditukarkan perunit mata uang negara lain, atau dengan kata lain harga dari satu mata uang terhadap mata uang lain.

Abimanyu (2004) menyatakan bahwa nilai tukar mata uang adalah harga mata uang relatif terhadap mata uang negara lain, oleh karena nilai tukar ini mencakup dua mata uang, titik keseimbangannya ditentukan oleh penawaran dan permintaan dari kedua mata uang.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa nilai tukar mata uang adalah harga dari mata uang suatu negara terhadap mata uang negara lain yang dipergunakan dalam melakukan perdagangan antara kedua negara tersebut yang nilainya ditentukan oleh penawaran dan permintaan dari kedua mata uang.

Mata uang suatu negara dapat ditukarkan atau diperjualbelikan dengan mata uang negara lainnya sesuai dengan nilai tukar mata uang yang berlaku di pasar mata uang atau yang sering disebut dengan pasar valuta asing. Dengan perubahan kondisi ekonomi serta sosial politik yang terjadi di suatu negara, nilai tukar mata uang suatu negara terhadap mata uang negara lainnya dapat berubah secara substansial. Mata uang suatu negara dikatakan mengalami apresiasi jika nilai tukarnya relatif terhadap mata uang negara lain mengalami kenaikan. Sebaliknya, mata uang suatu negara dikatakan mengalami depresiasi jika nilai tukarnya relatif terhadap mata uang negara lain mengalami penurunan.

Dalam kondisi tertentu, kenaikan dan penurunan nilai tukar mata uang terjadi atas intervensi pemerintah. Dalam hal ini kebijakan bank sentral dalam menaikkan dan menurunkan nilai tukar mata uang domestik untuk menyesuaikan dengan nilai tukar mata uang yang sebenarnya di pasar. Penyesuaian ke atas atau kenaikan nilai tukar mata uang yang dilakukan oleh bank sentral disebut dengan revaluasi, sedangkan, penyesuaian ke bawah atau penurunan nilai tukar mata uang yang dilakukan oleh bank sentral disebut dengan devaluasi. Secara ekonomi, nilai tukar mata uang dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu (Mankiw, 2007):

a. Nilai tukar mata uang nominal

Nilai tukar mata uang nominal adalah perbandingan harga relatif dari harga mata uang antara dua negara. Istilah 'nilai tukar mata uang' antara dua negara yang diberlakukan di pasar valuta asing adalah nilai tukar mata uang nominal ini.

b. Nilai tukar mata uang riil

Nilai tukar mata uang riil adalah perbandingan harga relatif dari barang yang terdapat di dua negara. Dengan kata lain, nilai tukar mata uang riil menyatakan tingkat harga kita bisa memperdagangkan barang dari satu negara dengan barang negara lain. Nilai tukar mata uang riil ini

ditentukan oleh nilai tukar mata uang nominal dan perbandingan tingkat harga domestik dan luar negeri.

Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$\text{nilai tukar mata uang} = \frac{\text{nilai tukar mata uang nominal} \times \text{harga barang domestik}}{\text{harga barang luar negeri}}$$

Konsep-konsep yang berkaitan dengan sistem nilai tukar mata uang atau yang dikenal dengan rezim nilai tukar mata uang (*exchange rate regime*) mulai mendapat perhatian besar dari para ahli ekonomi sejak akhir Periode Bretton Woods pada 1971, serta setelah terjadinya serangkaian krisis nilai tukar mata uang di beberapa negara, baik di negara maju maupun negara berkembang, hingga 1973. Hal ini kemudian melahirkan suatu konsep dalam ekonomi yang disebut dengan *Impossible Trinity*. Konsep *Impossible Trinity* menyatakan bahwa suatu negara tidak dapat secara simultan mencapai tiga sasaran kebijakan moneter, yaitu stabilitas nilai tukar (*exchange rate stability*), independensi kebijakan moneter (*monetary independence*), dan integrasi kepada pasar keuangan dunia (*full financial integration*). Oleh karena itu, suatu negara harus menentukan sistem dan kebijakan nilai tukar mata uangnya yang sesuai untuk dapat mencapai sasaran kebijakan moneter yang dipilihnya.

Berdasarkan kebijakan tingkat pengendalian nilai tukar mata uang yang diterapkan suatu negara, sistem nilai tukar mata uang secara umum dapat digolongkan menjadi empat kategori, yaitu (Madura, 2008), yaitu:

a. Sistem nilai tukar mata uang tetap (*fixed exchange rates system*)

Dalam sistem nilai tukar mata uang tetap, nilai tukar mata uang akan diatur oleh otoritas moneter untuk selalu konstan atau dapat berfluktuasi, namun hanya dalam suatu batas yang kecil. Dalam hal ini, otoritas moneter memelihara nilai tukar mata uang domestik terhadap mata uang asing pada nilai tertentu dengan cara membeli atau menjual mata uang asing untuk mata uang domestik pada harga yang tetap.

Dengan sistem ini, dunia usaha akan diuntungkan. Oleh karena itu, resiko fluktuasi nilai tukar mata uang dapat dikurangi, sehingga hal ini dapat meningkatkan aktivitas perdagangan dan investasi internasional. Namun, dengan sistem ini tetap terdapat resiko pemerintah dapat melakukan perubahan nilai tukar mata uang yang diberlakukan dengan melakukan devaluasi atau revaluasi, terutama saat nilai tukar mata uang tersebut di pasar mengalami perubahan yang besar. Dengan hal ini, secara makro, negara dan dunia usaha akan menjadi lebih sensitif terhadap perubahan kondisi ekonomi yang terjadi di negara lain.

b. Sistem nilai tukar mata uang mengambang bebas (*free floating exchange rate system*)

Dalam sistem nilai tukar mata uang mengambang bebas, nilai tukar mata uang ditentukan oleh mekanisme pasar tanpa intervensi dari pemerintah. Berbeda dengan sistem nilai tukar mata uang tetap, dengan sistem nilai tukar mata uang mengambang bebas fluktuasi nilai mata uang dibiarkan, sehingga nilainya sangat fleksibel. Dalam sistem ini, otoritas moneter diberikan keleluasaan untuk menerapkan kebijakan moneter secara independen tanpa harus memelihara nilai tukar mata uang domestik terhadap mata uang asing pada nilai tertentu.

Dengan sistem ini, negara akan terhindar dari inflasi terhadap negara lain serta masalah-masalah ekonomi yang dialami suatu negara tidak akan mudah untuk menyebar ke negara lain. Selain itu, dengan sistem ini, seperti yang telah disebutkan di atas, otoritas moneter tidak perlu memelihara nilai tukar mata uang domestik terhadap mata uang asing pada nilai tertentu, sehingga

otoritas moneter dapat berfokus pada kebijakan-kebijakan moneter yang membawa dampak positif pada perekonomian. Namun, dengan sistem ini, nilai tukar mata uang akan selalu berfluktuasi sesuai dengan mekanisme pasar sehingga terdapat resiko ketidakpastian nilai tukar yang dihadapi oleh dunia usaha.

1. Sistem nilai tukar mata uang mengambang terkendali (*managed float exchange rate system*)

Sistem nilai tukar mata uang mengambang terkendali merupakan perpaduan antara sistem nilai tukar mata uang tetap dan nilai tukar mata uang mengambang bebas. Dalam sistem ini, nilai tukar mata uang dibiarkan berfluktuasi setiap waktu tanpa ada batasan nilai yang ditetapkan. Namun, pemerintah sewaktu-waktu dapat melakukan intervensi untuk mencegah nilai tukar mata uang berubah terlalu jauh.

2. Sistem nilai tukar mata uang terikat (*pegged exchange rates system*)

Dalam sistem nilai tukar mata uang terikat, nilai tukar mata uang domestik diikatkan atau ditetapkan terhadap satu atau beberapa mata uang asing, biasanya dengan mata uang asing yang cenderung stabil, misalnya, dolar Amerika Serikat. Dengan demikian, nilai tukar mata uang domestik terhadap mata uang asing selain dolar Amerika Serikat akan berfluktuasi sesuai dengan fluktuasi nilai tukar dolar Amerika Serikat. Namun, oleh karena nilai tukar dolar Amerika Serikat yang cenderung stabil, nilai tukar mata uang domestik pun cenderung stabil terhadap mata uang asing lainnya.

