

# Jurnal Disrupsi Bisnis



ISSN:2621-797X(cetak)  
ISSN :2746-6841 (online)

PENELITIAN MANAJEMEN, AKUNTANSI & KEWIRAUSAHAAN

Vol. 5 No. 5, SEPTEMBER 2022

Jurnal Disrupsi Bisnis

Vol. 5 No. 5, September 2022

Jurnal Disrupsi Bisnis	Vol. 5	No. 5	Halaman 387 - 525	Tangerang Selatan September 2022	p-ISSN:2621-797X e-ISSN:2746-6841
---------------------------	--------	-------	----------------------	-------------------------------------	--------------------------------------



Diterbitkan oleh:  
Program Studi Manajemen,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang  
Jl. Surya Kencana No.1, Pamulang, Tangerang Selatan  
Telp. (021) 741 2566  
<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/DRB>  
e-mail: [disrupsi@unpam.ac.id](mailto:disrupsi@unpam.ac.id)



**UNPAM PRESS**  
Lembaga Penerbit & Publikasi

# Jurnal Disrupsi Bisnis



ISSN:2621-797X(cetak)  
ISSN :2746-6841 (online)

PENELITIAN MANAJEMEN, AKUNTANSI & KEWIRAUSAHAAN

Vol. 5 No. 5, SEPTEMBER 2022

Jurnal  
Disrupsi Bisnis

Vol. 5

No. 5

Halaman  
387 - 525

Tangerang Selatan  
September 2022

p-ISSN:2621-797X  
e-ISSN:2746-6841



# Jurnal Disrupsi Bisnis

PENELITIAN MANAJEMEN, AKUNTANSI & KEWIRAUSAHAAN

p-ISSN 2621-797X ; e-ISSN 2746-6841 DOI:10.32493

Vol. 5, No. 5, September 2022 (387-525)

<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/DRB/index>

Jurnal Disrupsi Bisnis (JDB) enam kali setahun pada bulan Januari, Maret, Mei, Juli, September, dan November. JDB tulisan yang diangkat dari hasil penelitian, kajian, dan karya ilmiah dalam bidang Manajemen, Akuntansi dan Kewirausahaan

## Dewan Redaksi

### *Advisory of Editor*

Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang

### *Chief of Editor*

Ajimat, S.Si., M.M.

### *Managing Editor*

Drs. Gatot Kusjono, M.M., C.H., C.Ht.

### *Editor Board*

Bachtiar Arifudin Husain, S.Kom., M.M.

Suprianto, S.Pd., M.M.

Supatmin, S.E., M.M.

Lilis Suryani, S.E., M.M.

### *Reviewer*

Dr. Kasmad, S.E., M.M.

Dr. Udin Ahidin, S.E., M.M.

Dr. I Nyoman Marayasa, S.E., M.M.

Dr. Ir. Nardi Sunardi, SE., MM. CFE., CT.

Dr. Ir. H. Sarwani, M.T., M.M.,

Dr. Endang Sugiarti, S.E., M.M.

Dr. Mukrodi, S.Sos.I., M.M.

Yeni Fitriani Somantri, S.E., M.Si.

### *Alamat Redaksi:*

Jl. Surya Kencana No. 1 Pamulang Tangerang Selatan Banten

*Telp/Fax.* (021) 741 2566 *e-mail:* [jurnaldisrupsiibisnis@gmail.com](mailto:jurnaldisrupsiibisnis@gmail.com); [disrupsi@unpam.ac.id](mailto:disrupsi@unpam.ac.id)

**JURNAL DISRUPSI BISNIS** diterbitkan oleh Program Studi Manajemen,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang, sejak Juni 2018.  
Terbit berkala setiap dua bulan sekali (enam kali setahun).



# PENGANTAR REDAKSI

*Assalamu 'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh*

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya. **Jurnal Disrupsi Bisnis (JDB)**, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pamulang Vol.5 No.5 September 2022 dapat terbit tepat waktu. Kami terus mendorong segenap Civitas Academica untuk benar-benar memanfaatkan **Jurnal Disrupsi Bisnis (JDB)** sebagai wahana publikasi dan pembelajaran bagi semua yang terlibat dalam penerbitan jurnal ini secara berkala.

Cakupan **Jurnal Disrupsi Bisnis** bidang ilmu Manajemen, Akuntansi dan Kewirausahaan. Kepada segenap penyumbang artikel ilmiah atau karya ilmiah pada terbitan kali ini redaksi memberikan ucapan terima kasih.

Semoga penerbitan **Jurnal Disrupsi Bisnis (JDB)** Vol.5 No. 5 September 2022 ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Sebagai penutup, kami mengundang Bapak/Ibu/Sdr. untuk dapat mengisi jurnal ini dengan naskah-naskah yang sesuai.

Selamat membaca serta berkarya untuk kemajuan Indonesia tercinta.

*Wassalamu 'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh*

**Redaksi**



# DAFTAR ISI

p-ISSN 2621-797X ; e-ISSN 2746-6841 DOI:10.32493  
Jurnal Disrupsi Bisnis, Vol.5, No.5, September 2022 (387-525)  
<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/DRB/index>

**Jurnal  
Disrupsi Bisnis**  
RESEKSI MANAJEMEN, AKUNTANSI & KEWIRAUSAHAAN

Dewan Redaksi .....	ii
Pengantar Redaksi .....	iii
Daftar Isi .....	iv

<b>Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima</b> <i>Gita Oktaviani &amp; Kartini Aprianti</i> .....	387-396
---	---------

<b>Pengaruh Beban Kerja dan Konflik Kerja terhadap Turnover Intention pada Karyawan Bagian Indirect PT Mitsuba Indonesia di Tangerang</b> <i>Dede Solihin &amp; Ayu Kusuma Wardani</i> .....	397-407
---	---------

<b>Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan dan Strategi Pemasaran terhadap Kepuasan Konsumen pada Pasar Modern dan Pasar Tradisional di Kota Bima</b> <i>Erli Yanti &amp; Sri Ernawati</i> .....	408-414
--	---------

<b>Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia, Usia dan Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Camat Ambalawi Kabupaten Bima</b> <i>Ayu Lestari &amp; Ikbal Irawan</i> .....	415-426
--	---------

<b>Pengaruh Faktor Pribadi terhadap Keputusan Konsumen Berkunjung ke Kantin Yuank Kota Bima</b> <i>Bambang Hermanto &amp; Ismunandar</i> .....	427-435
---	---------

<b>Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di Kantor Camat Lambu Kab. Bima</b> <i>Nurfariqah &amp; Mulyadin</i> .....	436-443
--	---------

<b>Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia (Studi Kasus Rumah Sakit Umum Kota Bima)</b> <i>Indah Kurniati &amp; Mukhlis</i> .....	444-448
--	---------

<b>Pengaruh Variasi Produk dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian pada Aisy Drink Kota Bima</b> <i>Irwana &amp; Ita Purnama</i> .....	449-457
--	---------

<b>Pengaruh Pengawasan terhadap Disiplin Kerja Pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bima</b> <i>Rika Wulandari &amp; Mukhlis</i> .....	458-462
<b>Pengaruh Kualitas Kredit (NPL), Biaya Operasional dan Profitabilitas terhadap Permodalan Bank Perkreditan Rakyat di Indonesia Per Triwulan Tahun 2020-2021</b> <i>Rudy Bodewyn Mangasa Tua, R. Chepi Safei Jumhana &amp; Dewi Ulfah Arini</i> .....	463-470
<b>Dampak Pandemi COVID-19 pada Return On Equity, Current Ratio dan Debt To Equity Ratio Terhadap Nilai Perusahaan Telekomunikasi yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode Tahun 2018-2021</b> <i>Neneng Tita Amalya &amp; Gatot Kusjono</i> .....	471-484
<b>Analisis Determinasi Kepuasan Kerja dan Kinerja Guru pada Yayasan Prajnamitra Maitreya Pekanbaru</b> <i>Nyoto, Surya Budiman &amp; Rohani</i> .....	485-500
<b>Analisis Strategi Bubble Laundry dalam Perencanaan Kapasitas Produksi Guna Memenuhi Permintaan Pelanggan</b> <i>Stephanie, Shevia, Nadiya Nur Arafah &amp; Mutiara Kamilatunnaimah</i> .....	500-511
<b>Penerapan Job Autonomy pada Masa Pandemi (Studi pada Perusahaan Penyedia Infrastruktur Telekomunikasi di Jakarta)</b> <i>Bunyana &amp; Bambang Somantri</i> .....	512-518
<b>Perbedaan Kepuasan Kerja antara Pimpinan dan Pegawai selama Masa Pandemi Covid-19 pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang</b> <i>Nabila Soraya &amp; Dina Mellita</i> .....	519-525

---

# Jurnal Disrupsi Bisnis



PENELITIAN MANAJEMEN, AKUNTANSI & KEWIRAUSAHAAN

<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/DRB/index>  
[jurnaldisrupsibisnis@gmail.com](mailto:jurnaldisrupsibisnis@gmail.com)



## **Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima**

**Gita Oktaviani<sup>1\*</sup>, Kartini Aprianti**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Bima  
gitaoktaviani275@gmail.com<sup>1\*</sup>; kartinaprianti93@gmail.com

Received 10 Juni 2022 | Revised 30 Agustus 2022 | Accepted 30 September 2022

\*Korespondensi Penulis

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima. Populasi sebanyak 69 responden, dengan jumlah sampel pada penelitian ini 34 pegawai. Metode yang digunakan yakni metode asosiatif dengan melakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, analisis koefisien determinasi, koefisien korelasi berganda, uji t dan uji F. Hasil regresi linear berganda diperoleh  $Y = 3.431 + 0.109X_1 + 0.821X_2$ . dengan determinasi sebesar 0 94,9%. Hasil uji parsial kompetensi tidak berpengaruh terhadap kinerja sedangkan motivasi kerja berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja pegawai, Secara simultan kompetensi dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja pegawai, hasil uji simultan kompetensi dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai menunjukkan nilai  $F_{hitung} 289.813 > F_{tabel} 3.28$  dengan tingkat signifikan  $0,00 < 0,05$ .

**Kata Kunci:** Kompetensi; Motivasi Kerja; Kinerja pegawai

### **Abstract**

*This study aims to determine and analyze the influence of competence and work motivation on employee performance at the Bima City Population and Civil Registration Service. The population was 69 respondents, with the total sample in this study being 34 employees. The method used is the associative method by conducting validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, coefficient of determination analysis, multiple correlation coefficients, t test and F test. with a determination of 0 94.9%. The results of the partial competency test have no effect on work while work motivation has an effect and is significant on employee performance, Simultaneously competence and work motivation simultaneously affect and significantly affect employee performance, the results of the simultaneous test of competence and work motivation on employee performance show a calculated value of  $289,813 > F_{table} 3.28$  with a significant level of  $0.00 < 0.05$ .*

**Keywords:** competence; work motivation; employee performance

## **PENDAHULUAN**

Suatu organisasi bisa berkembang tidak terlepas dari sumber daya manusia (SDM) yang memiliki peranan penting untuk meningkatkan kinerja pegawai dan mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia digunakan untuk meningkatkan kontribusi yang diberikan pegawai agar tercapainya tujuan organisasi. Hal ini dipertegas oleh Sondang dan Siagian (Simanjutak, 2019) bahwa, manajemen sumber daya manusia, yang baik ditunjukkan kepada peningkatan kontribusi yang

diberikan para pekerja dalam organisasi agar, tercapainya tujuan organisasi. Sumber Daya Manusia yang dimiliki organisasi tidak akan memberikan hasil yang maksimal apabila, tidak adanya dukungan dari pegawai yang mempunyai kinerja yang optimal. Edison (Ayer dkk, 2016) Secara umum menjelaskan pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang pegawai dalam melaksanakan tugas yang diberikan atasan kepadanya. Beberapa faktor yang dapat meningkatkan kinerja diantaranya kompetensi dan motivasi kerja. Faktor pertama yang mempengaruhi kinerja adalah kompetensi.

Menurut Fahmi (Surajiyo, 2019), kompetensi adalah kemampuan yang dimiliki oleh seseorang individu yang memiliki nilai jual dan teraplikasikan dalam pekerjaannya. Faktor kedua yang mempengaruhi kinerja dan sering dihubungkan dengan kinerja ialah motivasi kerja. Surajiyo (2019) menyebutkan bahwa setiap kegiatan yang dilakukan oleh seseorang didorong oleh suatu kekuasaan dalam diri orang tersebut, kekuatan pendorong inilah yang disebut motivasi. Adapun permasalahan terkait kompetensi yaitu terkait ketelitian pegawai dalam bekerja belum maksimal. Ketelitian pegawai yang kurang dapat dilihat dari kinerja pegawai dalam melakukan pencatatan atau pendaftaran seperti kartu keluarga, kartu tanda penduduk, akta kelahiran dan lain sebagainya. Hal ini tentu akan memperlambat pekerjaan serta proses pelayanan karena harus dicek kembali dan berulang.

Permasalahan yang berkaitan dengan motivasi yaitu masih terdapat beberapa pegawai yang kurang terlibat dalam kegiatan organisasi yang ditugaskan. Kurangnya keterlibatan pegawai seperti misalnya merasa enggan terlibat dalam pekerjaan tertentu karena dirasa sulit sehingga pekerjaan tersebut dibebankan ke orang lain. Hal ini tentu mengakibatkan kurang maksimalnya kinerja yang dihasilkan oleh pegawai itu sendiri. Hal lainnya yang berkaitan dengan motivasi yaitu beberapa pegawai merasa bahwa masih kurangnya pemberian penghargaan oleh atasan seperti misalnya pujian atas pekerjaan yang optimal. Pemberian penghargaan berupa pujian dapat menimbulkan semangat kerja pegawai sehingga kinerjanya dapat meningkat. Permasalahan terkait kinerja yaitu masih ada beberapa pegawai yang sering menunda-nunda pekerjaan sehingga pekerjaan kurang optimal dan tidak selesai sesuai waktu yang ditentukan. Hal ini tentu akan memperlambat proses pelayanan masyarakat yang membuat masyarakat harus menunggu lebih lama.

## **Kajian Teori**

### **Kompetensi**

Menurut Sutrisno (Anjani, 2019) menyatakan bahwa kompetensi dapat didefinisikan pula sebagai dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf mempunyai keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang baik. Menurut Wibowo (Syelviani dkk, 2021) kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta dukungan oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Menurut Lasmahadi (Safwan & Abdullah, 2014) kompetensi adalah bagian kepribadian yang mendalam dan melekat pada seseorang dengan perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan. Selanjutnya menurut Edison (Karo & Nurmatias, 2021) mendefinisikan kompetensi sebagai kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan, keahlian, dan sikap.