Di Indonesia, sejak 1966 hingga sekarang telah diterapkan empat sistem nilai tukar mata uang yang berbeda yang terbagi menjadi beberapa periode waktu. Bank Indonesia, sebagai otoritas moneter di Indonesia, menetapkan sistem nilai tukar mata uang berdasarkan berbagai pertimbangan, khususnya yang berkaitan dengan kondisi ekonomi saat itu. Perry dan Solikin (2003) memaparkan sistem nilai tukar mata uang yang berlaku di Indonesia sistem nilai tukar mata uang berganda (*multiple exchange rates system*), sistem nilai tukar mata uang tetap (*fixed exchange rate*), sistem nilai tukar mata uang mengambang terkendali (*managed floating exchange rate*)

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nilai Tukar Mata Uang

Keseimbangan nilai tukar mata uang akan berubah setiap waktu sesuai dengan perubahan permintaan dan penawaran mata uang tersebut di pasar valuta asing. Dengan demikian faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan dan penawaran mata uang akan berpengaruh pula pada perubahan nilai tukar mata uang tersebut. Madura (2008) menjabarkan beberapa faktor yang mempengaruhi nilai tukar mata uang suatu negara dengan mata uang negara lain, yaitu perubahan tingkat inflasi relative, perubahan tingkat suku bunga relative, perubahan tingkat pendapatan relative, pengendalian pemerintah

Adapun hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh *foreign direct investment* (FDI), suku bunga, serta nilai tukar terhadap total ekspor Indonesia secara simultan. $\text{Prob}(F\text{-statistic}) < 0,05$ H_0 ditolak dan H_1 diterima.
2. Terdapat pengaruh *foreign direct investment* (FDI), suku bunga, serta nilai tukar terhadap total ekspor Indonesia secara parsial. $t\text{-statistic} < 0,05$ H_0 ditolak dan H_1 diterima.

METODE

Penelitian dilakukan di wilayah Indonesia dengan menganalisis data suku bunga, nilai tukar, *foreign direct investment* (FDI) dan total ekspor. Populasi dan sampel yang digunakan sebagai

sumber data dalam regresi didapatkan dari sumber skunder yang diolah dari data badan pusat statistic (BPS). Sampel yang digunakan sebagai sumber data harus representative sampai jumlah tertentu. Untuk populasi dari penelitian ini adalah data suku bunga, nilai tukar, *foreign direct investment* (FDI) dan total ekspor di Indonesia sampai batas 2018. Sampel penelitian ini berupa data *time series* akan diambil data dari 1989-2018. Data merupakan data sekunder yang diambil dari data BPS, dengan menggunakan metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi nonprilaku yang diambil dari dokumentasi, yaitu pengumpulan data dengan cara membaca, mencatat dokumen, dan catatan tertulis yang bersumber dari data publikasi badan pusat statistik (BPS) Indonesia.

Setelah terkumpul, data kemudian dilakukan analisis dengan menggunakan teknik analisis kuantitatif, yaitu analisis data dengan mengadakan perhitungan-perhitungan yang relevan terhadap masalah yang dianalisis dengan menggunakan alat bantu Eviews 10 untuk dapat mempercepat proses analisis. Analisis yang digunakan adalah:

- **Analisis Regresi Linier Berganda**, merupakan suatu analisis untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.
- **Uji F**, Uji F ini digunakan untuk mengetahui signifikansi variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama sama atau simultan.
- **Uji t**, Uji t ini digunakan untuk melakukan pengujian secara parsial antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

Untuk mengetahui variabel yang berpengaruh dominan, yaitu variabel bebas yang mempunyai pengaruh dominan terhadap variabel terikat dapat dilihat dengan nilai *absolut standardized coefficient* yang paling tinggi, sedangkan untuk menguji kelayakan model digunakan *theoretical Plusibility, Accuracy of the estimated of the parameters, explanatory ability* dan *forecasting ability*

Dalam penelitian ini memiliki keterbatasan yang dimiliki adalah dalam model penelitian ini hanya mengungkap tiga variabel bebas yang mempunyai kontribusi terhadap ekspor total, sehingga perlu dikembangkan penelitian dengan menambahkan variabel bebas yang diduga berpengaruh terhadap ekspor total, sehingga model yang dikembangkan semakin komprehensif.

HASIL PEMBAHASAN

Ditasari Puspita Wardhani dan Suharyono (2017) disebutkan bahwa pengaruh Nilai Total ekspor dan variabel makro ekonomi lainnya terhadap FDI adalah sebagai berikut:

1. Nilai total ekspor, PDB, inflasi dan *kurs* Rupiah dan suku bunga BI merupakan faktor-faktor makroekonomi yang mempengaruhi FDI yang masuk di Indonesia dari hasil pengujian hipotesis uji F dan uji koefisien determinasi (R^2). Hasil tersebut menunjukkan investor asing akan mempertimbangkan kestabilan faktor-faktor makroekonomi tersebut dalam menginvestasikan modalnya ke Indonesia.
2. Inflasi mempengaruhi jumlah FDI di Indonesia. Inflasi di negara berkembang seperti Indonesia mencerminkan meningkatnya konsumsi. Bertambahnya permintaan atas barang dan jasa yang tinggi ini pada akhirnya menyebabkan terjadinya peningkatan produksi. Hal ini dinilai memberikan keuntungan investor tetapi selama angka inflasi masih dalam batasan yang wajar.
3. Suku bunga Bank Indonesia mempengaruhi jumlah FDI yang masuk di Indonesia. Hal ini disebabkan investor pada dasarnya akan melakukan investasi apabila tingkat keuntungan/ *return* yang ditawarkan lebih besar dari sukubunga yang ditawarkan.

Dengan mempertimbangkan peneliti terdahulu yang meneliti perihal pengaruh nilai faktor makroekonomi dan FDI terhadap nilai ekspor total, setelah mendapatkan data sekunder yang diperlukan, dengan menggunakan *software eviews* di dapatkan hasil analisis sebagai berikut:

Dari hasil olah data menggunakan alat bantu aplikasi *eviews* 10 didapatkan hasil, seperti yang tersaji dalam tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Olah Data *Eviews 10*

Dependent Variable: XTOT				
Method: Least Squares				
Date: 12/10/19 Time: 17:33				
Sample: 1 30				
Included observations: 30				
Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	28367.09	13869.89	2.045229	0.0511
FDI	1.233377	0.470138	2.623438	0.0144
INT	-3082.139	550.6600	-5.597172	0.0000
KURS	7.718711	1.056490	7.305994	0.0000
R-squared	0.807173	Mean dependent var	77515.28	
Adjusted R-squared	0.784924	S.D. dependent var	51618.85	
S.E. of regression	23938.90	Akaike info criterion	23.12796	
Sum squared resid	1.49E+10	Schwarz criterion	23.31479	
Log likelihood	-342.9194	Hannan-Quinn criter.	23.18773	
F-statistic	36.27870	Durbin-Watson stat	0.690899	
Prob(F-statistic)	0.000000			

Dari hasil olah data di atas persamaan regresi yang dihasilkan adalah sebagai berikut:

$$Y = 28367,09 + 1,233377(X_1) - 3082,139(X_2) + 7,718711(X_3)$$

$$Se = (13869,89) (0,470138) (550.6600) (1.056490)$$

$$t = (2,045229) (2,623438) (-5,597172) (7,305994)$$

$$Sig = (0,0511) (0,0144) (0,0000) (0,0000)$$

$$F = 36,27870$$

$$Sig = 0,000000$$

$$R^2 = 0,807173$$

$$\text{Adjusted R-square} = 0,784926$$

Dari data di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai ekspor total akan meningkat sebesar 1.233 bila ada kenaikan FDI
2. Nilai ekspor total akan terjadi penurunan sebesar 3082,139 bila terjadi kenaikan interest atau bunga
3. Nilai ekspor total akan meningkat sebesar 7.718 bila terdapat kenaikan nilai mata uang atau kurs

Berdasarkan hasil uji F yang dilakukan dengan menggunakan *software eviews* adalah sebagai berikut: FDI, Suku Bunga dan Nilai Tukar secara simultan berpengaruh secara signifikan dengan nilai F-statistik 0.0000 atau lebih kecil dari 0.05. Besarnya koefisien determinan yang diberikan oleh FDI, suku bunga dan nilai tukar rupiah terhadap nilai ekspor total sebesar nilai adjusted R-square yaitu 0,784924. Yang artinya variasi nilai ekspor total dipengaruhi oleh FDI, suku bunga dan nilai tukar rupiah sebesar 78,4924% dimana 21,5076 dipengaruhi oleh variabel lain diluar model penelitian yang dilakukan.

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan *software eviews* untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel X terhadap variabel Y, dapat diketahui sebagai berikut:

1. Secara partial FDI berpengaruh signifikan dan mempunyai arah positif terhadap Nilai Ekspor Total, yang artinya bila FDI naik, akan menyebabkan kenaikan nilai ekspor total
2. Secara partial Suku Bunga berpengaruh signifikan dan mempunyai arah negative, yang artinya bila terdapat kenaikan suku bunga, maka nilai ekspor total mengalami penurunan
3. Secara partial nilai tukar rupiah berpengaruh signifikan dan mempunyai arah positif, yang berarti bila nilai tukar rupiah mengalami kenaikan, maka menyebabkan kenaikan pada nilai ekspor total

Berdasarkan hasil olah data penelitian, variabel nilai tukar rupiah terhadap dollar Amerika Serikat memiliki nilai *standardized coefficients beta* terbesar yaitu 7,305994. Dapat disimpulkan bahwa nilai tukar rupiah terhadap dollar Amerika Serikat memiliki pengaruh dominan pada model penelitian ini.

Uji kelayakan model yang digunakan, yaitu dengan menguji keselarasan dengan teori yang relevan, sehingga hasil penelitian (hipotesis dan model) tidak bertentangan dengan teori yang ada. Parameter hipotesis/model pascaestimasi akurat atau tidak bias ditandai dengan angka probabilitas kesalahan yang rendah. S.E of Regression 23938,90 lebih kecil dari nilai S.D dependent var 51618,85. Dalam penelitian ini menggunakan Standar Error 5% atau 0,05. Dengan standar eror 0,05 penelitian ini cukup valid. Model pasca estimasi memiliki kemampuan prediksi yang baik ditandai dengan koefisien determinasi yang tinggi. Dilihat dari Adjusted R-square 0,784924 atau 78,4924 % menunjukkan kontribusinya > 50%, maka model penelitian ini bagus.

SIMPULAN

Dari hasil olah data bisa ditarik beberapa kesimpulan di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh *foreign direct investment* (FDI), suku bunga serta nilai tukar terhadap total ekspor Indonesia secara simultan.
2. Terdapat pengaruh suku bunga, *foreign direct investment* (FDI) terhadap total ekspor Indonesia secara parsial.
3. Terdapat pengaruh suku bunga terhadap total ekspor Indonesia secara parsial.
4. Terdapat pengaruh nilai tukar terhadap total ekspor Indonesia secara parsial.

SARAN

Dalam penelitian ini masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki, terutama tentang variabel bebas yang diduga mempengaruhi nilai ekspor total harus ditambah agar model yang dihasilkan dalam penelitian semakin komprehensif.

DAFTAR RUJUKAN

- (2006). Teori Makro Ekonomi. Alih Bahasa, Imam Nurwaman. Jakarta: Erlangga.
- Algifari & Guritno Mangkusubroto (1998). Teori Ekonomi Makro. Edisi ketiga. Yogyakarta: Bagian Penerbit STIE YKPN.
- Arsyad, Lincolin. (2010). Ekonomi Pembangunan. Edisi Keempat. Yogyakarta: UPP STIMYKPN.
- Ball, Donald A; J. Michael Geringer; Janne M. Mcnett; Michael S. Minor. (2005). International Business. Edisi kesembilan, Jakarta : PT. Salemba Empat.

- Desak Putu Emmei Juliantari, Nyoman Djinar Setiawina. (2015). Analisis Pengaruh Kurs Dollar Amerika Serikat, Inflasi Dan Penanaman Modal Asing Terhadap Nilai Ekspor Makanan Dan Minuman Di Indonesia. E-Jurnal Ekonomi Pembangunan Universitas Udayana Vol.4, No.12
- Dewata, Bobby Kresna & I Wayan Yogi Swara. (2013). Pengaruh Total Ekspor, Libor, Dan Upah Tenaga Kerja Terhadap Investasi Asing Langsung Di Indonesia. E- Jurnal Ekonomi Pembangunan Universitas Udayana, Volume 2, Nomor 8 (Agt).
- Ditasari Puspita Wardhani, Suharyono, (2017). Pengaruh Nilai Total Ekspor dan Variabel Makro Ekonomi Linnya Terhadap Foreign Direct Investment (FDI) di Indonesia, Jurnal ekonomi dan Bisnis Vol 50 No 5, September 2017, Universitas Brawijaya Malang
- Eliza, Mesayu. (2013). Analisis Pengaruh Variabel Makroekonomi terhadap investasi asing di Indonesia [skripsi]. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya Malang.
- Gregory N Mankiw. (2000). Teori Makro Ekonomi. Alih Bahasa, Imam Nurwaman. Jakarta: Erlangga.
- Ho, Catherine S. F. & Ahmad Husni Mohd. Rashid. (2011). Macroeconomic and Country Specific Determinants of FDI. The Business Review, Cambridge Vol. 18 Num. 1.
- I Gede Yoga Mahendra, I Wayan Wita Kesumajaya. (2015). Analisis Pengaruh Investasi, Inflasi, Kurs Dollar Amerika Serikat Dan Suku Bunga Kredit Terhadap Ekspor Indonesia Tahun 1992-2012. E-Jurnal Ekonomi Pembangunan Universitas Udayana Vol. 4, No. 5.
- Krugman, Paul R. & Maurice Obstfeld. (1994). Ekonomi internasional: teori dan kebijakan. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kuncoro, Mudrajad. (2009). Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi. Bandung : PT Gelora Aksara Pratama.
- Mudara, I Made Y.P. Pengaruh Produk Domestik Bruto, Suku Bunga, Upah Pekerja dan Nilai Total Ekspor Terhadap Investasi Asing Langsung Di Indonesia (1990-2009).
- Nopirin. (2000). Pengantar Ilmu Ekonomi Makro dan Mikro. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE.
- Prathama, Rahardja. (2005). Teori Ekonomi Makro Suatu Pengantar. Edisi ketiga. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Rahardja, Pratama & Mandala Manurung. 2008. Teori Ekonomi Makro. Edisi Keempat. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Sarwedi. (2002). Investasi Asing Langsung Di Indonesia Dan Faktor Yang Mempengaruhinya. Jurnal Akuntansi dan Keuangan Vol.3, No. 1 Mei 2002.
- Setyowidodo, Dimas Candra. (2010). Analisis Pengaruh Indikator Fundamental Makroekonomi (Ekspor, Pengeluaran investasi pemerintah, Inflasi, Nilai tukar) dan Krisis keuangan dunia 2008 terhadap Penanaman Modal Asing di Indonesia Periode 2003:1-2009:3 [Thesis]. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya Malang.
- Sukirno, Sadono. (2012). Makro Ekonomi Modern: Perkembangan Pemikiran Klasik Hingga Keynesian Baru. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

**PENGARUH DISPLIN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PURWAKARTA****Deddy Dariansyah¹, Noviariany², Syahid³**^{1,3}Universitas Indraprasta PGRI²Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perdana Mandiri¹Email: deddjazz@gmail.com²Email: noviariany@yahoo.com³Email: syahid@unindra.ac.id

Diterima: 12 April 2020; Direvisi: 14 Agustus 2020; dipublikasikan: 28 Agustus 2020

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Purwakarta. Metode lapangan dengan pendekatan analisis statistik regresi. Dengan menggunakan metode serta variabel- variabel tersebut diharapkan dapat memecahkan permasalahan yang terjadi pada pegawai di lingkungan pada Kantor Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Purwakarta. Responden penelitian ini adalah 50 Pegawai. Hasil analisis menunjukkan bahwa Disiplin Kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai dalam kategori pengaruh sedang. Hal ini bisa dilihat dari hasil statistik uji korelasi dan uji hipotesis dari kedua variabel tersebut dengan menggunakan linier berganda uji F dan uji T, Sedangkan uji statistik untuk variabel Disiplin Kerja dipengaruhi secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Dengan demikian, temuan empiris ini mengindikasikan bahwa untuk meningkatkan kinerja pegawai perlu meningkatkan kualitas pelayanan dan memperbaiki tingkat kedisiplinan