### **Motivasi kerja**

Menurut Harindja (Kustrianingsih dkk, 2016) motivasi kerja diartikan sebagai faktor-faktor yang mengarah dan mendorong perilaku atau keinginan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan yang dinyatakan dalam bentuk usaha yang keras atau lemah, tingkat usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam mengejar suatu tujuan dalam pekerjaannya. Menurut Mangkunegara (Dwiyantri dkk, 2019) mendefinisikan motivasi kerja sebagai dorongan kebutuhan dalam diri pegawai yang perlu

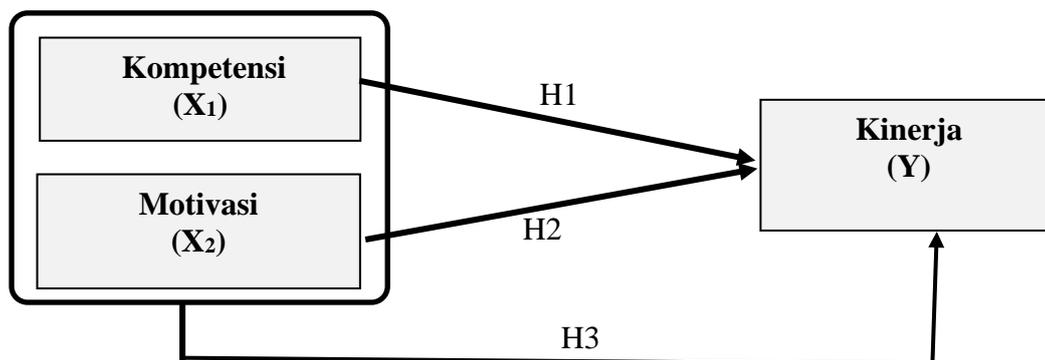
dipenuhi agar pegawai tersebut dapat menyesuaikan diri terhadap lingkungannya. Sedangkan menurut Susanto & Sukoco (2019) motivasi kerja adalah kemauan untuk mengeluarkan upaya yang tinggi untuk mencapai tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan individu. Mangkunegara (Heriyanto & Hidayat, 2016) menjelaskan bahwa motivasi kerja terbentuk dari sikap individu dalam menghadapi situasi kerja untuk mencapai tujuan organisasi.

### Kinerja

Menurut Rismawati & Mattala (Sedjati dkk, 2019) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Mangkunegara (Surajiyo, 2019) kinerja merupakan perolehan kerja secara mutu dan jumlah yang digapai oleh pegawai dalam melakukan kegiatannya sesuai dengan tanggung jawab diberi kepadanya. Sedangkan menurut Harsuko (Yunungsih & Ardianti, 2019) kinerja adalah sejauh mana seseorang memainkan baginya dalam memainkan strategi organisasi, baik dalam mencapai sasaran khusus yang berhubungan dengan peran perorangan dan atau dengan memperlihatkan kompetensi yang dinyatakan relevan bagi organisasi. Menurut Sinambela (Asmin & Supu, 2020) kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan, seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.

### Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir penelitian ditunjukkan dalam gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Berfikir

### Hipotesis

Berdasarkan pemaparan kajian teori serta pemaparan keterkaitan hubungan antar variabel penelitian maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1 : kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima.

H2 : motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima.

H3 : Kompetensi pegawai dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima.

### METODE

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode asosiatif. Menurut (Sugiyono, 2016) penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima. Instrument penelitian yang

digunakan yaitu observasi dan kuesioner dengan skala likert. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima sejumlah 69 orang pegawai dengan rincian pegawai ASN sebanyak 34 orang dan 33 honorer dan 2 adm. Database kependudukan. Sampel yang digunakan adalah sebanyak 34 orang pegawai ASN. Teknik sampling yang digunakan adalah sampling purposive sampling, dimana penelitian menentukan pengambilan sampel dengan cara menentukan ciri-ciri khusus yang mengenai tujuan penelitian sehingga dapat menjawab permasalahan yang diteliti.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### Uji Validitas

Uji validitas dimaksud untuk menguji pernyataan pada setiap butir pernyataan pada kuisioner valid atau tidak.

**Tabel 1.** Hasil uji validitas

Variabel penelitian	item	r hitung	Nilai batas	Keteranga
Kompetensi pegawai (X1)	X1.1	0,708	0,300	valid
	X1.2	0,551	0,300	valid
	X1.3	0,433	0,300	valid
	X1.4	0,718	0,300	valid
	X1.5	0,602	0,300	valid
	X1.6	0,767	0,300	valid
	X1.7	0,877	0,300	valid
	X1.8	0,680	0,300	valid
	X1.9	0,775	0,300	valid
	X1.10	0,588	0,300	valid
Motivasi kerja (X2)	X2.1	0,725	0,300	valid
	X2.2	0,690	0,300	valid
	X2.3	0,614	0,300	valid
	X2.4	0,683	0,300	valid
	X2.5	0,470	0,300	valid
	X2.6	0,691	0,300	valid
	X2.7	0,589	0,300	valid
	X2.8	0,563	0,300	valid
	X2.9	0,730	0,300	valid
	X2.19	0,725	0,300	valid
Kinerja (Y)	Y1	0,564	0,300	valid
	Y2	0,709	0,300	valid
	Y3	0,750	0,300	valid
	Y4	0,643	0,300	valid
	Y5	0,46	0,300	valid
	Y6	0,645	0,300	valid
	Y7	0,564	0,300	valid
	Y8	0,726	0,300	valid
	Y9	0,554	0,300	valid
	Y10	0,709	0,300	valid

Sumber : data diolah Spss V.23

### Uji reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah item-item pernyataan dapat dipercaya keakuratannya atau tidak. Ghazali (2018) menjelaskan bahwa syarat untuk menyatakan bahwa butir instrumen dinyatakan reliabel biasanya apabila nilai Cronbach's Alfa sama dengan atau lebih besar dari 0,6 dan apabila nilainya berbeda dibawah 0,6 maka dinyatakan tidak reliabel atau kurang dapat dipercaya.

**Tabel 2.** Uji reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	keterangan
Kompetensi (X1)	0,864	Reliabel
Motivasi kerja (X2)	0,836	Reliabel
Kinerja (Y)	0,826	Reliabel

Sumber : data diolah 2022

### Uji asumsi klasik

uji normalitas

**Tabel 3.** Uji normalitas  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		34
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.80598784
Most Extreme Differences	Absolute	.146
	Positive	.146
	Negative	-.141
Test Statistic		.146
Asymp. Sig. (2-tailed)		.062 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan output SPSS uji normalitas data dengan Kolmogorov-Smirnov test menunjukkan nilai sig sebesar 0,062 > 0,05. Artinya bahwa residual data berdistribusi normal.

b. uji multikolinearitas

**Tabel 4.** Uji multikolinearitas

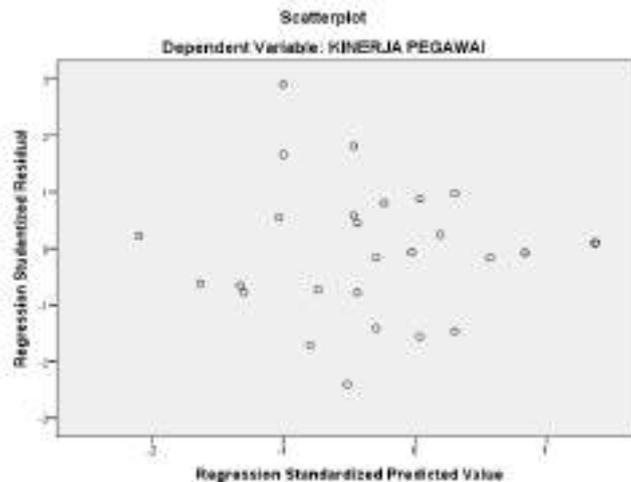
Model	T	Sig.	Collinearity Statistics	
			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.971	.058		
Kompetensi Pegawai	1.408	.169	.212	4.711
Motivasi Kerja	9.824	.000	.212	4.711

Sumber : data diolah 2022

Berdasarkan output SPSS nilai VIF < 10,00 atau nilai tolerance > 0,10 menunjukkan tidak terjadi multikolinearitas pada model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

**Tabel 5.** Uji heteroskedastisitas



Sumber : data diolah 2022

Hasil uji heteroskedastisitas pada tabel diatas menggunakan metode grafik. Hasil tersebut terlihat bahwa grafik scatter tidak membentuk pola tertentu dan menyebar diatas dan dibawah nilai 0 pada sumbu Y. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

#### Uji autokorelasi

**Tabel 6.** Uji autokorelasi  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.974 <sup>a</sup>	.949	.946	.832	1.819

a. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja, Kompetensi Pegawai

b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber : data diolah 2022

Berdasarkan tabel 6 pada uji autokorelasi dapat diketahui bahwa nilai Durbin-Watson adalah sebesar 1.819. Selanjutnya nilai ini akan kita bandingkan dengan nilai tabel Durbin-Watson pada signifikansi 5% dengan rumus (k;N). Adapun jumlah variabel independen adalah 2 atau “k” = 2, sementara jumlah sampel atau “N” = 34, maka (k;N) = ditemukan nilai dL sebesar 1,3325 dan dU sebesar 1,5805. Nilai Durbin-Watson sebesar 1.819 lebih besar dari batas atas (dU) yakni 1.819 > 1,5805 dan kurang dari (4-dU) = 4 – 1,5805 = 2,4195 yakni 1.819 < 2,4195 atau nilai DW berada diantara dU dan 4-dU yaitu 1,8805 < 1,819 < 2,4195, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala autokorelasi.

#### Analisis regresi berganda

**Tabel 7.** Regresi berganda  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.431	1.740		1.971	.058
	Kompetensi Pegawai	.109	.078	.124	1.408	.169
	Motivasi Kerja	.821	.084	.863	9.824	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber : data diolah 2022

Dari tabel 7 diatas dapat dijabarkan persamaan regresi linear berganda  $Y = 3.431 + 0.109X_1 + 0.821X_2$ . Persamaan regresi diatas mempunyai arti : koefisien konstanta sebesar 3.341, menyatakan bahwa jika variabel bebas dianggap konstanta karena memiliki nilai positif, maka berpengaruh yang baik untuk tingkat kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima.

Variabel kompetensi (X1) sebesar 0.109 variabel kompetensi bernilai positif hal ini berarti terjadi hubungan positif antara kompetensi terhadap motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima. Variabel motivasi kerja (X2) sebesar 0.821 variabel motivasi kerja bernilai positif hal ini berarti terjadi hubungan positif antara kompetensi terhadap motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima.

### Analisis Koefisien Determinasi

**Tabel 8.** Hasil pengujian koefisien determinasi  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.974 <sup>a</sup>	.949	.946	.832

a. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja, Kompetensi Pegawai

b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber : data diolah 2022

Berdasarkan tabel 8 diatas diperoleh nilai koefisien determinasi R square ( $R^2$ ) sebesar 0.949 yang berarti bahwa besarnya kontribusi pengaruh kompetensi pegawai dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima adalah sebesar 94,9% sisanya 5,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dapat diteliti dalam penelitian ini.

### Analisis koefisien Korelasi Berganda

**Tabel 9.** Hasil uji koefisien korelasi berganda  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.974 <sup>a</sup>	.949	.946	.832

a. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja, Kompetensi Pegawai

b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber : data diolah 2022

Dari tabel 9 diatas nilai korelasi adalah 0.974. Hasil tersebut menunjukkan keeratan hubungan variabel kompetensi dan motivasi kerja terhadap kinerja secara bersama-sama. Untuk dapat memberi interpretasi terhadap kuatnya pengaruh itu maka dapat digunakan pedoman pada tabel berikut :

**Tabel 10.** Tabel perbandingan tingkat hubungan koefisien korelasi

Interval koefisien	Tingkat hubungan
0,00 - 0,199	Sangat Rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat kuat

Sumber : Sugiyono (2016)

### Uji F (simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah kompetensi dan motivasi kerja benar memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil perhitungan uji F dapat dilihat pada tabel 11 berikut ini :

**Tabel 11.** Hasil uji f  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	400.827	2	200.414	289.813	.000 <sup>b</sup>
	Residual	21.437	31	.692		
	Total	422.265	33			

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

b. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja, Kompetensi Pegawai  
 Sumber : data diolah 2022

Berdasarkan dari hasil analisis data pada tabel 11 diatas, diperoleh F hitung sebesar 289.813 > F tabel 3.28 nilai sig. 0,000 < 0,05 dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis **H3 terbukti dan diterima**. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Simanjuntak (2019) yang menunjukkan bahwa kompetensi dan motivasi kerja secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja. Hal yang sama ditunjukkan dalam penelitian Asmin & Supu (2019) serta Sedjati, dkk (2019) bahwa kompetensi dan motivasi kerja secara bersama-sama mempengaruhi kinerja secara signifikan.

**Uji t (parsial)**

Uji t dilakukan untu mengetahui besarnya pengaruh dari masing-masing variabel independen secara sendiri-sendiri (parsial) terhadap variabel dependen. Berikut ini hasil uji t dengan menggunakan pengujian statistik SPSS v.23.

**Tabel 12.** Hasil uji t  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3.431	1.740		1.971	.058
	Kompetensi Pegawai	.109	.078	.124	1.408	.169
	Motivasi Kerja	.821	.084	.863	9.824	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai  
 Sumber : data diolah 2022

Berdasarkan tabel 12, maka dijelaskan hasil sebagai berikut :

1. Hasil uji parsial variabel X1 (kompetensi) terhadap variabel Y (kinerja) menunjukkan nilai t hitung sebesar 2.040 lebih besar dari t tabel yaitu 0.169 atau  $0.169 < 2.040$ . dengan tingkat signifikan  $0,169 > 0,05$  yang berarti variabel kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis **H1 tidak terbukti dan ditolak**. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Susanto & Sukoco (2019) yang menunjukkan bahwa kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Herman (2017) dalam penelitiannya juga mengungkapkan bahwa kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja.
2. Hasil uji parsial variabel X2 (motivasi kerja) terhadap variabel Y (kinerja) menunjukkan nilai t hitung sebesar 9.824 lebih besar dari t tabel yaitu 2.040 atau  $9.824 > 2.040$ . sedangkan untuk nilai signifikansinya sebesar  $0,000 < 0,05$  yang berarti motivasi kerja berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis **H2 terbukti dan diterima**. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Heriyanto & Hidayati ( 2016) serta Anggreani (2019) yang menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Penelitian serupa juga ditunjukkan oleh Asmin & Supu (2019) dimana hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja.

**SIMPULAN**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan maka kesimpulan pada penelitian ini adalah sebagai berikut : (1)Kompetensi pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan sdan Pencatatan Sipil Kota Bima. (2) Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima. (3)

Kompetensi pegawai dan motivasi kerja berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima.

Kompetensi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima hendaknya perlu ditingkatkan lagi agar kemampuan yang dimiliki oleh setiap pegawai terus berkembang dan terus meningkat salah satunya dengan cara memberikan pelatihan kepada pegawai sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai. Dalam hal motivasi kerja, para pegawai perlu untuk meningkatkan motivasi dalam bekerja, dengan adanya motivasi pegawai yang tinggi dapat mendorong semangat kerja seorang pegawai untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan efektif dan efisien sehingga kinerja pegawai dapat meningkat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anjani, A. (2019). Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 1.
- Anggraeni, T. (2019). Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ekbis*, 20(1), 1206-1222.
- Ayer, J. E., Pangemanan, L. R., & Rori, Y. P. (2016). Pengaruh Motivasi kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja pegawai Pada Dinas Pertanian Kabupaten Supiori. *Agri-SosioEkonomi*, 12(3A), 27-46.
- As' Ad, A., & Kamidin, M. (2020). Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Balai Besar Industri Hasil Perkebunan Makassar. *Celebes Equilibrium Journal*, 1(2), 34-43.
- Asmin & Supu. (2019). Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Balai Besar Industri Hasil Perkebunan Makassar. *Jemma (Journal Of Economic, Management And Accounting)*, 2(1), 115-126.
- Danila, & Kore,. (2019). Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Ecoment Global: Kajian Bisnis Dan Manajemen*, 4(2), 39-51.
- Dwiyanti, Dkk. (2019). Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 5(2), 121-130.
- Kompetensi, P., Motivasi, D. A. N., Kinerja, T., Herman, H., & Si, M. (2017). *Prodi Manajemen, Universitas Putera Batam*. 1993, 33-41.
- Gunawan, G. (2017). Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Dan Motivasi Sebagai Variabel Intervening Pada Kantor Uptd Pendapatan Wilayah I Palu. *Katalogis*, 3(1).
- Ghozali, I. . (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25* (9th Ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Heriyanto, H., & Hidayati, S. N. (2016). Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 6(1), 67-76.
- Herman. (2017). Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Torindo Internusa Batam. *Jim Upb (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 5(2), 33-40.
- Karo, & Nurmatias, N. (2021, August). Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai BNN Kota Jakarta Timur. In *Prosiding BIEMA (Business Management, Economic, And Accounting National Seminar)* (Vol. 2, Pp. 221-238).
- Kustrianingsih, dkk. (2016). Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan dan Iklim Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang. *Journal of Management*, 2(2)..
- Lestari, & Suhada, E. (2020). Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa Kabupaten Lebak. *The Asia Pacific Journal Of Management Studies*, 7(2).