Kata Kunci: Disiplin Kerja, Kinerja, Dinas Komunikasi dan Informasi, Purwakarta**ABSTRACT**

This study aims to analyze the effect of work discipline on the performance of the employees of the Office of Communication and Information in Purwakarta Regency. Field method with regression statistical analysis approach. By using the method and these variables are expected to solve problems that occur in employees in the Office of Communication and Information Purwakarta Regency. The respondents in this study were 50 employees. The results of the analysis show that work discipline has a positive effect on employee performance in the moderate influence category. This can be seen from the statistical results of the correlation test and hypothesis testing of the two variables using the multiple linear F tests and the T-test, while the statistical test for the Work Discipline variable is positively and significantly affected by employee performance. Thus, these empirical findings indicate that to improve employee performance it is necessary to improve service quality and improve discipline levels

Keywords: *Work Discipline, Employee Performance, Dinas Komunikasi dan Informasi, Purwakarta*

PENDAHULUAN

Reformasi birokrasi merupakan suatu upaya untuk melakukan perubahan terhadap sistem pemerintahan sehingga pemerintahan yang baik (*good governance*) dapat diwujudkan. Walaupun pelaksanaan reformasi birokrasi di Indonesia sudah dimulai sejak 1998, hingga saat ini masih banyak keluhan datang dari masyarakat yang menunjukkan bahwa reformasi birokrasi yang telah dijalankan selama ini belum berlangsung secara efektif dan efisien, serta belum memenuhi keinginan masyarakat. Pelaksanaan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah secara tersirat mengharuskan tersedianya aparat pemerintahan yang handal dan profesional. Hal ini tentu saja akan berkaitan dengan pelaksanaan misi pemerintah itu sendiri, untuk memajukan kehidupan masyarakat (melalui pelayanan, pemberdayaan dan pengembangan). Kondisi ini hanya dapat tercipta jika di dalam organisasi pemerintah berlangsung mekanisme sistem manajemen yang efektif dan efisien serta inovatif, yang mengharuskan organisasi pemerintah untuk memberikan keleluasaan kepada aparatnya untuk mengembangkan metode yang terbaik, sesuai dengan kondisi masing-masing daerah. Pemerintahan daerah khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purwakarta merupakan penjabaran dari peraturan pemerintah No. 41 tahun 2007 tentang organisasi perangkat daerah. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purwakarta dibentuk berdasarkan peraturan daerah nomor 9 tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah Kabupaten Purwakarta pada 4 november 2016, dan Peraturan Bupati (PERBUP) nomor 148 Tahun 2016 tentang kedudukan dan susunan organisasi tugas dan fungsi serta tata kerja perangkat daerah 23 november 2016. Dinas baru ini adalah gabungan dari beberapa elemen bidang yang asalnya terpisah yang ada di lingkungan pemerintah daerah Kabupaten Purwakarta, yaitu bagian kaharti setda Kabupaten Purwakarta.

Pegawai Negeri Sipil (PNS) itu sendiri merupakan aparatur Negara yang bertugas menjadi abdi masyarakat dan menyelenggarakan pelayanan bagi masyarakat. PNS juga menjadi panutan atau contoh bagi setiap masyarakat sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 53 Tahun 2010 tentang disiplin Pegawai Negeri Sipil. Untuk dapat melaksanakan tugas dengan baik, pembinaan pegawai perlu diarahkan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Hal ini dilakukan agar sumber daya manusia memiliki sikap dan perilaku yang berintikan pengabdian, kejujuran, tanggung jawab, disiplin serta wibawa, sehingga dapat memberikan pelayanan sesuai dengan tuntutan perkembangan masyarakat. Tanpa pegawai, betapa sulitnya instansi dalam mencapai tujuannya, karena merekalah yang menentukan majunya suatu instansi, dengan memiliki tenaga kerja yang terampil dan motivasi yang tinggi, instansi telah memiliki asset yang sangat mahal, sebab pada dasarnya manusia merupakan subjek dan objek pembangunan. Disiplin merupakan fungsi operatif manajemen sumberdaya manusia yang terpenting karena semakin baik disiplin pegawai, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas - tugas yang diberikan kepadanya. Menurut (Edy, 2016, p. 87) Disiplin mempunyai dua pengertian. Arti yang pertama, melibatkan belajar atau mencetak perilaku dengan menerapkan imbalan atau hukuman. Arti kedua, lebih sempit lagi, yaitu disiplin ini hanya bertalian dengan tindakan hukuman terhadap perilaku kesalahan kemudian, sedangkan kinerja menurut (Edy, 2016), kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing atau tentang seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya serta kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya, yang dilakukan (Astadi Pangarso, 2016) tentang disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada Biro Pelayanan sosial dasar sekretariat daerah provinsi Jawa Barat, hasil dari penelitian tersebut disiplin kerja pada Biro Pelayanan sosial dasar sangat tinggi, baik dalam kehadiran dan

menyelesaikan kerja dengan tepat waktu, sehingga menghasilkan kinerja yang baik sesuai dari penilaian kerja yang ada. Disiplin kerja merupakan modal utama untuk menentukan tingkat kinerja pegawai, dalam penelitian ini menjelaskan indikator disiplin ketaatan pada peraturan, ketepatan waktu disiplin kerja datang tepat waktu, tertib, teratur kesadaran melaksanakan prosedur kerja sesuai dengan peraturan yang ada sehingga kinerja kerja sesuai yang diharapkan. Hal ini terdapat juga permasalahan yang akan diteliti yang dihadapi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purwakarta, yaitu dari segi kedisiplinan kehadiran pegawai bisa dilihat dari tabel di bawah bahwa penurunan tingkat absensi pegawai dan jumlah pegawai yang tidak hadir tanpa keterangan khususnya pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purwakarta 2018 ke 2019 menurun yang dapat dilihat dari tabel di bawah ini.

Tabel 1. Laporan Kehadiran Pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purwakarta (2017-2018)

No	Nama Jabatan	Absensi							
		2018				2019			
		Sakit	Izin	Alfa	Cuti	Sakit	Izin	Alfa	Cuti
1	Kepala Dinas	-	-	-	-	-	-	-	-
2	Sekretaris Dinas	-	-	-	-	-	-	-	-
3	Kabid. Statistik dan Persandian	10	11	3	12	8	7	7	10
4	Kabid. Aplikasi Informatika	2	2	-	-	-	-	1	-
5	Kabid. Informasi dan komunikasi Publik	-	-	-	-	-	-	-	2
6	Kabid Teknologi Informatika	10	12	9	11	8	15	8	10
7	Kasi Statistik	7	11	4	12	7	10	2	10
8	Kasi Aplikasi Teknologi	12	10	10	10	9	11	9	12
9	Kasi Dokumentasi	2	6	2	1	1	5	1	4
10	Kasi Integrasi Aplikasi	1	5	1	3	3	5	2	1
11	Kasubag Perencanaan dan Pelaporan	9	8	2	7	10	7	2	4
12	Kasubag Kepegawaian dan Umum	8	12	9	11	9	10	9	11
13	Kasubag Keuangan	1	3	-	-	-	-	-	-
14	Fungsional Umum	7	10	10	8	9	13	14	12
Total		69	80	50	75	64	83	55	76

Sumber: Data Sub. Bagian Kepegawaian & Umum (diolah,2019)

Dapat dilihat dari tabel 1 tentang laporan kehadiran Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purwakarta bahwa ada penurunan tingkat kehadiran pegawai dari 2018 ke 2019 ketidakhadiran tanpa keterangan di bagian Fungsional Umum mengalami kenaikan, 2018

ketidakhadiran tanpa keterangan 10 kali dan pada 2019 meningkat menjadi 14 kali, tentu saja ini salah satu menjadi masalah yang dapat mempengaruhi kinerja para pegawai.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

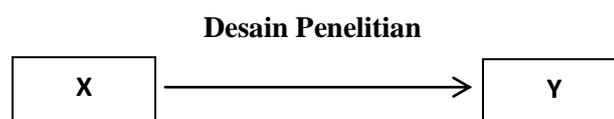
1. Bagaimana disiplin kerja pegawai yang terjadi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purwakarta.
2. Bagaimana kinerja pegawai yang terjadi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purwakarta.
3. Seberapa besar pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purwakarta.

Maksud penelitian ini adalah untuk mengetahui, mengumpulkan data yang diperlukan, kemudian memproses dan menganalisis berdasarkan teori-teori yang didapatkan untuk memperoleh kesimpulan, sedangkan tujuan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1). Untuk mengetahui disiplin kerja yang dimiliki oleh pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purwakarta.
- 2). Untuk mengetahui kinerja pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purwakarta.
- 3). Untuk mengetahui besarnya pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai baik secara parsial maupun simultan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purwakarta.

METODE

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah salah satu metode penelitian yang banyak digunakan pada penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan suatu kejadian. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan atau menjabarkan suatu kejadian atau fenomena yang terjadi saat ini dengan menggunakan prosedur ilmiah untuk menjawab masalah secara actual. Sukmadinata, (2013, p. 54) menyatakan bahwa metode penelitian deskriptif adalah sebuah metode yang berusaha mendeskripsikan, menginterpretasikan sesuatu, misalnya, kondisi atau hubungan yang ada. Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Sugiyono (2016, p. 11) menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Penelitian kuantitatif dimaksudkan untuk menjelaskan fenomena yang menggunakan data numerik yang dalam analisisnya menggunakan statistik untuk meringkas sejumlah besar data. Maka dalam penelitian kuantitatif sejak awal harus sudah jelas bagaimana mengkuifikasi (mengangkakan) data yang akan dikumpulkan, sehingga memungkinkan untuk dilakukan analisis dengan menggunakan statistik. Penelitian ini bermaksud menguji pengaruh kedisiplinan terhadap kinerja pegawai. Penelitian yang dilakukan ini pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari merupakan data yang diambil dari sejumlah sampel dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar-variabel sosiologis maupun psikologis.



Gambar 1

Keterangan :

X = Disiplin kerja

Y = Kinerja

Variabel bebas (independen), yaitu disiplin kerja pegawai, sedangkan variabel terikat (dependent), yaitu kinerja pegawai. Melalui penelitian ini diharapkan dapat menjawab hipotesis mengenai pengaruh kedidiplinan terhadap kinerja. Menurut Sugiyono (2016, p. 39) variabel adalah: "Suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari satu variabel bebas dan satu variabel terikat, yaitu Disiplin Kerja sebagai variabel bebas (variabel X) dan Kinerja sebagai variabel terikat (variabel Y). Pengertian operasional variabel menurut (Nuryaman, 2015, p. 52) yaitu menggambarkan atau mendeskripsikan variabel penelitian sedemikian rupa, sehingga variabel tersebut bersifat : spesifik (tidak berinterpretrasi ganda), terukur (*observable* atau *measureable*). Tujuan dari operasional variabel itu sendiri, yaitu untuk menjelaskan makna variabel yang sedang diteliti, serta mengukur variabel penelitian yang sedang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Lokasi penelitian yang dilakukan ini, yaitu disalah satu lembaga pemerintahan Kabupaten Purwakarta pada Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo). Pada tahap ini akan deskripsikan ringkasan karakteristik responden yang merupakan pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo). Karakteristik responden ini akan menjadi ukuran untuk bisa menggambarkan kondisi pegawai karena pada dasarnya individu mempunyai kecenderungan yang berbeda dalam memberikan persepsinya. Ciri-ciri individu yang digunakan dalam penelitian ini meliputi usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan. Berikut di bawah ini merupakan uraian karakteristiknya:

Karakteristik Jenis Kelamin

Penting dalam pendeskripsian pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) ini supaya bisa mendeskripsikan beberapa informasi mengenai karakteristik atau ciri penting responden tersebut. Pengelompokan jenis kelamin responden pada penelitian ini terdiri atas laki-laki (L) dan perempuan (P) yang mana dari 50 responden yang mengisi kuesioner. Kemudian didapatkan hasil analisis berdasarkan distribusi frekuensi jenis kelamin di bawah ini:

Tabel 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	15	30,0	30,0	30,0
	Perempuan	35	70,0	70,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Sumber : Data primer diolah peneliti (2019)

Berdasarkan pada tabel di atas dapat diketahui bahwa pegawai terbanyak di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo), yaitu berjenis kelamin perempuan (35 orang) sedangkan jumlah pegawai laki-laki lebih sedikit, yaitu sebanyak 15 orang. Hal ini menunjukkan bahwa perempuan lebih banyak diperlukan di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) ini untuk menjalankan tugas dan fungsinya. Karakteristik responden merupakan hal yang sangat

penting untuk dijabarkan agar dapat menggambarkan beberapa informasi mengenai diri pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) tersebut.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik berikutnya, yaitu karakteristik berdasarkan tingkat pendidikan. Dalam penelitian ini dibagi menjadi 5 (lima) kategori yaitu Sekolah Dasar (SD), Sekolah Tingkat Pertama (SMP), Sekolah Menengah Atas (SMA), Diploma 3 (D3), Sarjana (S1), dan Magister (S2). Jumlah responden berdasarkan jenjang pendidikan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3. Responden Berdasarkan Pendidikan

		Pendidikan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SLTA	22	44,0	44,0	44,0
	D3	5	10,0	10,0	54,0
	S1	18	36,0	36,0	90,0
	S2	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Sumber : Data primer diolah peneliti (2019)

Karakteristik responden merupakan hal yang sangat penting untuk dijabarkan. Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwasannya jumlah pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) yang lebih dominan adalah yang berpendidikan SLTA (22 orang) dibandingkan dengan jumlah responden yang berlatar belakang yang lainnya. Sedangkan jumlah yang paling sedikit adalah yang berpendidikan diploma 3 (D3) dan Sarjana (S1).

Pengujian validitas setiap pernyataan menggunakan program SPSS. Untuk nilai r tabel dengan jumlah 50 responden nilainya adalah **0,230** dan sedangkan untuk nilai r hitung didapat dari *output* data hasil korelasi di aplikasi program SPSS. Jika hasil nilai korelasi r hitung lebih besar dari r tabel maka item kuesioner tersebut dinyatakan valid dan begitu sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari r tabel atau nilai korelasi negatif, maka item tidak valid. Berikut di bawah ini tabel-tabel hasil analisisnya :

1. Hasil Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja

Diketahui bahwa seluruh nilai r hitung nomor pernyataan dari variabel lingkungan kerja lebih besar dari nilai r tabel (r hitung >**0,230**). Maka dari itu seluruh nomor pernyataan untuk variabel disiplin kerja ini dapat dikatakan valid. Indikator ini dikatakan valid karena memang sesuai dengan persepsi responden yang mana kuesioner penelitian ini layak untuk digunakan.

2. Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja

Diketahui bahwa seluruh nilai r hitung nomor pernyataan dari variabel kinerja lebih besar dari nilai r tabel (r hitung >**0,230**). Maka dari itu seluruh nomor pernyataan untuk variabel kinerja ini dinyatakan valid. Indikator ini valid karena memang sesuai dengan persepsi responden yang mana kuesioner penelitian ini layak digunakan.

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas memiliki tujuan untuk mengetahui pengukuran yang telah dilakukan dalam penelitian ini dapat dipercaya atau diandalkan. Konsistensi pengukuran ini menggambarkan bahwa instrumen tersebut dapat bekerja dengan baik pada waktu dan situasi yang berbeda. Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung *cronbach alpha* dari masing-masing instrument dalam suatu variabel. Nilai untuk menentukan reliabilitas suatu instrumen adalah nilai *cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6. Hasil dari pengolahan data yang dilakukan dengan menggunakan SPSS telah didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari nilai alpha standar sebesar 0,6 maka dari itu variabel independen maupun dependen dinyatakan

dalam penelitian ini yaitu reliabel atau memiliki kehandalan sebagai kuesioner penelitian.

Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan aspek yang sangat penting pada penelitian ini. Pengujian normalitas untuk menguji data variabel independen dan variabel dependen yang dihasilkan, apakah berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Untuk mengetahui bahwa distribusi data normal, dilakukan analisis data dan pengujian hipotesis menggunakan statistik parametrik. Pengujian normalitas data menggunakan uji *kolmogorov-smirnov one sampel test*. Jika probabilitas signifikan > 0,05, data berdistribusi normal diketahui bahwa nilai signifikansi adalah 0,531. Karena nilai signifikansi 0,531 > 0,05 dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini memiliki distribusi yang normal. Maksudnya normal yaitu jawabannya tidak hanya fokus satu angka saja.

Uji Linieritas

Uji linieritas merupakan hal yang sangat penting karena berkaitan boleh atau tidaknya melakukan analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian ini, tahap pengujian data selanjutnya adalah uji linieritas. Pengujian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis apakah variabel independen memiliki hubungan yang linier atau tidak. Uji ini merupakan salah satu syarat mutlak pada analisis regresi linier berganda. Variabel dikatakan linier apabila pertama nilai signifikansi *Linierity* kurang besar dari 0,05. Kedua apabila nilai signifikansi *Deviation for Linierity* lebih besar dari 0,05. Berikut tabel hasil uji linieritas :

Tabel 4. Hasil Uji Linieritas

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kinerja * Disiplin Kerja	(Combined)	654,472	16	40,904	4,104	,000
	Between Groups					
	Linearity	396,837	1	396,837	39,815	,000
	Deviation from Linearity	257,635	15	17,176	1,723	,095
	Within Groups	328,908	33	9,967		
Total		983,380	49			

Sumber : Data primer diolah peneliti (2019)

Berdasarkan informasi pada hasil tabel di atas dapat dijabarkan pertama nilai signifikansi *Linierity* lebih kecil dari nilai standar, yaitu **0,000 < 0,05**. Kedua nilai signifikansi *Deviation for Linierity* lebih besar dari nilai standar, yaitu **0,095 > 0,05**. itu dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan linier pada variabel disiplin kerja dan kinerja karyawan di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Purwakarta.

Berdasarkan pada uji linieritas di atas bahwa masalah ini dapat diuji dan dianalisis oleh regresi linier berganda. Uji regresi adalah untuk mengetahui pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat maka digunakan analisis regresi berganda. Hasil pengolahan analisis regresi berganda dengan menggunakan SPSS adalah sebagai berikut beserta rumus persamaan dasarnya :

$$Y = \alpha + \beta X + \epsilon$$

Keterangan :

Y : Kinerja

α : Konstanta

βX : Koefisien regresi pada disiplin kerja

ε : Error term

Pada perhitungan statistik dan tabel tersebut maka dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut yang akan dijabarkan setiap nilainya

$$\text{Kinerja} = 15,996 + 0,675 \text{ Disiplin Kerja} + \epsilon$$

Berdasarkan dari informasi dari persamaan regresi linier berganda tersebut maka diperoleh nilai konstanta sebesar **15,996**. Nilai tersebut memberikan interpretasi yaitu jika variabel independen secara keseluruhan adalah 0 (nol) maka nilai tetap pada variabel dependen adalah sebesar **15,996**. Maksudnya yaitu bila di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Purwakarta tidak ada disiplin kerja pada karyawan maka kinerja yang dimiliki oleh karyawan di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Purwakarta tetap ada yaitu sebesar nilai konstanta di atas (15,996).

Interpretasi kedua nilai koefisien beta hasil regresi pada variabel disiplin kerja bernilai positif yang menunjukkan adanya hubungan yang searah dengan variabel kinerja. Koefisien beta pada regresi variabel disiplin kerja sebesar **0,675** mengandung makna bahwa setiap disiplin kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Purwakarta sebesar **0,675%** jika ada kenaikan 1 tingkat disiplin kerja dengan syarat atau asumsi variabel tersebut tidak mengalami perubahan.

Berikutnya deskripsi hipotesis penelitian. Hipotesis merupakan dugaan atau jawaban sementara dalam penelitian maka dari itu perlu dibuktikan secara ilmiah melalui pengujian. Dalam penelitian ini uji hipotesis menggunakan model alat pengujian, yaitu dengan uji t dan uji f adapun analisis pengujian tersebut dibantu dengan menggunakan aplikasi SPSS. Di bawah ini dua jenis pengujianya : Uji t adalah uji satu arah variabel secara individu. Untuk mengetahui variabel apakah memiliki signifikan secara parsial atau tidak maka dilakukan pengujian koefisien regresi dengan menggunakan uji statistik. Penentuan hasil pengujian dapat dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel atau juga dapat dilihat signifikasinya. Penentuan t tabel, yaitu dengan rumus $df : n - k : 50 - 2 = 48$ maka nilai t tabelnya yaitu sebesar **1,677**. Kemudian hasil pengujian hipotesis secara parsial, yakni sebagai berikut beserta juga penentuan dasarnya :

1. Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak atau H_a diterima. Artinya secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel disiplin kerja terhadap kinerja di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Purwakarta.
2. Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, maka H_0 diterima atau H_a ditolak. Artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel disiplin kerja terhadap kinerja di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Purwakarta..

Tabel 5. Hasil Uji t (Uji Parsial)

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15,996	5,956		2,686	,010
	Disiplin Kerja	,675	,118	,635	5,699	,000

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber : Data primer diolah peneliti (2019)

Berdasarkan informasi tabel di atas, maka hasil ini dapat diuraikan bahwa pertama variabel disiplin kerja memiliki nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel ($5,699 > 1,677$), nilai

signifikansi hitung lebih kecil dari nilai signifikansi standar ($0,000 < 0,05$), serta nilai beta hitung (β_1) bernilai 0,675. Maka H_a ditolak dan H_0 diterima maka dari hasil analisis tersebut maka dapat disimpulkan bahwa variabel disiplin kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Purwakarta. Pengujian terakhir, yaitu pengujian uji F. Uji simultan ini memiliki tujuan yaitu menguji dan menganalisis apakah secara bersama-sama variabel independen memiliki pengaruh atau tidak terhadap variabel dependen. Agar dapat mengetahui variabel independen tersebut memiliki pengaruh atau tidak maka dalam penelitian ini bisa dilihat melalui kriteria dasar, yaitu :

- 1) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak atau H_a diterima. Artinya secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel disiplin kerja terhadap kinerja di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Purwakarta.
- 2) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima atau H_a ditolak. Artinya secara simultan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel disiplin kerja terhadap kinerja di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Purwakarta..

Supaya dapat lebih mudah untuk mengkomparasikannya untuk menentukan besarnya nilai F tabel dalam penelitian ini digunakan model perhitungannya, yaitu sebagai berikut :

$$F_{tabel} = df_1 = k-1 \quad (2 - 1 = 1) \\ = df_2 = n-k-1 \quad (50-1-1 = 48)$$

Maka dari itu bahwa besar nilai F tabel pada titik (1 ; 48) adalah **4,04**.

Dalam analisis ini juga dibantu dengan program hitung statistik SPSS. Berikut di bawah ini tabel hasil uji F dapat deskripsikan bahwa secara simultan variabel independen memiliki nilai F hitung yang lebih besar dari nilai F tabel ($32,475 > 4,04$), serta nilai signifikansi hitungnya lebih kecil dari signifikansi standar ($0,000 < 0,05$). Dari hasil analisis tersebut maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Purwakarta.