- Oktarini, O. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(1), 108-121.
- Pradiningrum & Santoso. (2013). Pengaruh kompetensi dan motivasi pegawai terhadap kinerja pegawai sekretariat DPRD kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 2(3), 84-94.
- Safwan & Abdullah. (2014). Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pengelolaan Keuangan Daerah Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Pidie Jaya. *Jurnal Akuntansi ISSN, 2302*, 0164
- Sedjati ,Dkk (2019). Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Bank Bjb Cabang Cirebon. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 14(2), 309-319.
- Simanjuntak, P. (2019). Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Inspektur Penerbangan Di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah Ii. *Creative Agung*, 9(1), 88-101.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Surajiyo, S. (2019). Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Journal Of Management And Bussines (Jomb)*, 1(2), 273-286.
- Susanto, & Sukoco, S. (2019). Pengaruh Kompetensi, Komitmen Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lubuklinggau. *Jurnal Media Ekonomi (JURMEK)*, 24(2), 1-17
- Syelviani, dkk. (2021). Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Indragiri Hilir. *INVEST: Jurnal Inovasi Bisnis dan Akuntansi*, 3(1), 56-68.
- Utami, & Mayasari,. (2022). Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pengurus Bumdesa Se-Kecamatan Banjar. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 3(2), 155-162
- Yuningsih & Ardianti. (2019). Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Visionida*, 5(1), 32-45.

# Jurnal Disrupsi Bisnis



PENELITIAN MANAJEMEN, AKUNTANSI & KEWIRAUSAHAAN

<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/DRB/index>  
[jurnaldisrupsibisnis@gmail.com](mailto:jurnaldisrupsibisnis@gmail.com)



## **Pengaruh Beban Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan Bagian Indirect PT Mitsuba Indonesia di Tangerang**

**Dede Solihin<sup>1\*</sup>, Ayu Kusuma Wardani<sup>2</sup>**  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang  
desolihin86@gmail.com<sup>1</sup>, ayu.kusumaw07@gmail.com<sup>2</sup>

Received 4 Agustus 2022 | Revised 30 Agustus 2022 | Accepted 30 September 2022

\*Korespondensi Penulis

### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan konflik kerja terhadap turnover intention pada karyawan bagian indirect PT Mitsuba Indonesia di Tangerang. Metode yang digunakan adalah metode asosiatif. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 118 responden. Metode analisis data menggunakan uji regresi linier linier sederhana dan regresi berganda. Hasil penelitian ini menyatakan secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara beban kerja terhadap turnover intention pada karyawan bagian indirect PT Mitsuba Indonesia di Tangerang, hal tersebut dapat dibuktikan dari nilai  $t_{hitung} 7,848 > t_{tabel} 1,993$  dengan signifikan  $0,000 < 0,05$ . Secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara konflik kerja terhadap turnover intention pada karyawan bagian indirect PT Mitsuba Indonesia di Tangerang hal tersebut dapat dibuktikan dari nilai  $t_{hitung} 7,274 > t_{tabel} 1,993$  dengan signifikan  $0,000 < 0,05$ . Secara simultan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Beban Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan Bagian Indirect PT Mitsuba Indonesia di Tangerang, hal tersebut dapat dibuktikan dari nilai  $F_{hitung} 45,261 > F_{tabel} 3,97$  dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$ .

**Kata Kunci:** Beban Kerja; Konflik Kerja; Turnover Intention

### **Abstract**

*The purpose of this study was to determine the effect of workload and work conflict on turnover intention of indirect employees of PT Mitsuba Indonesia in Tangerang. The method used is the associative method. The number of samples used as many as 118 respondents. Methods of data analysis using simple linear regression test and multiple regression. The results of this study partially state that there is a positive and significant effect between workload on turnover intention in indirect employees of PT Mitsuba Indonesia in Tangerang, this can be proven from the  $t_{count} 7.848 > t_{table} 1.993$  with a significance of  $0.000 < 0.05$ . Partially there is a positive and significant influence between work conflict on turnover intention of employees of the indirect section of PT Mitsuba Indonesia in Tangerang, this can be proven from the  $t_{count} 7,274 > t_{table} 1,993$  with a significant  $0.000 < 0.05$ . Simultaneously there is a positive and significant influence between workload and work conflict on turnover intention of employees in the indirect division of PT Mitsuba Indonesia in Tangerang, this can be proven from the  $F_{count} 45.261 > F_{table} 3.97$  with a significant level of  $0.000 < 0.05$ .*

**Keywords:** Workload; Work Conflict; Turnover Intention

## PENDAHULUAN

Sumber daya manusia adalah salah satu aset di perusahaan yang berharga dan merupakan faktor sentral dalam pengelolaan perusahaan. Sumber daya manusia merupakan roda penggerak yang sangat penting untuk memperoleh kinerja yang baik dan berkompeten di dalam perusahaan, dengan kata lain tanpa sumber daya manusia yang baik dan kompeten di dalam suatu perusahaan, maka perusahaan tersebut akan mengalami ketertinggalan dengan perusahaan lain yang memiliki sumber daya manusia yang baik dan kompeten. Sumber daya manusia sangat melekat pada perusahaan memiliki peran dalam memberikan kontribusi ke arah pencapaian tujuan perusahaan secara efektif dan efisien. Menyadari hal itu, maka perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang handal dan berkualitas. Oleh karena itu, perusahaan harus dapat mengelola dan memperhatikan sumber daya manusia dengan sebaik mungkin.

Beban kerja merupakan salah satu faktor penting dalam mempengaruhi turnover intention. Beban kerja yang berlebihan akan sangat berpengaruh terhadap keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan. Dengan beban kerja yang berlebihan maka karyawan akan mengalami kelelahan kerja sehingga hasil kerja menjadi kurang optimal. Konflik kerja juga berperan dalam mempengaruhi turnover intention. Konflik yang timbul dalam pekerjaan akan mempengaruhi motivasi dan kenyamanan kerja karyawan. Jika kenyamanan dan motivasi kerja karyawan menurun, maka keinginan karyawan keluar dari tempat kerja akan meningkat. Turnover intention karyawan yang diungkapkan oleh Agustini (2017:252) adalah keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi secara sukarela atas kemauan mereka sendiri. Sedangkan menurut Mufidah (2016:29) turnover intention adalah kecenderungan sikap atau tingkat di mana seorang karyawan memiliki kemungkinan untuk meninggalkan organisasi atau mengundurkan diri secara sukarela dari pekerjaannya.

PT Mitsuba Indonesia adalah perusahaan manufaktur yang memproduksi sparepart electrical system untuk kendaraan roda dua dan empat. PT Mitsuba Indonesia merupakan salah satu anak perusahaan dengan induk perusahaan di Jepang. PT Mitsuba Indonesia secara global menyediakan produk yang merespons kebutuhan keselamatan masyarakat melalui teknologi "motor, kontrol, dan mekanisme". Produk inti PT Mitsuba Indonesia adalah komponen kelistrikan untuk kendaraan roda empat. Masalah yang sering dihadapi setiap perusahaan terutama di PT Mitsuba Indonesia yaitu turnover intention karyawan. Dimana turnover pada di PT Mitsuba Indonesia selama periode 2016-2020 mengalami peningkatan, turnover yang tinggi dapat berdampak buruk bagi organisasi seperti menciptakan ketidakstabilan dan ketidakpastian terhadap kondisi tenaga kerja yang ada serta tingginya biaya pengelolaan SDM seperti biaya pelatihan yang sudah dilakukan pada karyawan sampai dengan biaya rekrutmen dan pelatihan kembali. Berikut ini adalah data turnover pada karyawan bagian Indirect PT Mitsuba Indonesia.

**Tabel 1.** Data Turnover Intention Karyawan Periode 2016 – 2020

Tahun	Jml Karyawan Awal Tahun	Jml Karyawan Masuk	Jml Karyawan Keluar	Jml Karyawan Akhir Tahun	LTO
2016	165	12	15	162	0,1%
2017	162	10	20	152	6,3%
2018	152	17	28	141	7,5%
2019	141	15	25	131	7,3%
2020	131	7	27	118	16%

Sumber: PT Mitsuba Indonesia (2021)

Berdasarkan data tabel 1 turnover pada karyawan bagian indirect di PT Mitsuba Indonesia mengalami fluktuasi selama tahun 2016 - 2020. Pada tahun 2016 tingkat turnover karyawan sebanyak 15 orang atau sebesar 0,1%, lalu meningkat signifikan pada tahun 2017 menjadi sebanyak 20 orang atau sebesar 6,3%. Pada tahun 2018 tingkat turnover karyawan kembali mengalami peningkatan sebanyak 28 orang atau sebesar 7,5%, lalu sedikit mengalami penurunan di tahun 2019 menjadi sebanyak 25 orang

atau sebesar 7,3%. Pada tahun 2020 tingkat turnover kembali meningkat menjadi sebanyak 27 orang atau sebesar 16%.

Salah satu faktor yang mempengaruhi turnover adalah beban kerja. Beban kerja merupakan konsekuensi dari kegiatan yang diberikan kepada pekerja yang dalam beberapa dekade terakhir semakin meningkat. Beban kerja menurut Sholihah (2019:6) merupakan tekanan sebagai tanggapan yang tidak dapat menyesuaikan diri, yang dipengaruhi oleh perbedaan individual atau proses psikologis, yakni suatu konsekuensi dari setiap tindakan ekstern (lingkungan, situasi, peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologi atau fisik) terhadap seseorang. Beban kerja merupakan suatu tuntutan pekerja saat menerima permintaan, perintah atau tugas yang akan menghasilkan suatu bentuk dan tingkatan kinerja. Sehingga secara tidak langsung, produktivitas pekerja dipengaruhi oleh beban kerja yang diterimanya, yang terindikasi lewat kinerjanya. Beban kerja yang diterima pekerja dapat berupa beban kerja fisik, seperti paparan suhu lingkungan, kebisingan, pencahayaan yang berdampak pada metabolisme tubuh pekerja dari detak jantung, konsumsi oksigen, suhu tubuh dan sebagainya yang terlihat lebih konkrit dan dekat dengan aspek keselamatan dan kesehatan kerja.

Faktor selanjutnya yang menyebabkan turnover meningkat yaitu konflik kerja. Konflik kerja merupakan kondisi dimana terjadi ketidakcocokan antara nilai dan tujuan yang ingin dicapai, baik nilai dan tujuan yang ada dalam diri sendiri maupun dalam hubungan dengan orang lain. Menurut Hamali (2018:236) konflik adalah pertentangan kebutuhan, nilai – nilai dan kepentingan yang aktual yang dirasakan oleh anggota organisasi. Konflik kerja juga bisa disebabkan adanya perbedaan pendapat antara dua atau lebih anggota organisasi atau kelompok, karena harus membagi sumber daya yang langka atau aktivitas kerja atau mempunyai status, tujuan, penilaian, atau pandangan yang berbeda. Konflik kerja muncul karena komunikasi sesama karyawan yang tidak berjalan dengan lancar sehingga seringkali menimbulkan kesalahpahaman. Terkadang berkomunikasi dengan nada bicara yang berbeda atau sedikit bernada tinggi dapat diartikan lain oleh orang lain, sehingga munculah kesalahpahaman tersebut. Jika terdapat konflik kerja di dalam perusahaan, maka kenyamanan bekerja karyawan akan terganggu. Konflik kerja akan memberikan dampak negatif seperti adanya keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan.

## **METODE**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif digunakan dalam penelitian ini, karena data yang menjadi objek dalam penelitian ini merupakan data-data kuantitatif yang berupa angka-angka yang dihasilkan dari skala likert (Sugiyono, 2017:13). Metode yang digunakan dengan metode Asosiatif. Menurut Sugiyono (2017:44) “metode asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara dua variabel lebih”. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja pada PT Mitsuba Indonesia di bagian indirect sebanyak 118 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode teknik sampling jenuh. Menurut Sugiyono (2017:20) “sampling Jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel”. Maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah berjumlah 118 orang responden. Dalam penelitian ini pengumpulan data menggunakan kuesioner, dimana kuesioner yang dibuat berupa pernyataan-pernyataan yang ditunjukkan oleh para karyawan PT Mitsuba Indonesia dimana masing-masing jawabannya mengacu pada skala Likert. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier sederhana, regresi linier berganda, koefisien korelasi, koefisien determinasi, dan pengujian hipotesis.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Uji Instrumen**

### **Uji Validitas**

**Tabel 2** Hasil Uji Validitas Variabel

Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keputusan
<b>Beban Kerja</b>			
X1.1	0.784	0,172	Valid
X1.2	0.859	0,172	Valid
X1.3	0.871	0,172	Valid
X1.4	0.790	0,172	Valid
X1.5	0.861	0,172	Valid
X1.6	0.667	0,172	Valid
X1.7	0.840	0,172	Valid
X1.8	0.787	0,172	Valid
<b>Konflik Kerja</b>			
X2.1	0.670	0,172	Valid
X2.2	0.873	0,172	Valid
X2.3	0.948	0,172	Valid
X2.4	0.877	0,172	Valid
X2.5	0.971	0,172	Valid
X2.6	0.947	0,172	Valid
X2.7	0.940	0,172	Valid
X2.8	0.956	0,172	Valid
<b>Turnover Intention</b>			
Y1	0.793	0,172	Valid
Y2	0.724	0,172	Valid
Y3	0.730	0,172	Valid
Y4	0.704	0,172	Valid
Y5	0.750	0,172	Valid
Y6	0.750	0,172	Valid
Y7	0.652	0,172	Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS 26 (2022)

Berdasarkan hasil uji validitas tersebut dapat diketahui bahwa keseluruhan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  0,172, dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan adalah valid. Sehingga tidak ada item pernyataan yang dihapus dan semua item pernyataan dapat digunakan.

### Uji Reliabilitas

**Tabel 3** Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach Alpha	Keputusan
1	Beban Kerja ( $X_1$ )	0,923	Sangat Reliabel
2	Konflik Kerja ( $X_2$ )	0,966	Sangat Reliabel
3	Turnover Intention (Y)	0,847	Sangat Reliabel

Sumber: Data diolah dengan SPSS 26 (2022)

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa masing-masing variabel beban kerja, konflik kerja, dan turnover intention, memiliki nilai Cronbach Alpha  $> 0,60$ . Dengan demikian maka hasil uji reliabilitas terhadap keseluruhan variabel adalah sangat reliabel, sehingga semua butir pertanyaan dapat dipercaya dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

**Tabel 4** Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		118
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	401.086.408
Most Extreme Differences	Absolute	0.061
	Positive	0.030

	Negative	-0.061
Test Statistic		0.061
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Berdasarkan pada Tabel diatas maka dapat diketahui bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar  $0,95 > 0,05$  maka dapat dinyatakan bahwa data dari populasi berdistribusi secara normal dan dapat dilakukan ke tahap analisis selanjutnya.