Koefisien determinasi adalah penentuan nilai presentase variabel independen yang memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Nilai yang digunakan dalam penentuan koefisien determinasi, yaitu melihat nilai *R Square*. Nilai tersebut adalah sebagai berikut :

Berdasarkan pada informasi hasil pengujian dan analisis dalam penelitian ini, pada tabel *Model Summary* ini dapat diketahui seberapa besar disiplin kerja memiliki kontribusi pengaruh terhadap kinerja karyawan di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Purwakarta. Variabel disiplin kerja ini memberikan pengaruh sebesar 40,4% terhadap kinerja pegawai. Dan sisanya sebesar 59,6% dipengaruhi oleh variabel yang lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Pendeskripsian pada bagian ini merupakan hal yang naratif. Pada bagian ini akan dijelaskan atau dijabarkan bagaimana kaitannya atau pengaruhnya antara variabel disiplin kerja terhadap kinerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Purwakarta.. Berikut dibawah ini pembahasan mengenai bagaimana hubungan kausalitas setiap variabel :Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Purwakarta Pengkajian melalui uji t dapat diuraikan bahwa variabel disiplin kerja memiliki nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel ($5,699 > 1,677$), nilai signifikansi hitung lebih kecil dari nilai signifikansi standar ($0,000 < 0,05$), serta nilai beta hitung (β_1) bernilai 0,675. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dari hasil analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel disiplin kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Purwakarta. Kemudian, dapat deskripsikan juga melalui uji F bahwa secara variabel independen memiliki nilai F hitung yang lebih besar dari nilai F tabel ($32,475 > 4,04$), serta nilai signifikansi hitungnya lebih kecil dari signifikansi standar ($0,000 < 0,05$). secara simultan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di Dinas Komunikasi dan Informatika

(Diskiminfo) Kabupaten Purwakarta. Disiplin kerja memiliki peranan yang sangat tinggi dalam meningkatkan pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Purwakarta. Pegawai yang memiliki disiplin kerja yang tinggi diharapkan akan mampu semaksimal mungkin untuk menyelesaikan semua tugas yang diberikan sesuai dengan tepat waktu sesuai prosedur kerja yang ada sehingga kinerja pegawai akan semakin meningkat prestasi kerjanya. Penelitian ini juga didukung dari penelitian jurnal sebelumnya hasil yang didapatkan berbeda dengan penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja mempengaruhi kinerja sebesar 74,5%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebesar 40,4% kinerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskiminfo) Kabupaten Purwakarta dipengaruhi oleh disiplin kerja. Perbedaan hasil penelitian ini merupakan hal yang bersifat wajar karena beberapa perbedaan, seperti metode yang digunakan, lokasi penelitian, serta jumlah sampel yang digunakan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Seluruh proses pengujian data maupun hipotesis beserta analisisnya pada penelitian ini telah dilakukan secara prosedural dan detail serta memberikan jawabannya memberikan interpretasi yang sangat beragam. Dari itu, hasilnya dapat memberikan beberapa kesimpulan, yaitu sebagai berikut: 1). Disiplin kerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Purwakarta memiliki nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel ($5,699 > 1,677$), nilai signifikansi hitung lebih kecil dari nilai signifikansi standar ($0,000 < 0,05$), serta nilai beta hitung (β_1) bernilai 0,675. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel disiplin kerja berada pada kategori sangat baik dan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Purwakarta. 2). Kinerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Purwakarta memiliki nilai F hitung yang lebih besar dari nilai F tabel ($32,475 > 4,04$), serta nilai signifikansi hitungnya lebih kecil dari signifikansi standar ($0,000 < 0,05$). Dapat disimpulkan bahwa variabel kinerja berada pada kategori sangat baik dan secara simultan bahwa ada pengaruh yang signifikan. 3). Terdapat pengaruh yang signifikan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Purwakarta. Dapat dibuktikan bahwa variabel Y (kinerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Purwakarta) ditentukan oleh variabel X (disiplin kerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Purwakarta) sebesar 40,4 %, sedangkan sisanya sebesar 59,6 % ditentukan oleh variabel lain yang perlu diteliti lebih lanjut karena keterbatasan penelitian ini.

Saran

Saran yang bisa penulis sampaikan pada kesempatan ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk lembaga pemerintahan yang berkaitan yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskiminfo) Kabupaten Purwakarta bahwa disiplin kerja yang dimiliki oleh karyawan dapat meningkatkan kinerja karyawannya maka dari itu kepala dinas harus mendorong terus pegawainya untuk meningkatkan disiplin kerjanya terutama dari sisi indikator ketaatan peraturan kerja yang paling mendominasi. Selain itu juga perlu diperhatikan dari sisi frekuensi kehadiran pegawai perlu ditingkatkan karena berdasarkan analisis indikator ini memiliki frekuensi atau nilai yang rendah. Maka dari itu, kehadiran pegawai perlu diawasi dengan baik sehingga tercapainya kinerja yang optimal sebagai modal utama kemajuan dan pencapaian tujuan organisasi.
2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat melakukan penelitian dengan variabel yang lebih luas dan lebih mendalam disebabkan keterbatasan penelitian yang dimiliki penulis.

3. Peningkatan kinerja pegawai agar selalu menjadi program yang berkesinambungan, sehingga kualitas pelayanan dapat ditingkatkan.
4. Disiplin kerja harus menjadi budaya kerja, karena tanpa disiplin kerja yang tinggi akan sulit tercapai tujuan organisasi.
5. Peningkatan Disiplin kerja dapat dilakukan dengan memperbaiki sistem insentif yang diterima pegawai.

DAFTAR RUJUKAN

- Astadi Pangarso, P. I. S. (2016). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Biro Pelayanan Sosial Dasar Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat. *Journal of Theory and Applied Management*, 9(2), 145–160. Retrieved from <http://e-journal.unair.ac.id/index.php/JMTT/article/view/3019>
- Edy, S. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Cetakan ke). Jakarta: Kencana.
- Nuryaman, V. C. (2015). *Metodologi Penelitian Akuntansi dan Bisnis*. (Risman Sikumbang., Ed.). Bogor: Ghalia Indonesia.
- Peraturan Bupati Purwakarta Nomor 148 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah Purwakarta
Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi dan Perangkat Daerah
Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Kerja Pegawai Negeri Sipil
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian dan Pengembangan (Research and Development/R&D)*. Bandung: Alfabeta. <https://doi.org/10.1016/j.drudis.2010.11.005>
- Sukmadinata, N. S. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Undang Undang No 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

PEDOMAN PENULISAN ARTIKEL Sosio e-Kons

- Tulisan merupakan hasil penelitian, pemikiran, atau kajian analitis-kritis di bidang bimbingan dan konseling; ekonomi dan atau pendidikan ekonomi; serta sejarah dan atau pendidikan sejarah. Naskah yang diajukan merupakan hasil karya ilmiah orisinal, belum pernah diterbitkan dan tidak sedang diterbitkan di tempat lain.
- Tulisan menggunakan Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris sepanjang kurang-lebih 15-18 halaman atau lebih (termasuk gambar dan tabel) dengan ukuran kertas A4 spasi 1^{1/2}, dilengkapi Abstrak (spasi 1) sekitar 150 dengan jumlah kata kunci 3-5 kata atau gabungan kata, jika tulisan dalam Bahasa Indonesia maka abstrak dalam Bahasa Inggris, dan sebaliknya), serta Biodata Penulis (pekerjaan; tempat dan tanggal lahir; pendidikan S-1/S-2/S-3 di mana, lulus tahun berapa, dan apa judul karya tulisnya; buku terakhir yang ditulis; dan alamat kantor/rumah lengkap untuk surat-menyurat).
- Dewan Editor berhak mengadakan penyesuaian format untuk keragaman dan konsistensi terbitan. Semua naskah yang diajukan ke Sosio e-kons akan melalui penilaian oleh mitra bestari dan/atau Dewan Editor. Editor menetapkan keputusan akhir naskah yang diterima untuk diterbitkan. Penulis akan diminta melakukan perbaikan (jika ada) dan mengembalikan revisi naskah paling lambat 1 (satu) bulan sebelum bulan penerbitan (April, Agustus dan Desember) ditujukan kepada alamat redaksi *Sosio e-kons*, Wisma Unindra Ruang LPPM Universitas Indraprasta PGRI, Jl. Nangka No.58 C Tanjung Barat, Jagakarsa Jakarta Selatan 12530. Telp. (021) 7818718-78835283 Ext. 123 e-mail: Sosioekons.ips@gmail.com / sosio.ekons@unindra.ac.id.
- Kepastian tentang dimuat atau tidaknya tulisan akan diberitahukan secara tertulis atau lisan. Tulisan yang dimuat, akan mendapat imbalan berupa nomor bukti pemuatan sebanyak 2 (dua) eksemplar. Sedangkan tulisan yang tidak dimuat tidak dikembalikan, kecuali atas permintaan penulis.

■ Template Sosio e-kons

JUDUL (12pt, bold, centered)

Judul ditulis maksimal 12 kata (bahasa Indonesia), 8 kata (bahasa Jerman), 10 kata (bahasa Inggris): harus mencerminkan isi artikel dan harus menghindari kata-kata “umum” (telaah, analisis, studi, pengaruh, peran); bisa dibuatkan anak judul agar tidak terlalu panjang
(kosong, 1 spasi tunggal, 12 pt)

Nama Penulis (12 pt, bold, centered)

(Penulis Pertama, Penulis Kedua dan atau Penulis Ketiga, 12pt)

Nama Program Studi, Fakultas dan Universitas

(kosong, 1 spasi tunggal, 12 pt)

E-mail : penulis@address.com

(kosong, 2 spasi tunggal, 12 pt)

ABSTRAK (11 pt, bold, centered)

(kosong, 1 spasi tunggal, 11 pt)

untuk naskah dalam bahasa Indonesia, abstrak ditulis dalam bahasa Inggris (atau sebaliknya) dengan jenis huruf Times New Roman (italic). Abstrak merupakan ringkasan tujuan, isi dan kesimpulan dari naskah yang tidak melebihi dari 150 kata dalam 1 paragraf.

(kosong, 1 spasi tunggal, 11 pt)

Keywords: maksimum 5 kata kunci ditulis dalam bahasa Inggris (11 pt, italic)

(kosong, 2 spasi tunggal, 11 pt)

PENDAHULUAN (12 pt, bold)

(kosong, 1 spasi tunggal, 11 pt).

Pendahuluan merupakan uraian pokok permasalahan sehubungan dengan penelitian dan sekaligus memuat parameter/metode yang digunakan, serta tujuan penelitian. Pada hakikatnya, pendahuluan adalah argumentasi tentang sesuatu masalah yang teridentifikasi.

(kosong, 1 spasi tunggal, 11 pt)

METODE

(kosong, 1 spasi tunggal, 12 pt)

Berisikan kupasan, analisis, argumentasi, komparasi, keputusan, pendirian, atau sikap kita terhadap masalah yang kita bahas

(kosong, 1 spasi tunggal, 11 pt)

HASIL DAN PEMBAHASAN (12 pt, bold)

(kosong, 1 spasi tunggal, 11 pt)

Berisikan kupasan, analisis, argumentasi, komparasi, keputusan, pendirian, atau sikap kita terhadap masalah yang kita bahas.

(kosong, 1 spasi tunggal, 11 pt)

SIMPULAN DAN SARAN (11 pt, bold)

(kosong 1 spasi tunggal, 11 pt)

Penutup/simpulan merupakan jawaban hipotesis atau perumusan masalah, yang disusun berdasarkan fakta (bukan yang tersirat), dirumuskan secara ringkas dan cermat, dinyatakan dengan tegas tanpa embel-embel kata “mungkin”, “kiranya”, atau “tampaknya”. Pada hakikatnya, penutup/simpulan mengacu pada populasi atau konteks tertentu yang tidak berlaku secara universal.

Saran, berintikan hal-hal yang bertalian dengan pelaksanaan atau hasil penelitian. Saran harus logis dan sah, memenuhi segi-segi praksis, serta ditujukan kepada orang, lembaga, atau pihak yang berwenang melaksanakannya.

(kosong 1 spasi tunggal, 11 pt)

DAFTAR RUJUKAN (11 pt, bold)

(kosong 1 spasi tunggal, 11 pt)

Daftar pustaka yang benar-benar dirujuk dalam naskah. Penyusunannya dilakukan berdasarkan abjad dan disesuaikan dengan gaya yang telah dikenal secara umum: APA Style, Gaya Chicago, Gaya Harvard, Gaya Vancouver, Gaya Leicester University, Gaya Monash University atau seperti contoh berikut :

Craton, M. and G. Saunders. (1992). *Islanders in the Stream: A History of the Bohemian People*. Athens: University of Georgia Press.

Herring, G. (1998). *The Beguiled: Misogynist Myth or Feminist Fable? Literature Film Quarterly* 26 (3): 214-219.

Yin, Sandra. 2003. Color bind. *American Demographics* 25, (7): 22-26. Academic Search Premier, via Galileo, <http://www/galileo.usg.edu>.

Lampiran / Ilustrasi / Tabel

(kosong 1 spasi tunggal, 11 pt)

Lampiran/ilustrasi/tabel hanya digunakan jika benar-benar diperlukan, diletakkan sebelum Daftar Acuan/Reference. Lampiran/ilustrasi dibuat dalam format file gambar (*.jpg, *.tif, *.bmp). Jika terdapat lebih dari satu, maka, diurut sesuai penomoran. Persamaan yang ditampilkan diberi nomor sebagai (A.1), (A.2) dan seterusnya.

(kosong 1 spasi tunggal, 11 pt)

TEMPLATE JURNAL SOSIO E-KONS

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

Penulis¹⁾, Penulis²⁾ dst. [Font Times New Roman 12 Cetak Tebal dan Nama Tidak Boleh Disingkat]

*¹ Nama Fakultas, nama Perguruan Tinggi (penulis 1)
email: penulis_1@abc.ac.id*

*² Nama Fakultas, nama Perguruan Tinggi (penulis 2)
email: penulis_2@cde.ac.id*

Abstract [Times New Roman 10 Cetak Tebal dan Miring]

Abstract ditulis dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris yang berisikan isu-isu pokok, tujuan penelitian, metoda/pendekatan dan hasil penelitian. Abstract ditulis dalam satu alenia, tidak lebih dari 200 kata. (Times New Roman 10, spasi tunggal, dan cetak miring).

Keywords: *Maksimum 5 kata kunci dipisahkan dengan tanda koma. [Font Times New Roman 10 spasi tunggal, dan cetak miring]*

PENDAHULUAN [Times New Roman 11 bold]

Pendahuluan mencakup latar belakang atas isu atau permasalahan serta urgensi dan rasionalisasi kegiatan (penelitian atau pengabdian). Tujuan kegiatan dan rencana pemecahan masalah disajikan dalam bagian ini. Tinjauan pustaka yang relevan dan pengembangan hipotesis (jika ada) dimasukkan dalam bagian ini. [Times New Roman, 11, normal].

METODE

Metode penelitian menjelaskan rancangan kegiatan, ruang lingkup atau objek, bahan dan alat utama, tempat, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel penelitian, dan teknik analisis. [Times New Roman, 11, normal].

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan hasil penelitian. Hasil penelitian dapat dilengkapi dengan tabel, grafik (gambar), dan/atau bagan. Bagian pembahasan memaparkan hasil pengolahan data, menginterpretasikan penemuan secara logis, mengaitkan dengan sumber rujukan yang relevan. [Times New Roman, 11, normal].

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan berisi rangkuman singkat atas hasil penelitian dan pembahasan. [Times New Roman, 11, normal].

REFERENSI/DAFTAR RUJUKAN

Penulisan naskah dan sitasi yang diacu dalam naskah ini disarankan menggunakan aplikasi referensi (*reference manager*) seperti Mendeley, Endnote dan lain-lain. [Times New Roman, 11, normal]

SERTIFIKAT

Direktorat Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan,
Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi



Kutipan dari Keputusan Direktur Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan,
Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia
Nomor: 21/E/KPT/2018, Tanggal 9 Juli 2018
Tentang Hasil Akreditasi Jurnal Ilmiah Periode 1 Tahun 2018

Nama Jurnal Ilmiah

Sosio e-Kons
E-ISSN: 2502-5449

Penerbit: Pusat Penelitian Bidang Ilmu Pengetahuan Sosial Lembaga Penelitian dan
Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Indraprasta PGRI

Ditetapkan sebagai Jurnal Ilmiah

TERAKREDITASI PERINGKAT 5

Akreditasi berlaku selama 5 (lima) tahun, yaitu
Volume 8 Nomor 1 Tahun 2016 sampai Volume 12 Nomor 2 Tahun 2020

Jakarta, 9 Juli 2018
Direktur Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan



Dr. Muhammad Dimiyati
NIP. 195912171984021001



ISSN 2602-8449 (online)



9 772602 844009

ISSN 2066-2266



9 772066 226666