### Uji Multikolinieritas

**Tabel 5** Hasil Uji Multikolinieritas

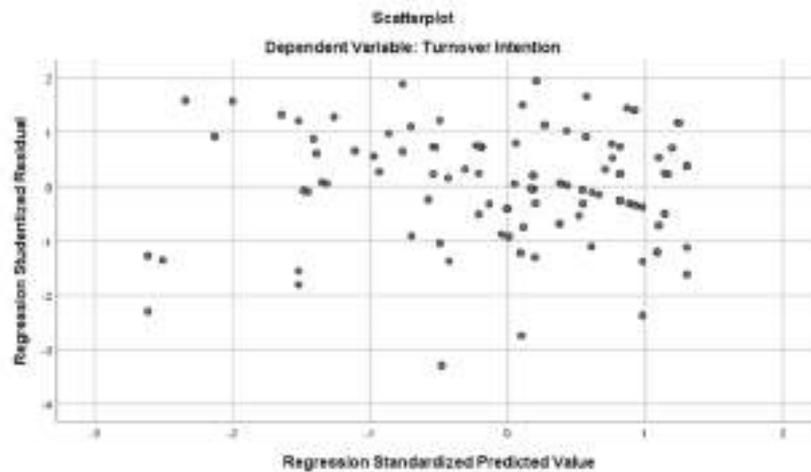
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Beban Kerja	0,907	1,102
Konflik Kerja	0,907	1,102

a. Dependent Variable: *Turnover intention*

Sumber: Data diolah dengan SPSS 26 (2022)

Berdasarkan tabel tersebut maka dapat diketahui nilai tolerance variabel beban kerja dan konflik kerja sebesar  $0,907 > 0,10$  dan nilai VIF variabel beban kerja dan konflik kerja sebesar  $1,102 < 10$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel beban kerja dan konflik kerja tidak terjadi gejala multikolinieritas.

### Uji Heteroskedastisitas



**Gambar 1.** Pengujian Heteroskedastisitas  
(Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 26 (2022))

Berdasarkan pada grafik tersebut, dapat terlihat titik-titik yang menyebar secara acak, tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, Hal ini menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

### Uji Regresi Linier Sederhana

**Tabel 6** Regresi Linier Sederhana  $X_1$  Terhadap Y

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	18,531	1,429		12,966	0,000
Beban Kerja	0,260	0,044	0,482	5,922	0,000

a. Dependent Variable: Turnover Intention  
 Sumber: Data diolah dengan SPSS 26 (2022)

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka dapat diperoleh persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:  $Y = 18,531 + 0,260X_1$  Artinya nilai (a) atau konstanta sebesar 18,531 nilai ini menunjukkan bahwa pada saat beban kerja ( $X_1$ ) bernilai nol atau tidak meningkat, maka turnover intention (Y) akan tetap bernilai 18,531. Koefisien regresi nilai (b) sebesar 0,260 (positif) yaitu menunjukkan pengaruh yang searah yang artinya setiap kenaikan beban kerja sebesar satu satuan maka akan meningkatkan turnover intention sebesar 0,260 satuan.

**Tabel 7** Regresi Linier Sederhana  $X_2$  Terhadap Y

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	21,014	1,058		19,868	0,000
Konflik Kerja	0,209	0,036	0,472	5,771	0,000

a. Dependent Variable: Turnover Intention  
 Sumber: Data diolah dengan SPSS 26 (2022)

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka dapat diperoleh persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:  $Y = 21,014 + 0,209X_2$  Artinya nilai (a) atau konstanta sebesar 21,014 nilai ini menunjukkan bahwa pada saat konflik kerja ( $X_2$ ) bernilai nol atau tidak meningkat, maka *turnover intention* (Y) akan tetap bernilai 21,014. Koefisien regresi nilai (b) sebesar 0,209 (positif) yaitu menunjukkan pengaruh yang searah yang artinya setiap kenaikan konflik kerja sebesar satu satuan maka akan meningkatkan *turnover intention* sebesar 0,209 satuan.

### Uji Regresi Linier Berganda

**Tabel 8** Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	16,092	1,427		11,278	0,000
1 Beban Kerja	0,201	0,043	0,372	4,715	0,000
Konflik Kerja	0,159	0,035	0,359	4,541	0,000

a. Dependent Variable: Turnover Intention  
 Sumber: Data diolah dengan SPSS 26 (2022)

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:  $Y = 16,092 + 0,201X_1 + 0,159X_2$  Konstanta sebesar 16,092 artinya jika variabel beban kerja dan variabel konflik kerja, bernilai nol maka turnover intention akan tetap bernilai sebesar 16,092. Nilai regresi 0,201 $X_1$  (positif) artinya apabila variabel beban kerja ( $X_1$ ) meningkat sebesar 1 satuan dengan asumsi variabel konflik kerja ( $X_2$ ) dalam keadaan tetap, maka turnover intention (Y) akan meningkat sebesar 0,201 satuan. Nilai regresi 0,159 $X_2$  (positif) artinya apabila variabel konflik kerja ( $X_2$ ) meningkat sebesar 1 satuan, dengan asumsi variabel beban kerja ( $X_1$ ) tetap, maka turnover intention (Y) akan meningkat sebesar 0,159 satuan.

**Uji Koefisien Korelasi**

**Tabel 9** Koefisien Korelasi X<sub>1</sub> Terhadap Y

	Turnover Intention	Beban Kerja
Pearson	Turnover Intention	1.000
Correlation	Beban Kerja	0.482
Sig. (1-tailed)	Turnover Intention	0.000
	Beban Kerja	0.000
N	Turnover Intention	118
	Beban Kerja	118

Sumber: Data diolah dengan SPSS 26 (2022)

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan nilai korelasi variabel beban kerja sebesar 0,482 artinya tingkat hubungan beban kerja terhadap turnover intention memiliki tingkat hubungan yang sedang.

**Tabel 10** Koefisien Korelasi X<sub>2</sub> Terhadap Y

	Turnover Intention	Konflik Kerja
Pearson	Turnover Intention	1.000
Correlation	Konflik Kerja	0.472
Sig. (1-tailed)	Turnover Intention	0.000
	Konflik Kerja	0.000
N	Turnover Intention	118
	Konflik Kerja	118

Sumber: Data diolah dengan SPSS 26 (2022)

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan nilai korelasi variabel konflik kerja sebesar 0,472 artinya tingkat hubungan konflik kerja terhadap turnover intention memiliki tingkat hubungan yang sedang.

**Tabel 11** Koefisien Korelasi X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> Terhadap Y

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,591 <sup>a</sup>	0,349	0,338	4,046

a. Predictors: (Constant), Konflik Kerja, Beban Kerja

Sumber: Data diolah dengan SPSS 26 (2022)

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan nilai korelasi variabel konflik kerja sebesar 0,591 artinya tingkat hubungan beban kerja dan konflik kerja terhadap turnover intention memiliki tingkat hubungan yang sedang.

**Uji Koefisien Determinasi**

**Tabel 12** Koefisien Determinasi X<sub>1</sub> Terhadap Y

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,482 <sup>a</sup>	0,232	0,226	4,374

a. Predictors: (Constant), Beban Kerja

Sumber: Data diolah dengan SPSS 26 (2022)

Berdasarkan tabel 12 dapat diketahui bahwa besarnya nilai koefisien determinasi R Square sebesar 0,232 yang artinya variabel beban kerja (X<sub>1</sub>) memberikan kontribusi terhadap variabel turnover intention (Y) sebesar 23,2%, sedangkan sisanya sebesar 76,8% di sebabkan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Tabel 13** Determinasi X<sub>2</sub> Terhadap Y

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,472 <sup>a</sup>	0.223	0.216	4.400

a. Predictors: (Constant), Konflik Kerja

Sumber: Data diolah dengan SPSS 26 (2022)

Berdasarkan tabel 13, dapat diketahui bahwa besarnya nilai koefisien determinasi R Square sebesar 0,472 yang artinya variabel konflik kerja ( $X_2$ ) memberikan kontribusi terhadap variabel turnover intention (Y) sebesar 47%, sedangkan sisanya sebesar 53% di sebabkan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Tabel 14** Determinasi  $X_1$  dan  $X_2$  Terhadap Y

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,591 <sup>a</sup>	0,349	0,338	4,046

a. Predictors: (Constant), Konflik Kerja, Beban Kerja

Sumber: Data diolah dengan SPSS 26 (2022)

Berdasarkan tabel 14, dapat diketahui bahwa besarnya nilai koefisien determinasi R Square sebesar 0,349 yang artinya variabel beban kerja dan konflik kerja secara simultan memberikan kontribusi terhadap variabel turnover intention (Y) sebesar 34,9%, sedangkan sisanya sebesar 65,1% di sebabkan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## Uji Hipotesis

### Uji T

**Tabel 15** Uji Hipotesis  $X_1$  Terhadap Y

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	18,531	1,429		12,966	0,000
Beban Kerja	0,260	0,044	0,482	5,922	0,000

a. Dependent Variable: *Turnover Intention*

Sumber: Data diolah dengan SPSS 26 (2022)

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa nilai  $t_{hitung} 5,922 > t_{tabel} 1,980$  dengan signifikan  $0,000 < 0,05$  maka  $H_{01}$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima menandakan bahwa Terdapat pengaruh positif dan signifikan Beban kerja terhadap turnover intention pada karyawan bagian indirect PT Mitsuba Indonesia di Tangerang.

**Tabel 16** Uji Hipotesis  $X_2$  Terhadap Y

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	21,014	1,058		19,868	0,000
Konflik Kerja	0,209	0,036	0,472	5,771	0,000

a. Dependent Variable: Turnover Intention

Sumber: Data diolah dengan SPSS 26 (2022)

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa nilai  $t_{hitung} 7,274 > t_{tabel} 1,993$  dengan signifikan  $0,000 < 0,05$  maka  $H_{02}$  ditolak dan  $H_{a2}$  diterima menandakan bahwa konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention pada PT Mitsuba Indonesia.

### Uji F

**Tabel 17** Uji Hipotesis Simultan

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1008,572	2	504,286	30,812	,000 <sup>b</sup>
Residual	1882,183	115	16,367		
Total	2890,754	117			

a. Dependent Variable: *Turnover Intention*

b. Predictors: (Constant), Konflik Kerja, Beban Kerja

Sumber: Data diolah dengan SPSS 26 (2022)

Berdasarkan Tabel 17 diperoleh nilai  $F_{hitung} 45,261 > F_{tabel} 3,92$  dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$  dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya beban kerja dan konflik kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention pada PT Mitsuba Indonesia di Tangerang.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Beban Kerja Terhadap Turnover Intention**

Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara beban kerja terhadap turnover intention Pada PT Mitsuba Indonesia. Hal tersebut dapat dibuktikan dari Persamaan regresi linier sederhana  $Y=18,531+0,260X_1$ . Artinya nilai (a) atau konstanta sebesar 18,531 nilai ini menunjukkan bahwa pada saat beban kerja ( $X_1$ ) bernilai nol atau tidak meningkat, maka turnover intention (Y) akan tetap bernilai 18,531. Koefisien regresi nilai (b) sebesar 0,260 (positif) yaitu menunjukkan pengaruh yang searah yang artinya setiap kenaikan beban kerja sebesar satu satuan maka akan meningkatkan turnover intention sebesar 0,260 satuan. Nilai korelasi variabel beban kerja sebesar 0,482 artinya tingkat hubungan beban kerja terhadap turnover intention memiliki tingkat hubungan yang sedang (cukup kuat). Nilai koefisien determinasi ditunjukkan oleh nilai R Square sebesar 0,232 yang artinya variabel beban kerja ( $X_1$ ) memberikan kontribusi terhadap variabel turnover intention (Y) sebesar 23,2%, sedangkan sisanya sebesar 76,8% di sebabkan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Serta nilai  $t_{hitung} 5,922 > t_{tabel} 1,980$  dengan signifikan  $0,000 < 0,05$  maka  $H_{01}$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima menandakan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention pada PT Mitsuba Indonesia di Tangerang.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Esti Komariyah, Pawenang dan Sholichul (2020) menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara beban kerja dengan turnover intention. Penelitian Pratiwi (2020) menyatakan bahwa beban kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention. selain itu, berdasarkan penelitian Riyadi dan Utamingtyas (2018) menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara beban kerja terhadap turnover intention.

### **Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Turnover Intention**

Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara konflik kerja terhadap turnover intention Pada PT Mitsuba Indonesia. Hal tersebut dapat dibuktikan dari persamaan regresi linier sederhana  $Y= 21,014 + 0,209X_2$ . Artinya nilai (a) atau konstanta sebesar 21,014 nilai ini menunjukkan bahwa pada saat konflik kerja ( $X_2$ ) bernilai nol atau tidak meningkat, maka turnover intention (Y) akan tetap bernilai 21,014. Koefisien regresi nilai (b) sebesar 0,209 (positif) yaitu menunjukkan pengaruh yang searah yang artinya setiap kenaikan konflik kerja sebesar satu satuan maka akan meningkatkan turnover intention sebesar 0,209 satuan. Nilai korelasi variabel konflik kerja sebesar 0,472 artinya tingkat hubungan konflik kerja terhadap turnover intention memiliki tingkat hubungan yang sedang (cukup kuat). Nilai koefisien determinasi ditunjukkan oleh nilai R Square sebesar 0,472 yang artinya variabel konflik kerja ( $X_2$ ) memberikan kontribusi terhadap variabel turnover intention (Y) sebesar 47%, sedangkan sisanya sebesar 53% di sebabkan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Serta nilai  $t_{hitung} 5,922 > t_{tabel} 1,980$  dengan signifikan  $0,000 < 0,05$  maka  $H_{02}$  ditolak dan  $H_{a2}$  diterima menandakan bahwa konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention pada PT Mitsuba Indonesia di Tangerang.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rofik (2021) menyatakan bahwa konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover pegawai. Penelitian. Trijadi Herdajanto (2018) menyatakan bahwa ada pengaruh konflik kerja terhadap tingkat

perpindahan karyawan. Penelitian Rensi Saputra (2017) menyatakan bahwa konflik kerja secara langsung berpengaruh signifikan terhadap turnover intention.

### **Pengaruh Beban Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Turnover Intention**

Secara simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara beban kerja dan konflik kerja terhadap turnover intention Pada PT Mitsuba Indonesia. Hal tersebut dapat dibuktikan dari persamaan regresi linier berganda  $Y=16,092+0,201X_1+0,159X_2$  nilai regresi  $0,201X_1$  (positif) artinya apabila variabel beban kerja ( $X_1$ ) meningkat sebesar 1 satuan dengan asumsi variabel konflik kerja ( $X_2$ ) dalam keadaan tetap, maka turnover intention ( $Y$ ) akan meningkat sebesar  $0,201$  satuan. Nilai regresi  $0,159X_2$  (positif) artinya apabila variabel konflik kerja ( $X_2$ ) meningkat sebesar 1 satuan, dengan asumsi variabel beban kerja ( $X_1$ ) tetap, maka turnover intention ( $Y$ ) akan meningkat sebesar  $0,159$  satuan. Nilai koefisien determinasi sebesar  $0,349$  yang artinya variabel beban kerja dan konflik kerja secara simultan memberikan kontribusi terhadap variabel turnover intention ( $Y$ ) sebesar  $34,9\%$ , sedangkan sisanya sebesar  $65,1\%$  di sebabkan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Serta nilai  $F_{hitung} 45,261 > F_{tabel} 3,97$  dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$  dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya beban kerja dan konflik kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wakhyuni (2021) menyatakan bahwa beban kerja dan konflik kerja secara simultan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention. Penelitian Hardi (2019) menyatakan bahwa konflik kerja dan beban kerja secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian pada PT Mitsuba Indonesia, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara beban kerja terhadap turnover intention pada karyawan bagian indirect PT Mitsuba Indonesia di Tangerang. Hal tersebut dapat dibuktikan dari persamaan regresi linier sederhana  $Y = 18,531+0,260X_1$ , Nilai korelasi sebesar  $0,676$ . Nilai koefisien determinasi sebesar  $45,8\%$ , dan nilai  $t_{hitung} 7,848 > t_{tabel} 1,993$  dengan signifikan  $0,000 < 0,05$ . Secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara konflik kerja terhadap turnover intention pada karyawan bagian indirect PT Mitsuba Indonesia di Tangerang. Hal tersebut dapat dibuktikan dari persamaan regresi linier sederhana  $Y = 21,014 +0,209X_2$ , Nilai korelasi sebesar  $0,648$ . Nilai koefisien determinasi sebesar  $42\%$ , dan nilai  $t_{hitung} 7,274 > t_{tabel} 1,993$  dengan signifikan  $0,000 < 0,05$ . Secara simultan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara beban kerja dan konflik kerja terhadap turnover intention pada karyawan bagian indirect PT Mitsuba Indonesia di Tangerang. Hal tersebut dapat dibuktikan dari persamaan regresi linier berganda  $Y=16,092+0,201X_1+0,159X_2$ . Nilai koefisien determinasi sebesar  $55,7\%$ , Serta nilai  $F_{hitung} 45,261 > F_{tabel} 3,97$  dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$ .

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Agustini, N. P. L., Dewi, I. G. A. M., & Subidi, M. (2017). Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Turnover Intention dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Pemeditasi. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 1(2) 251–276.
- Anwari, M. R., & Sunuharyo, B. S. (2016). Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT Telkomsel Branch Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 41(1). 1-10.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Asmara, A. P. (2017). Pengaruh turnover intention terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Bedah Surabaya. *JAKI*, 5(2). 123-129.
- Budiono, S., Noermijati, & Alamsyah. A. (2014). Pengaruh Spiritualitas di Tempat Kerja Terhadap Turnover Intention Perawat Melalui Komitmen Organisasional di Rumah Sakit Islam Unisma Malang. *Jurnal Aplikasi Management (JAM)*, 12(4).
- Dipboye, R. L. (2018). *The Emerald Review of Industrial and Organizational Psychology* Bradford: Emerald Group Publishing.
- Ghozali, I. (2016). *Apliasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamali, A.Y. (2018). *Pemahaman Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta:PT Buku Seru.
- Hardi, B, Suriono, H., & Manurung, H.P. (2019). Pengaruh Konflik, Stres Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan Pada CV. Honda Karya Utama Kisaran. *Jurnal Manajemen, Ekonomi Sains*, 1(1).
- Hasibuan, Malayu S. P. (2019). *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Herdajanto, T. (2018). Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Tingkat Perpindahan Karyawan Pada PT Kitosindo Jetis Mojokerto. *Journal of Entrepreneurship, Business Development and Economic Educations Research*, 1(2).
- Mufidah, L. (2016). Pengaruh Job Satisfaction Terhadap Turnover Intention Dengan Continuance Commitment Sebagai Variabel Intervening Pada Karyawan EF Sinergy Consultant. Surabaya: *Skripsi Universitas Airlangga*.
- Pratiwi, R. D. (2020). Leader Member Exchange Sebagai Pemoderasi Dalam Hubungan Stres Kerja, Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Turnover Intention (Studi Pada Garuda Plaza Hotel Medan). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 2(1).
- Riyadi, U., & Utamingtyas R.R.B. (2018). Pengaruh Beban Kerja, Work-Family Conflict Dan Job Insecurity Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Turnover Intention Di PT Binabusana Internusa Semarang. *Jurnal Admisi & Bisnis*, 18(3).
- Rofik, M. (2021). Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Pegawai Madrasah Aliyah ASWAJ Ambunten. *Journal MISSY (Management and Business Strategy)*, 2(1).
- Saputra, R. (2017). Pengaruh Konflik Kerja Dan Jaminan Sosial Terhadap Turnover Intention Melalui Kepuasan Kerja Karyawan Bagian Produksi PT Riau Crumb Rubber Factory Kota Pekanbaru. *JOM Fekon*, 4(2).
- Sholihah, A. I. (2019). Pengaruh Beban kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi Perusahaan XYZ. Yogyakarta: *Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Wakhyuni, E., & Setiawan, A. (2021). Pengaruh Beban Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Turnover Intention Serta Dampaknya Terhadap Stres Kerja Karyawan (Studi Kasus Di PT. Aurora Indah Elektrik Sunggal). *Jurnal Pionir LPPM Universitas Asahan*, 7(2)

# Jurnal Disrupsi Bisnis



PENELITIAN MANAJEMEN, AKUNTANSI & KEWIRUSAHAAN

<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/DRB/index>  
[jurnaldisrupsibisnis@gmail.com](mailto:jurnaldisrupsibisnis@gmail.com)



## **Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan dan Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pasar Modern dan Pasar Tradisional Di Kota Bima**

**Erli Yanti<sup>1\*</sup>, Sri Ernawati<sup>2</sup>**

Prodi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bima  
erliyanti13@gmail.com\*; sriernawati.stiebima@gmail.com\*

Received 24 Juni 2022 | Revised 30 Agustus 2022 | Accepted 30 September 2022

\*Korespondensi Penulis

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan kualitas pelayanan dan strategi pemasaran terhadap kepuasan konsumen pada pasar moderen dan pasar tradisional di Kota Bima. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian komparatif. Populasi yang digunakan yaitu sebanyak 60 orang responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan kriteria: 1) orang yang pernah melakukan pembelian pada pasar modern dan pasar tradisional yang ada di Kota Bima, 2) konsumen yang sudah berumur 17 tahun ke atas karena dianggap sudah mampu menjawab pertanyaan pada kuesioner. Teknik pengumpulan data berupa observasi, kuesioner dan studi pustaka. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas dan uji beda (t test). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan kualitas pelayanan dan strategi pemasaran terhadap kepuasan konsumen pada pasar moderen dan pasar tradisional di Kota Bima.

**Keywords:** Kualitas Pelayanan; Strategi Pemasaran; Kepuasan Konsumen

### **Abstract**

*This study aims to determine the differences in service quality and marketing strategies to consumer satisfaction in modern markets and traditional markets in Bima City. The type of research used is comparative research. The population used was 60 respondents. The sampling technique used is purposive sampling with the following criteria: 1) people who have made purchases at modern markets and traditional markets in Bima City, 2) consumers who are 17 years old and above because they are considered capable of answering questions on the questionnaire. Data collection techniques in the form of observations, questionnaires and literature studies. The data analysis techniques used in this study are validity tests, reliability tests and difference tests (t tests). The results showed that there was no difference in service quality and marketing strategies to consumer satisfaction in the modern market and traditional market in Bima City.*

**Keywords:** Service quality; Marketing strategy; Consumer Satisfaction

## **PENDAHULUAN**

Manusia merupakan makhluk yang memiliki berbagai kebutuhan. Kebutuhan manusia terbagi dua yaitu kebutuhan primer dan kebutuhan sekunder. Kebutuhan tersebut dapat terpenuhi melalui pasar, pasar merupakan tempat bertemunya penjual dan pembeli, yang didalamnya terdapat kegiatan transaksi jual beli barang atau jasa. Sekarang pasar sudah dapat ditemui dimana pun, baik pasar

tradisional maupun moderen yang kini ini bersaing dalam hal memperoleh pelanggan. Persaingan yang ada dalam dunia bisnis ini mendorong pelaku usaha untuk menciptakan pemikiran baru mengenai cara mempertahankan dan mendapatkan pelanggan baru (Ledita, Et. al, 2019).

Untuk memenangkan persaingan, perusahaan atau pasar harus mampu menciptakan kepuasan bagi konsumen yang memakai barang atau jasa mereka. Misalnya dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, harganya lebih murah dan pelayanan yang lebih baik dari para pesaingnya. Sebaliknya, produk atau pasar yang tidak memenuhi kriteria tersebut bisa membuat konsumen tidak puas walaupun dengan tingkatan yang berbeda. Pada dasarnya kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Hakikatnya kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya dapat memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidak-puasan dapat terjadi apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan yang diinginkan konsumen (Sumitro dan Soekotjo, 2018).

Salah satu faktor pendukung kepuasan konsumen dapat terpenuhi adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha, Pelayanan dikatakan sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja yang merupakan salah satu bagian utama dari strategi perusahaan dalam meraih keunggulan yang berkesinambungan terutama sebagai pemimpin pasar (market leader)diantara para pesaingnya (Resusun, et.al. 2019).

Selain kualitas layanan konsumen, para pelaku bisnis harus mampu menyusun strategi pemasaran yang baik, strategi pemasaran diperlukan pada berbagai lini produk dan jasa. Strategi pemasaran produk atau barang berbeda dengan strategi pemasaran jasa, Bisnis jasa lebih cenderung memberikan pelayanan kepada konsumen yang diukur dari tingkat kepuasan konsumen yang diperolehnya (Hamzah, et.al. 2019). Dalam era yang serba kompetitif ini berbagai perusahaan sudah mulai melakukan inovasi terhadap berbagai strategi pemasaran. Untuk produk yang bersifat jasa penggunaan manajemen pemasaran yang konvensional sudah tidak tepat lagi karena orientasi pemasaran dinilai telah mengalami perubahan yang awalnya hanya orientasi penjualan menjadi orientasi nilai tambah pelanggan. Orientasi bisnis bukan hanya mencari laba melalui penciptaan pelanggan namun juga berprinsipkan relationship marketing & customer relation management yang bertujuan mendapatkan laba untuk jangka panjang melalui kepuasan pelanggan. Sehingga disini konsumen sebagai konsumsi akhir dapat diartikan kepuasan keinginan dan hasrat konsumen yang akan dimiliki Kurniawati dan Minin (2021).

Di Kota Bima pasar tradisional harus menghadapi persaingan dengan beberapa pasar moderen, antara lain seperti Alfamart, Bolly Mart, Hokky Mart, Barata, Arta Bima Mall dan toko-toko moderen lainnya. Berkembangnya pasar moderen di Kota Bima dapat mempengaruhi eksistensi dari pasar tradisional Kota Bima seperti Pasar Raya Amahami, Pasar Lama dan pasar-pasar tradisional lainnya yang merupakan pilar ekonomi kerakyatan.

Berdasarkan observasi awal peneliti pada pasar moderen dan pasar tradisional, menunjukkan bahwa pada pasar moderen Kota Bima terdapat fenomena masalah terkait kualitas pelayanannya, dimana pada pasar moderen seperti Alfamart, Hokky mart dan toko-toko moderen lainnya, beberapa konsumen mengatakan bahwa masih adanya karyawan yang kurang ramah dalam melayani konsumen serta dari segi strategi pemasaran terkait dengan strategi harga yang ditawarkan oleh pasar-pasar moderen terbilang lebih mahal dibandingkan dengan harga yang ditawarkan oleh pasar tradisional sehingga berakibat pada ketidakpuasan konsumen. Sedangkan fenomena terkait kualitas pelayanan pada pasar tradisional Kota Bima, yaitu dimana konsumen atau pelanggan merasa bahwa penjual yang ada di pasar-pasar tradisional kurang ramah ketika melayani pembeli, selain itu strategi pemasaran pasar tradisional yang sangat kurang dimana terdapat masalah strategi produk yaitu kurangnya tingkat ke higienisan produk yang ditawarkan, kurangnya variasi produk, serta minimnya promosi produk pasar tradisional lewat sosila media ditambah dengan komunikasi yang tidak terjalin dengan baik

antara penjual dan pembeli ketika bertransaksi. Tentunya dengan fenomena tersebut berdampak pada kepuasan konsumen yang tidak maksimal.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan dan Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pasar Moderen dan Pasar Tradisional Di Kota Bima.

## **Kajian Teori**

### **Kualitas Pelayanan**

Wiranti dan Ismunandar (2021) mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan. Sedangkan Susanto, et. al (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu proses aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan yang dapat dirasakan secara langsung hasilnya, yang pada akhirnya dapat memenuhi harapan konsumen". Pelayanan yang berkualitas dan memenuhi harapan konsumen terdiri dari tiga komponen dasar yang harus dipahami oleh setiap perusahaan. Indikator Kualitas Pelayanan menurut Tjiptono (2016) yaitu: Reliabilitas (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Bukti fisik (*Tangibles*).

### **Strategi Pemasaran**

Strategi pemasaran menurut Kotler dan Keller (2014) adalah logika pemasaran dimana perusahaan berharap dapat menciptakan nilai bagi customer dan dapat mencapai hubungan yang menguntungkan dengan pelanggan. Pengertian Strategi Pemasaran Kentari dan Purnama (2020) adalah serangkaian tujuan dan sasaran, kebijakan dan aturan yang memberi arah kepada usaha-usaha pemasaran perusahaan dari waktu ke waktu, pada masing-masing tingkatan dan acuan serta alokasinya, terutama sebagai tanggapan perusahaan dalam menghadapi lingkungan dan keadaan persaingan yang selalu berubah .

### **Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan teori dan permasalahan diatas, dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H1 = Terdapat perbedaan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pasar Moderen Dan Pasar Tradisional Di Kota Bima.

H2 = Terdapat perbedaan Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pasar Moderen Dan Pasar Tradisional Di Kota Bima.

## **METODE**

Jenis penelitian ini adalah penelitian komparatif, yaitu adalah penelitian yang membandingkan keberadaan satu variabel atau lebih pada dua atau lebih sampel yang berbeda, atau pada waktu yang berbeda (Sugiyono, 2016). Instrumen penelitian adalah suatu alat yang di gunakan untuk mengukur fenomena alam maupu sosial yang di amati (Sugiyono, 2016). Instrumen penelitian yang digunakan yaitu dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan kuesioner skala likert.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek / subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2016). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang pernah berbelanja pada pasar moderen dan pasar tradisional di Kota Bima yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti (*Unknowns population*)

Sampel penelitian menurut Sugiyono (2016) Mengungkapkan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menurut Amirullah, 2013. Jumlah sampel pada penelitian komparatif yaitu 30 orang

untuk masing-masing objek atau subjek penelitian, sehingga jumlah sampel secara keseluruhan sebanyak 60 orang responden.

Teknik analisis data yang digunakan meliputi: uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier, uji determinasi uji t dan uji F.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

**Tabel 1.** Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan, Strategi Pemasaran dan Kepuasan Konsumen pada Pasar Modern

Variable	Item	R hitung	Standar validitas	Ket
Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	1	0,796	0,300	Valid
	2	0,678	0,300	Valid
	3	0,740	0,300	Valid
	4	0,741	0,300	Valid
	5	0,762	0,300	Valid
	6	0,668	0,300	Valid
	7	0,737	0,300	Valid
	8	0,615	0,300	Valid
	9	0,650	0,300	Valid
	10	0,743	0,300	Valid
Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen	1	0,713	0,300	Valid
	2	0,688	0,300	Valid
	3	0,651	0,300	Valid
	4	0,615	0,300	Valid
	5	0,619	0,300	Valid
	6	0,744	0,300	Valid
	7	0,689	0,300	Valid
	8	0,705	0,300	Valid
	9	0,709	0,300	Valid
	10	0,737	0,300	Valid

Sumber Data: Data Primer Diolah (2022)

Tabel 1 di atas, hasil pengujian validitas terhadap setiap butir pernyataan instrumen penelitian pada variabel Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan Strategi Pemasaran terhadap Kepuasan Konsumen pada Pasar Modern, dapat dikatakan semua item pernyataan yang diajukan dalam penelitian ini adalah valid karena berada diatas standar validitas yaitu  $\geq 0,300$ .

**Tabel 2.** Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan, Strategi Pemasaran dan Kepuasan Konsumen pada Pasar Tradisional

Variable	Item	R hitung	Standar validitas	Ket
Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	1	0,358	0,300	Valid
	2	0,417	0,300	Valid
	3	0,832	0,300	Valid
	4	0,485	0,300	Valid
	5	0,304	0,300	Valid
	6	0,544	0,300	Valid
	7	0,713	0,300	Valid
	8	0,555	0,300	Valid
	9	0,489	0,300	Valid
	10	0,633	0,300	Valid
Strategi Pemasaran	1	0,586	0,300	Valid
	2	0,479	0,300	Valid
	3	0,688	0,300	Valid
	4	0,595	0,300	Valid

Terhadap Kepuasan Konsumen	5	0,780	0,300	Valid
	6	0,471	0,300	Valid
	7	0,674	0,300	Valid
	8	0,433	0,300	Valid
	9	0,582	0,300	Valid
	10	0,393	0,300	Valid

Sumber Data: Data Primer Diolah (2022)

Tabel 2 di atas, hasil pengujian validitas terhadap setiap butir pernyataan instrumen penelitian pada variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan strategi pemasaran terhadap kepuasan konsumen pada pasar tradisional, dapat dikatakan semua item pernyataan yang diajukan dalam penelitian ini adalah valid karena berada diatas standar validitas yaitu  $\geq 0,300$ .

### Uji Reabilitas

**Tabel 3.** Hasil Uji Reabilitas Variabel pada Pasar Modern

Variabel	Jumlah item	Cronbach's	Standar	Ket
Kualitas Pelayanan	10	0,891	0,600	Reliabel
Strategi Pemasaran	10	0,874	0,600	Reliabel

Sumber :Data Primer Diolah (2022)

Pada tabel 3 diatas yaitu hasil uji reliabilitas terhadap item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan dan strategi pemasaran (pada pasar modern dengan nilai cronbach's alpha sudah mencapai atau lebih dari standar yang ditetapkan yaitu 0,600 artinya semua item pernyataan dari kuisioner dinyatakan reliabel atau akurat untuk digunakan dalam perhitungan penelitian.

**Tabel 4.** Hasil Uji Reabilitas Variabel pada Pasar Tradisional

Variabel	Jumlah item	Cronbach's	Standar	Ket
Kualitas Pelayanan	10	0,745	0,600	Reliabel
Strategi Pemasaran	10	0,751	0,600	Reliabel

Sumber :Data Primer Diolah (2022)

Pada tabel 4 diatas yaitu hasil uji reliabilitas terhadap item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan dan strategi pemasaran pada pasar tradisional dengan nilai cronbach's alpha sudah mencapai atau lebih dari standar yang ditetapkan yaitu 0,600 artinya semua item pernyataan dari kuisioner dinyatakan reliabel atau akurat untuk digunakan dalam perhitungan penelitian.

### Uji Beda (T test)

H1 = Terdapat perbedaan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pasar Moderen dan Pasar Tradisional Di Kota Bima.

**Tabel 5.** Hasil Uji Perbandingan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pasar Moderen Dan Pasar Tradisional Di Kota Bima

		Paired Samples Test					t	df	Sig. (2-tailed)
		Paired Differences							
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pasar modern Kualitas pelayanan terhadap pasar tradisional	,360	5,213	,737	-1,841	1,121	,488	59	,627

Sumber : Data primer diolah Spss v20 (2022)

Dari data diatas diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 0,488 dan t tabel 1,699 ( $0,488 < 1,699$ ) dan nilai signifikan  $0,627 > 0,05$ . jadi dapat dinyatakan bahwa hipotesis pertama (H1) yang menyatakan bahwa “Terdapat Perbedaan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pasar Moderen Dan Pasar Tradisional Di Kota Bima” ditolak.

H2 = Terdapat perbedaan Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pasar Moderen Dan Pasar Tradisional Di Kota Bima.

**Tabel 6.** Hasil Uji Perbandingan antara Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pasar Moderen Dan Pasar Tradisional Di Kota Bima

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	Strategi pemasarn terhadap kepuasan konsumen pasar - strategi pemasaran terhadap pasar tradisional	,380	5,717	,809	-1,245	2,005	,470	59	,640

Sumber : Data primer diolah Spss v20 2022

Dari data diatas diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 0,470 dan t tabel 1,699 ( $0,470 < 1,699$ ) dan nilai signifikan  $0,640 > 0,05$ . jadi dapat dinyatakan bahwa hipotesis kedua (H2) yang menyatakan bahwa “Terdapat Perbedaan Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pasar Moderen Dan Pasar Tradisional Di Kota Bima” ditolak.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa data yang telah dilakukan, maka kesimpulan dalam penelitian ini yaitu tidak terdapat perbedaan kualitas pelayanan dan strategi pemasaran terhadap kepuasan konsumen pada pasar moderen dan pasar tradisional di Kota Bima. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen pasar moderen maupun pasar tradasional tidak dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan ataupun strategi pemasarannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendektan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. 2016. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Hamzah, Z., Arif,M., Nisa, C. 2019. “Analisis Komparasi Strategi Pemasaran Dalam Transaksi Jual Beli Online Dan Offline Pada Hijab (STUDI Kasus : Mahasiswa Universitas Islam Riau).” *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah* 2(1): 16–26.
- Kentari, K. R., Purnama, I. 2020. “Analisis Perbandingan Strategi Pemasaran Distro Estizy Dan Distro Aladdin Di Kota Bima.” *JUIMA : Jurnal Ilmu Manajemen* 10(2014): 107–15.
- Kotler, and Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran*. 11th ed. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawati, Mukminin, A. 2021. “Perbandingan Strategi Pemasaran Produk Antara Hokkymart Dan Bollymart Kota Bima.” *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara* 3(2): 216.
- Ledita, N. F., Efendi., Hayati. 2019. “Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pasar Moderen Dan Pasar Tradisional Di Kota Banda Aceh.” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pertanian* 4(3): 32–42.

- Ratnasari, D., Mardian, I. 2021. “Strategi Pemasaran Umkm Berbasis Pangan Di Era Digital 4.0 (Studi Kasus Di Kota Bima).” *Jurnal Dimensi* 10(November): 469–81.
- Resusun, A R, A L Tumbel, and Y Mandagie. 2019. “Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi Online Gojek Dan Grab Pada Mahasiswa Fakultas Teknik Mesin Unsrat.” *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 7(4): 6030–36.
- Sugiyono. 2016. Bandung: Alfabeta *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*.
- Sumitro, Y., Soekotjo, W. 2018. “Analisis Tingkat Persaingan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Sepeda Motor Yamaha Dan Hond.” *Jurnal Ekonomi* 23(2): 286–96.
- Susanto, F. A., Rafani, Y., Yenfi. 2014. “Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.” *JURNAL PROGRESIF MANAJEMEN BISNIS (JPMB)* 1(1): 1–10. <http://e-jurnal.stie-ibek.ac.id/index.php/JIPMB/article/view/26>.
- Tjiptono, F. 2016. “Service, Quality & Satisfaction.” In Yogyakarta: Andi.
- Wiranti, A., Ismunandar. 2021. “Analisis Bauran Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Zam-Zam Analysis Marketing Mix And Quality Of Service On Customer Satisfaction In Zam-Zam Store.” *Jurnal Dimensi* 10(November): 449–68.

# Jurnal Disrupsi Bisnis



PENELITIAN MANAJEMEN, AKUNTANSI & KEWIRAUSAHAAN

<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/DRB/index>  
[jurnaldisrupsiibisnis@gmail.com](mailto:jurnaldisrupsiibisnis@gmail.com)

## **Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia, Usia dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Ambalawi Kabupaten Bima**

**Ayu Lestari<sup>1\*</sup>, Ikbal Irawan<sup>2</sup>**

Program Studi Manajemen, STIE, Bima, Nusa Tenggara Barat, Indonesia  
ayulestari.stiebima@gmail.com<sup>1\*</sup>, ikbalirawan.stiebima@gmail.com<sup>2</sup>

Received 15 Juni 2022 | Revised 30 Agustus 2022 | Accepted 30 September 2022

\*Korespondensi Penulis

### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh manajemen sumber daya manusia, usia dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Ambalawi Kabupaten Bima. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode asosiatif. Populasi pada penelitian berjumlah 37 orang dengan teknik sampel total *population*. Data dianalisis dengan menggunakan asumsi klasik, regresi linier berganda, koefisien korelasi *product moment*, koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji *t* dan uji *F*. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial manajemen sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Usia berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan. Budaya organisasi berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan. Secara simultan manajemen sumber daya manusia, usia dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada kantor camat Ambalawi Kabupaten Bima.

**Kata Kunci:** Manajemen Sumber Daya Manusia; Usia; Budaya Organisasi; Kualitas Pelayanan

### **Abstract**

*The purpose of this study is to analyze the influence of human resource management, age and organizational culture on the quality of services at the Ambalawi Sub-district Office, Bima Regency. This research is a quantitative research with associative methods. The population at the study was 37 people with a total population sample technique. The data were analyzed using classical assumptions, multiple linear regression, product moment correlation coefficient, coefficient of determination ( $R^2$ ), *t* test and *F* test. Age has a positive but insignificant effect on the quality of service. Organizational culture has a positive but insignificant effect on the quality of service. Simultaneously, human resource management, age and organizational culture have a positive and significant effect on the quality of services at the Ambalawi sub-district office, Bima Regency.*

**Keywords:** Human Resource Management; Age; Organizational Culture; Service Quality

## **PENDAHULUAN**

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan unsur yang strategis dalam menentukan sehat tidaknya suatu organisasi. Pengembangan SDM yang terencana dan berkelanjutan merupakan kebutuhan yang mutlak terutama untuk masa depan organisasi. Sumber daya yang menggerakkan dan mengarahkan organisasi, sumber daya manusia harus selalu diperhatikan, dijaga, dipertahankan serta dikembangkan

oleh organisasi (Pfeffer & Salancik, 2013). Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam sebuah organisasi dengan skala besar maupun kecil, sumber daya manusia dipandang sebagai unsur yang sangat menentukan dalam proses pengembangan organisasi karena pengembangan kualitas pelayanan akan terealisasi apabila ditunjang oleh sumber daya manusia yang berkualitas (Tangkilisan, 2015).

Dalam kondisi lingkungan tersebut, manajemen dituntut untuk mengembangkan cara baru untuk mempertahankan anggota organisasi pada produktivitas tinggi serta mengembangkan potensinya agar memberikan kontribusi maksimal pada organisasi. Masalah sumber daya manusia yang kelihatannya hanya merupakan masalah intern dari suatu organisasi sesungguhnya mempunyai hubungan yang erat dengan masyarakat luas sebagai pelayanan publik yang diukur dari kinerja.

Dalam rangka meneliti birokrasi pelayanan pemerintah kecamatan, penulis akan meneliti tentang kualitas pelayanan pemerintah kecamatan di Kecamatan Ambalawi. Buruknya pelayanan yang demikian dapat menggambarkan kinerja birokrasi dalam melayani masyarakat yang tidak memperhatikan responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Tetapi melihat konfigurasi personal yang ada dan keadaan yang berkenaan dengan birokratisasi yang ada penulis dapat mengidentifikasi adanya sumber daya usia dan budaya organisasi. Sumber daya manusia yang kurang memadai serta struktur birokrasi yang ada diperkirakan akan berpengaruh terhadap kinerja pelayanan yang dijalankan. Sumber daya manusia memiliki kedekatan dengan pendidikan. Seperti diutarakan oleh (Dwiyanto, 2013) beberapa kabupaten dan kota menyadari bahwa otonomi daerah memerlukan kemampuan aparatur yang lebih baik dan melakukan investasi pada aparaturnya dengan memberikan beasiswa untuk menempuh jenjang pendidikan yang lebih tinggi. Sekalipun pendapat ini tidak secara langsung akan mempengaruhi kinerja pelayanan publik tetapi dapat diramalkan bahwa pendidikan yang tinggi cenderung membuka wawasan yang lebih luas akibatnya dapat membentuk kinerja yang lebih baik dalam pekerjaannya.

Faktor usia yang dimiliki pekerja sangat berpengaruh dalam menjalankan aktivitas kerjanya. Usia yang masih dalam masa produktif biasanya mempunyai tingkat produktivitas lebih tinggi dibandingkan dengan tenaga kerja yang sudah berusia tua sehingga fisik yang dimiliki menjadi lemah dan terbatas. Selain sumber daya dan usia adalah budaya organisasi. Aspek budaya organisasi diperkirakan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan birokrasi. Budaya organisasi merupakan suatu keadaan lingkungan dalam suatu organisasi yang berkaitan dengan suatu kesatuan asumsi-asumsi, kepercayaan- kepercayaan, nilai-nilai yang dibawa kemudian diintegrasikan oleh seluruh anggota organisasi tersebut untuk membimbing mereka dalam melaksanakan fungsinya. Dalam organisasi terjadi transaksi dan kristalisasi yang membentuk budaya yang lain menjadi budaya organisasi. Budaya organisasi sebagaimana dikatakan (Luthan, 2011) dipercaya dapat mempengaruhi responsivitas pelayanan organisasi.

Salah satu lembaga penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Bima yang langsung berhadapan kepada masyarakat adalah Kecamatan Ambalawi. Salah satu layanan publik yang diberikan pemerintah Kabupaten Bima yang mendapat sorotan adalah pelayanan di Kantor Kecamatan yang langsung bersentuhan dengan masyarakat dan merupakan kebutuhan vital masyarakat yaitu pelayanan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) dan Kartu Keluarga (KK), PBB sampai ke surat pengantar urusan pernikahan. Kualitas pelayanan publik Kecamatan Ambalawi tentu tidak lepas dari aparatur pemerintah Kecamatan Ambalawi sebagai ujung tombak pelayanan yang berkaitan erat dengan kerjanya. Aparatur pemerintah Kecamatan Ambalawi dapat meningkatkan kualitas layanan publiknya untuk menjalankan visi misi dengan menjaga kerjanya sebagai bukti pengabdian kepada Negara dan masyarakat.

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Ambalawi di hadapkan pada kualitas SDM yang kurang memadai dan budaya organisasi yang selalu berorientasi pada jasa layanan yang kurang berkualitas sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Berdasarkan observasi awal dan hasil penelitian yang dilakukan bahwa terdapat pegawai yang belum bisa menggunakan teknologi yang ada walaupun sebagai fasilitas sudah cukup tersedia disebabkan sebagian besar usia pegawai sudah lanjut usia selain itu masih ada pegawai kurang serius dan sungguh-sungguh dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya sehingga tujuan yang diharapkan belum maksimal serta pegawai kurang maksimal menguasai bidang dan tugasnya masing-masing sehingga berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan

Kualitas pelayanan sebuah instansi yang merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah manajemen organisasi di sebuah instansi kelembagaan baik swasta maupun pemerintah. Pelayanan baik kepada masyarakat menunjukkan kinerja pegawai atau karyawan tersebut memiliki kualitas yang baik. Dalam memberikan pelayanan yang prima, perlu dilakukan upaya pembinaan dan pengembangan profesionalisme pekerja/karyawan SDM karna kualitas sumber daya manusia memiliki peran penting yang sangat sentral pada sebuah organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/publik. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia, Usia Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Camat Ambalawi Kabupaten Bima".

## **Kajian Pustaka**

### **Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Herawati (2018) bahwa sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan fisik yang dimiliki oleh individu. Sumber daya manusia di pandang sebagai kemampuan yang dimiliki manusia untuk di dayagunakan dan untuk menjalankan suatu organisasi atau urusan sehingga berdaya guna atau berhasil guna. Ini berarti bahwa manusia memiliki kemampuan yang perlu dikembangkan untuk mencapai sasaran dan tujuan yang telah di rencanakan. Manajemen sumber daya manusia adalah suatu kegiatan mengatur hubungan kerja dan juga peran individu atau sumber data manusia di dalam sebuah organisasi secara efektif dan juga efisien dengan tujuan agar tercapainya tujuan bersama dari organisasi dan juga karyawan sebagaimana yang telah disepakati sebelumnya.

### **Usia**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, (2016) Usia merupakan lama waktu hidup atau ada (sejak dilahirkan atau diadakan). Menurut Eka Chandra (2014) usia dibagi menjadi beberapa kelompok yaitu: 1)Usia kronologis, adalah perhitungan usia yang dimulai dari satu kelahiran seseorang sampai dengan waktu penghitungan usia; 2)Usia mental, adalah perhitungan usia yang didapatkan dari taraf kemampuan mental seseorang; dan 3)Usia biologis, adalah perhitungan usia berdasarkan kematangan biologis yang dimiliki seseorang.

Usia kerja adalah seseorang yang berumur 15-64 tahun (usia produktif) atau seseorang yang diharapkan sudah mampu memperoleh penghasilan. Umur seseorang dalam bekerja cukup menentukan keberhasilan dalam melakukan suatu pekerjaan, baik sifatnya fisik maupun non fisik. Pada umumnya, tenaga kerja yang berumur tua mempunyai tenaga fisik yang lemah dan terbatas, sebaliknya tenaga kerja yang berumur muda mempunyai kemampuan fisik yang kuat. Usia merupakan salah satu faktor demografi dari pegawai / responden. Pada penelitian ini yang dimaksud dengan usia adalah umur pegawai. Usia merupakan jumlah tahun kehidupan yang dilalui responden terhitung sejak lahir hingga penelitian dilakukan dengan ketentuan satuan menggunakan tahun. Menurut Eka Chandra (2014)

### **Budaya Organisasi**

Budaya organisasi adalah pola pemikiran dasar yang diajarkan kepada personel baru sebagai cara untuk merasakan, berfikir dan bertindak secara benar dari hari-kehari. Robbins dan Judge dalam Wibowo (2013:256) berpendapat bahwa: Budaya organisasi mengacu ke sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota yang membedakan organisasi itu dari organisasi-organisasi lain. Oleh

karena itu, budaya organisasi dijadikan sebagai pengendali dan arah dalam membentuk sikap dan perilaku manusia yang ada dalam organisasi. Budaya organisasi diharapkan akan memberikan pengaruh yang positif terhadap pribadi anggota organisasi maupun terhadap organisasi dalam hal mencapai visi dan misi serta tujuan organisasi. Menurut Rivai dan Mulyadi (2012:74) menyatakan bahwa budaya organisasi adalah suatu kerangka kerja yang menjadi pedoman tingkah laku sehari-hari dan membuat keputusan untuk pegawai dan mengarahkan tindakan mereka untuk mencapai tujuan organisasi.

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2018:40) Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Menurut Hardiyansyah (2018:42) organisasi pelayanan publik mempunyai ciri publik *accountability*, dimana setiap warga Negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Untuk menilai kualitas suatu pelayanan akan mengalami kesulitan jika tidak mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Sedangkan dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas ini tidak mustahil dianggap sebagai suatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain oleh karenanya, kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai.

### **Pengaruh Sumber Daya Manusia, Usia dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan**

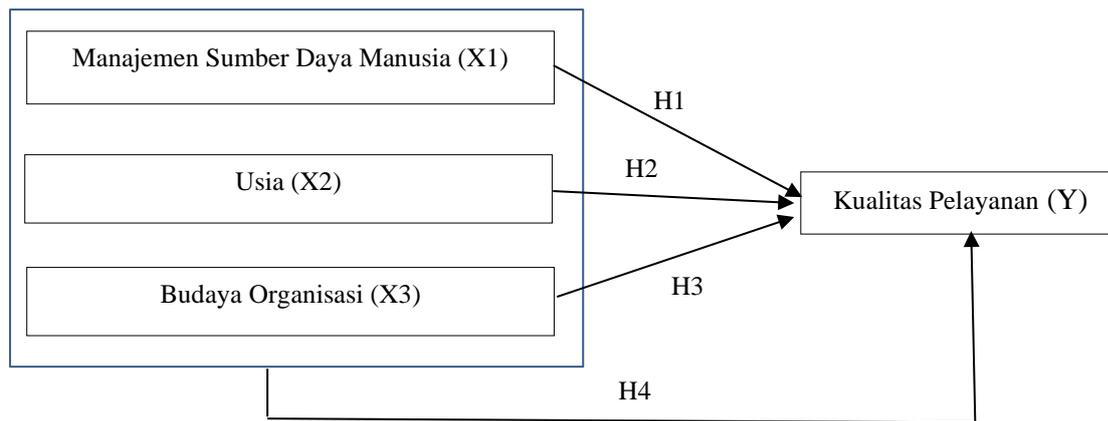
Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam sebuah organisasi dengan skala besar maupun kecil, sumber daya manusia dipandang sebagai unsur yang sangat menentukan dalam proses pengembangan organisasi karena pengembangan kualitas pelayanan akan terealisasi apabila ditunjang oleh sumber daya manusia yang berkualitas (Tangkilisan, 2015).

Menurut Tanto (2012) dan Mahendra dan Woyanti (2014) dalam kutipan Selvia Apriliyanti (2017:69) "Salah satu faktor yang mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan adalah faktor usia. Usia yang masih dalam masa produktif biasanya mempunyai tingkat produktivitas lebih tinggi dibandingkan dengan tenaga kerja yang sudah berusia tua sehingga fisik yang dimiliki menjadi lemah dan terbatas. Menurut Robbins yang dialihbahasakan oleh Molan (2010:46) Hubungan kualitas kerja dengan umur sangat erat kaitannya, alasannya adalah adanya keyakinan yang meluas bahwa kinerja merosot dengan meningkatnya usia. Pada pegawai yang berumur tua juga dianggap kurang luwes dan menolak teknologi baru. Namun di lain pihak ada sejumlah kualitas positif yang ada pada pegawai yang lebih tua, meliputi pengalaman, pertimbangan, etika kerja yang kuat.

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kantor Kecamatan ditentukan oleh manajemen SDM dan budaya organisasi yang selalu berorientasi pada jasa layanan yang berkualitas sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Kemampuan-kemampuan pegawai yang dikaitkan dengan aspek kelancaran pencapaian tujuan organisasi, termasuk didalamnya dalam rangka pemberian pelayanan yang berkualitas (Liao & Chuang, 2014). Hasil penelitian Dahlan, Djamil Hasim, (2017) bahwa Manajemen SDM dan Budaya Organisasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar.

### **Kerangka Pemikiran**

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan diantaranya adalah manajemen sumber daya manusia, usia/umur serta budaya organisasi. Pengaruh manajemen sumber daya manusia, usia/umur serta budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan secara sistematis dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

## Hipotesis

Hipotesis yang dapat disusun yaitu:

- H1 Manajemen sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Ambalawi Kabupaten Bima
- H2 Usia berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Ambalawi Kabupaten Bima
- H3 Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Ambalawi Kabupaten Bima
- H4 Manajemen sumber daya manusia, usia dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Ambalawi Kabupaten Bima

## METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif, yaitu mendeskripsi secara sistematis, faktual dan akurat terhadap suatu perlakuan pada wilayah tertentu mengenai hubungan sebab-akibat berdasarkan pengamatan terhadap akibat yang ada, kemudian menduga faktor sebagai penyebab melalui pendekatan kuantitatif (Yusuf, 2016). Sedangkan sifat penelitian ini adalah verifikatif yaitu meneliti pengaruh atau hubungan, variabel bebas (*independent variable*) terhadap variabel terikat (*dependent variable*) yang diteliti. Sumber data diperoleh melalui sumber data primer yaitu data yang dikumpulkan secara langsung dari lapangan, yang diperoleh dengan cara melakukan pengamatan, atau memberi daftar pertanyaan yang berupa kuesioner.

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Arikunto, 2013). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh Pegawai pada Kantor Camat Ambalawi Kabupaten Bima yang berjumlah 37 orang yang terdiri dari 17 orang ASN, 8 Honor Daerah dan 12 Sukarela. Teknik sampling dengan teknik total *population* (penelitian populasi) dengan menggunakan seluruh populasi untuk dijadikan sampel.

Teknik analisis data akan diolah dan dianalisis dengan menggunakan bantuan program *SPSS 21.0 for windows*. Analisis yang dipergunakan meliputi: uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linier, koefisien determinasi uji hipotesis simultan (uji f) dan uji hipotesis parsial (uji t).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Suatu item pertanyaan dikatakan valid apabila  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  kritis. Besarnya  $r$  tiap butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom *Corrected items* atau total *correlation*. Hasil uji validitas adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.** Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Koefisien Korelasi	r-kritis	Keterangan
Manajemen Sumber Daya Manusia	X1. 1	0,523	0,300	Valid
	X1. 2	0,550	0,300	Valid
	X1. 3	0,336	0,300	Valid
	X1. 4	0,651	0,300	Valid
	X1. 5	0,437	0,300	Valid
	X1. 6	0,657	0,300	Valid
	X1. 7	0,550	0,300	Valid
	X1. 8	0,651	0,300	Valid
	X1. 9	0,452	0,300	Valid
	X1. 10	0,657	0,300	Valid
Usia	X2. 1	0,562	0,300	Valid
	X2. 2	0,856	0,300	Valid
	X2. 3	0,887	0,300	Valid
	X2. 4	0,768	0,300	Valid
	X2. 5	0,743	0,300	Valid
	X2. 6	0,854	0,300	Valid
	X2. 7	0,726	0,300	Valid
	X2. 8	0,763	0,300	Valid
	X2. 9	0,818	0,300	Valid
	X2. 10	0,627	0,300	Valid
Budaya Organisasi	X3. 1	0,894	0,300	Valid
	X3. 2	0,865	0,300	Valid
	X3. 3	0,655	0,300	Valid
	X3. 4	0,741	0,300	Valid
	X3. 5	0,860	0,300	Valid
	X3. 6	0,529	0,300	Valid
	X3. 7	0,870	0,300	Valid
	X3. 8	0,894	0,300	Valid
	X3. 9	0,319	0,300	Valid
	X3. 10	0,511	0,300	Valid
Kualitas Pelayanan	Y. 1	0,757	0,300	Valid
	Y. 2	0,719	0,300	Valid
	Y. 3	0,836	0,300	Valid
	Y. 4	0,836	0,300	Valid
	Y. 5	0,372	0,300	Valid
	Y. 6	0,763	0,300	Valid
	Y. 7	0,453	0,300	Valid
	Y. 8	0,403	0,300	Valid
	Y. 9	0,453	0,300	Valid
	Y. 10	0,474	0,300	Valid

Sumber : Output SPSS, diolah, 2022

Hasil uji validitas pada masing-masing variabel penelitian di atas menunjukkan pada nilai korelasi ( $r_{xy}$ ) untuk seluruh item pertanyaan pada instrumen penelitian memiliki nilai *corrected item total correlation* > 0.300. Dengan demikian seluruh butir pernyataan pada variabel tersebut dinyatakan valid sehingga dapat digunakan dalam penelitian ini.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi dari alat ukur / instrumen yang digunakan. Data dianggap reliabel apabila *Alpha Cronbach*  $\geq 0,6$ . Penjelasan terdapat pada tabel 2.

**Tabel 2.** Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Manajemen Sumber Daya Manusia	0,732	0,600	Reliable
Usia	0,912	0,600	Reliable
Budaya Organisasi	0,875	0,600	Reliable
Kualitas Pelayanan	0,808	0,600	Reliable

Hasil uji reliabilitas pada tabel 2 menunjukkan nilai *cronbach's alpha* pada manajemen sumber daya manusia sebesar 0,732; variabel usia sebesar 0,912; Budaya Organisasi sebesar 0,875 dan variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,808. Keseluruhan nilai *cronbach's alpha* dari masing-masing variabel memiliki nilai koefisien yang lebih besar dari 0,6 (> 0,6), sehingga seluruh variabel pada penelitian ini dapat dinyatakan telah memenuhi syarat reliabilitas atau konsisten.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah suatu data berdistribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini, menggunakan uji *kolmogorov-smirnov test*. Hasil uji normalitas ditunjukkan pada tabel 3 sebagai berikut:

**Tabel 3.** Hasil Uji Normalitas  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		X1	X2	X3	Y
N		37	37	37	37
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	37.84	42.03	39.73	40.57
	Std. Deviation	4.239	5.273	4.544	4.634
Most Extreme Differences	Absolute	.242	.080	.253	.132
	Positive	.242	.065	.147	.111
	Negative	-.129	-.080	-.253	-.132
Kolmogorov-Smirnov Z		1.469	.487	1.542	.802
Asymp. Sig. (2-tailed)		.027	.972	.017	.542

a. Test distribution is Normal.

Sumber : Output SPSS, diolah 2022

Hasil uji normalitas dengan *Kolmogorov Smirnov* diketahui nilai masing-masing variabel yaitu 0,027 (X1), 0,972 (X2) dan 0,017 (X3) dan 0,542 (Y). nilai *P-value* yaitu *Asymp Sig. (2-tailed)* rata-rata lebih besar dari 0,05. Maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas *Kolmogorov smirnov* diatas, dapat disimpulkan bahwa data berdistribusikan normal. Dengan demikian, asumsi atau persyaratan normalitas dalam model regresi sudah terpenuhi.

#### Uji Multikolinieritas

Untuk menguji adanya multikolinieritas dapat dilihat melalui nilai *tolerance* dan nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* untuk setiap variabel bebas. Apabila nilai *tolerance* di atas 0,10 dan VIF kurang dari 10 maka dapat dikatakan tidak terdapat gejala multikolinieritas. Hasil Uji multikolinieritas disajikan pada tabel 4 sebagai berikut :

**Tabel 4.** Hasil Uji Multikolinieritas  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	.957	1.045
	X2	.890	1.123
	X3	.909	1.100

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Output SPSS, diolah 2022

Berdasarkan tabel 4 di atas nilai *tolerance* variabel manajemen sumber daya manusia (X1) sebesar 0,957, Usia (X2) sebesar 0,890 dan variabel Budaya Organisasi sebesar 0,909 lebih besar dari 0,1 yang

berarti tidak ada korelasi antara variabel independen. Hasil perhitungan *Variance Inflation Factor (VIF)* juga menunjukkan hal yang sama, dimana ketiga variabel tersebut yaitu manajemen sumber daya manusia (X1) memiliki nilai VIF sebesar 1,045, Usia (X2) sebesar 1,123 dan Budaya Organisasi (X3) memiliki nilai VIF sebesar 1,100 lebih kecil dari 10, sehingga dapat diketahui bahwa antar variabel independen tidak terjadi persoalan multikolinearitas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa uji multikolinearitas terpenuhi dan data tersebut dapat memberikan informasi yang berbeda untuk setiap variabel bebasnya.

### Uji Autokorelasi

Salah satu cara untuk mendeteksi masalah autokorelasi adalah dengan melihat nilai Durbin-Watson. Hasil uji autokorelasi dengan Durbin-Watson adalah sebagai berikut :

**Tabel 5.** Hasil Uji Autokorelasi  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.612 <sup>a</sup>	.374	.317	3.829	1.903

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

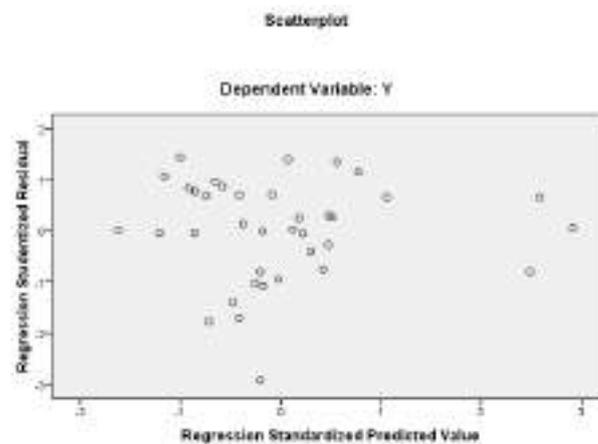
b. Dependent Variable: Y

Sumber : Output SPSS, diolah 2022

Nilai Durbin-Watson pada tabel 5 menunjukkan nilai  $d = 1,903$ . Nilai tersebut berada diantara nilai -2 sampai 2 yang berarti tidak terjadi autokorelasi. Hal ini membuktikan bahwa nilai  $d > d_u$  sehingga dapat dikatakan dalam penelitian ini tidak terjadi autokorelasi pada persamaan regresi tersebut.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan melalui metode analisis grafik yaitu grafik *scatterplot*. Hasil uji heteroskedastisitas dengan *scatterplot* yaitu :



**Gambar 2.** Hasil Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan output spss pada gambar 2. *scartterplot* diketahui bahwa titik-titik menyebar di atas serta di bawah sumbu Y dan tidak mempunyai pola yang teratur sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bebas tidak terjadi heteroskedastisitas atau bersifat homoskedastisitas sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi variabel Y (Kualitas Pelayanan).

### Regresi Linier Berganda

Ringkasan hasil pengolahan data dengan menggunakan *software statistic* SPSS 23.0 sebagai berikut:

**Tabel 6.** Regresi Linier Berganda  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	2.285	10.492			.218	.829
X1	.608	.154	.556		3.947	.000
X2	.164	.128	.187		1.280	.209
X3	.211	.147	.207		1.434	.161

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Output SPSS, diolah 2022

Dari data diatas diperoleh persamaan regresi berganda  $Y = 2,285 + 0,608X_1 + 0,164X_2 + 0,211X_3$ .  
Persamaan inidapat diinterpretasikan:

1. Konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 2,285 memberikan pengertian bahwa jika variabel Manajemen Sumber Daya Manusia (X1), variabel Usia (X2) dan variabel Budaya Organisasi (X3) secara serempak atau bersama-sama tidak mengalami perubahan atau sama dengan nol (0) maka besarnya Kualitas Pelayanan (Y) tetap bernilai sebesar 2,285 satuan.
2. Nilai b1 yang merupakan koefisien regresi dari Manajemen Sumber Daya Manusia (X1) sebesar 0,608 artinya mempunyai pengaruh positif terhadap variabel dependen (Y) memiliki arti jika variabel Manajemen Sumber Daya Manusia (X1) bertambah 1 satuan, maka Kualitas Pelayanan (Y) juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,608 satuan dengan asumsi variabel lain tetap atau konstan.
3. Nilai b2 yang merupakan koefisien regresi dari variabel Usia (X2) sebesar 0,164 artinya berpengaruh positif terhadap variabel dependen (Y) mempunyai arti jika variabel Usia (X2) bertambah 1 satuan, maka Kualitas Pelayanan (Y) juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,164 satuan dengan asumsi variabel lain tetap atau konstan
4. Nilai b3 yang merupakan koefisien regresi dari Budaya Organisasi (X3) sebesar 0,211 mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel dependen (Y) mempunyai arti jika variabel Budaya Organisasi (X3) bertambah 1 satuan, maka Kualitas Pelayanan (Y) juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,211 satuan dengan asumsi variabel lain tetap atau konstan

### Koefisien Korelasi dan Determinasi

Koefisien korelasi *product moment* (R) berfungsi untuk mengetahui arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen hasil analisis koefisien korelasi ganda adalah sebagai berikut :

**Tabel 7.** Hasil Uji Koefisien Korelasi (R)  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.612 <sup>a</sup>	.374	.317	3.829

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Output SPSS, diolah 2022

Nilai R pada tabel 7 di atas sebesar 0,612 menunjukkan hubungan antara variabel Manajemen Sumber Daya Manusia (X1), variabel Usia (X2) dan variabel Budaya Organisasi (X3) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 61,2%. Hal ini berarti Manajemen Sumber Daya Manusia (X1), Usia (X2) dan Budaya Organisasi (X3) memiliki hubungan yang kuat terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

Besarnya angka R *square* atau tingkat kontribusi/pengaruh antara variabel Manajemen Sumber Daya Manusia (X1), variabel Usia (X2) dan variabel Budaya Organisasi (X3) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) pada tabel 7 di atas yaitu sebesar 0,374 atau sebesar 37,4%. Sedangkan sisanya 62,6% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## Pengujian Hipotesis

Untuk mengetahui pengaruh pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan dilakukan uji signifikan uji-t yang bertujuan untuk menguji signifikansi pengaruh satu variabel independen secara individu terhadap variabel dependen. Hasil uji hipotesis secara parsial dapat diuraikan pada tabel sebagai berikut.

**Tabel 8.** Hasil Uji T secara Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	2.285	10.492			.218	.829
X1	.608	.154	.556		3.947	.000
X2	.164	.128	.187		1.280	.209
X3	.211	.147	.207		1.434	.161

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Output SPSS, diolah 2022

Dari tabel output di atas dapat diinterpretasikan masing-masing pengaruh antar variabel sebagai berikut:

### Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan

Dari tabel 8 di atas diperoleh nilai t-hitung variabel Manajemen Sumber Daya Manusia (X1) sebesar 3,947 lebih besar dari nilai t-tabel 2,034 ( $3,947 > 2,034$ ) dengan nilai sig (signifikan) sebesar 0,000. Nilai ini lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai  $0,05 < 0,000$ . Hal ini berarti hipotesis H1 diterima, sehingga dapat diartikan bahwa manajemen sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Hal ini menunjukkan hubungan antara manajemen sumber daya manusia searah dengan kualitas pelayanan pada kantor Camat Ambalawi Kabupaten Bima. Semakin baik manajemen sumber manusia yang dimiliki pegawai maka akan berdampak positif terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian dari Djamil Hasim (2017) bahwa manajemen SDM berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar.

### Pengaruh Usia terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan output pada tabel 8 diketahui bahwa variabel usia (X2) memiliki nilai t-hitung sebesar 1,280 lebih kecil dari nilai t-tabel 2,034 ( $1,280 < 2,034$ ) dengan nilai sig (signifikan) sebesar 0,209. Nilai ini lebih besar dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai  $0,05 > 1,280$ . Hal ini berarti hipotesis H2 ditolak, sehingga dapat diartikan bahwa usia berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kualitas Pelayanan yang berarti bahwa terdapat penurunan kualitas pelayanan dan produktivitas kerja seiring dengan penambahan usia dari pegawai Camat Ambalawi Kabupaten Bima. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Ayndri Nico Prayudo (2013) bahwa untuk variabel usia memiliki kecenderungan yang negatif terhadap produktivitas dan kualitas pelayanan tenaga kerja.

### Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan

Dari tabel 8 diketahui bahwa variabel budaya organisasi (X3) memiliki nilai t-hitung sebesar 1,434 lebih kecil dari nilai t-tabel 2,034 ( $1,434 < 2,034$ ) dengan nilai sig (signifikan) sebesar 0,161. Nilai ini lebih besar dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai  $0,05 > 1,434$ . Hal ini berarti hipotesis H3 ditolak, sehingga dapat diartikan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Hasil ini sejalan dengan penelitian dari Djamil Hasim (2017) bahwa budaya Organisasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota

### Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji-F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh semua variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Hasil uji-F simultan adalah sebagai berikut :

**Tabel 9.** Hasil Uji Simultan (Uji F)  
ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	289.197	3	96.399	6.574	.001 <sup>a</sup>
Residual	483.884	33	14.663		
Total	773.081	36			

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

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Output SPSS, diolah 2022

### Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia, Usia dan Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil pengujian hipotesis secara simultan pada tabel 9 menunjukkan bahwa nilai F-hitung bertanda positif yaitu sebesar 6,574 lebih besar dari F-tabel yaitu 2,86 dengan nilai signifikansi 0,001. Nilai sig lebih kecil dari 0,05 ( $0,001 < 0,05$ ). Berdasarkan perbandingan F hitung yang lebih besar dari F tabel ( $6,574 > 2,86$ ), maka hipotesis H3 diterima dan H0 ditolak yang menunjukkan bahwa manajemen sumber daya manusia, usia dan budaya organisasi secara bersama sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada kantor camat Ambalawi Kabupaten Bima. Hasil ini sejalan dengan penelitian dari Djamil Hasim (2017) bahwa manajemen SDM, usia dan budaya organisasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar

### SIMPULAN

Berdasarkan hasil di atas, dapat disimpulkan:

1. Manajemen sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Hal ini menunjukkan hubungan antara manajemen sumber daya manusia searah dengan kualitas pelayanan pada kantor camat Ambalawi Kabupaten Bima. Semakin baik manajemen sumber manusia yang dimiliki pegawai maka akan berdampak positif terhadap kualitas pelayanan.
2. Usia berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Hubungan kualitas pelayanan dengan umur sangat erat kaitannya, alasannya adalah adanya keyakinan yang meluas bahwa kinerja merosot dengan meningkatnya usia. Pada pegawai yang berumur tua juga dianggap kurang luwes dan menolak teknologi baru. Namun di lain pihak ada sejumlah kualitas positif yang ada pada pegawai yang lebih tua, meliputi pengalaman, pertimbangan dan etika kerja yang kuat
3. Budaya organisasi berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Hal ini terbukti bahwa budaya organisasi merupakan pendorong yang positif terhadap responsivitas dalam melayani masyarakat. Artinya semakin positif dan baik budaya organisasi maka akan semakin efektif responsivitas pelayanan birokrasi pemerintah Kecamatan Ambalawi Kabupaten Bima
4. Manajemen sumber daya manusia, usia dan budaya organisasi secara bersama sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada kantor camat Ambalawi Kabupaten Bima. Hal ini terbukti bahwa kualitas sumber daya manusia, usia dan budaya organisasi merupakan aspek penting dalam terwujudnya responsivitas kinerja kecamatan. Dengan demikian maka, semakin berkualitas sumber daya manusia dan semakin produktif usia serta semakin positif budaya organisasi sebagai unsur pendorong keberhasilan, maka akan semakin baik juga responsivitas pelayanan birokrasi pemerintah Kecamatan Ambalawi Kabupaten Bima.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Apriliyanti, Selvia, 2017, *Pengaruh Usia dan Masa Kerja Terhadap Produktivitas Kerja (Studi Kasus: PT. OASIS Water International Cabang Palembang)*, Jurnal Sistem dan Manajemen Industri, Vol 1, No 2
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Dahlan, Djamil Hasim, 2017. *Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar*. Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran. Vol. 4, No. 2
- Dewi Maharani, 2018, *Pengaruh Manajen Sumber Daya Manusia Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pegawai pada Kantor Camat Kecamatan Cikijing Kabupaten Majalengka*.
- Dwiyanto, A. 2013. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada Press
- Djamil Hasim 2017. *Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar*. Jurnal Administrare: Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran Vol. 4, No. 2
- Eka Candra Nadialis, *Hubungan Usia dan Masa Kerja dan Beban Kerja dengan Stress Kerja Karyawan*, (Surabaya: Universitas Negeri Surabaya, 2014) Vol. 2 No.2
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik* (edisi revisi). Yogyakarta : Gava Media
- Herawati, Putry 2018, *Pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Pemerintah Kecamatan Kutorejo Kabupaten Mojokerto*
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Luar Jaringan (offline), 2016. Pusat Bahasa Kementerian Pendidikan Nasional.
- Liao, H., & Chuang, A. 2014. *A Multilevel Investigation Of Factors Influencing Employee Service Performance And Customer Outcomes*. *Academy of Management Journal*, 47(1), 41–58
- Molan. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kesembilan. Bandung: Pustaka Setia
- Pfeffer, J., & Salancik, G. R. 2013. *The external control of organizations: A resource dependence perspective*. Stanford University Press
- Rivai, Veithzal dan Deddy Mulyadi. 2012. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi* (Edisi Ketiga). Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Tangkilisan, H. N. S. 2015. *Manajemen Publik*. Jakarta. Grasindo
- Umar. Husein. 2014. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Ed. 2. Cet. 13. Jakarta: Rajawali Pers
- Wibowo. 2013. *Perilaku dalam Organisasi*.. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Yusuf, A. M. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Prenada Media

# Jurnal Disrupsi Bisnis



PENELITIAN MANAJEMEN, AKUNTANSI & KEWIRAUSAHAAN

<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/DRB/index>  
[jurnaldisrupsibisnis@gmail.com](mailto:jurnaldisrupsibisnis@gmail.com)



## **Pengaruh Faktor Pribadi Terhadap Keputusan Konsumen Berkunjung Ke Kantin Yuank Kota Bima**

**Bambang Hermanto<sup>1\*</sup>, Ismunandar<sup>2</sup>**

Program Studi Manajemen, STIE, Bima, Nusa Tenggara Barat, Indonesia  
ayulestari.stiebima@gmail.com<sup>1</sup>, andar.stiebima@gmail.com<sup>2</sup>

Received 28 Juni 2022 | Revised 30 Agustus 2022 | Accepted 30 September 2022

\*Korespondensi Penulis

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk meninjau apakah variabel faktor pribadi berkaitan terhadap keputusan konsumen berkunjung di Kantin Yuank Kota Bima. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung Kantin Yuank Kota Bima. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *Accidental Sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Analisa data yang digunakan meliputi uji validitas dan reliabilitas, regresi linier dan uji hipotesis (uji-t). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa faktor pribadi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen berkunjung. Hal ini menunjukkan bahwa faktor-faktor pribadi konsumen yaitu usia, pekerjaan, kondisi ekonomi, gaya hidup dan kepribadian memberikan pengaruh yang positif terhadap keputusan konsumen berkunjung di Kantin Yuank Kota Bima. Hal ini berarti jika terdapat variabel faktor pribadi maka akan turut serta meningkatkan keputusan konsumen berkunjung.

**Kata Kunci:** *Faktor Pribadi; Keputusan; Konsumen Berkunjung*

### **Abstract**

*This study aims to review whether personal factor variables are related to consumers' decisions to visit at the Yuank Canteen in Bima City. The research method used is associative research with a quantitative approach. The population in this study is all visitors to the Yuank Canteen of Bima City. The sampling technique in this study was carried out with the Accidental Sampling technique with a total of 100 respondents. The data analysis used includes validity and reliability tests, linear regression and hypothesis tests (t-tests). The results of this study show that personal factors have a positive and significant effect on consumers' decisions to visit. This shows that consumer personal factors namely age, work, economic conditions, lifestyle and personality have a positive influence on consumers' decisions to visit in Kantin Yuank, Bima City. This means that if there is a personal factor variable, it will participate in increasing the decision of consumers to visit.*

**Keywords:** *Personal Factors; Consumers' Visiting Decisions*

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan bisnis saat ini semakin hari semakin kompleks terutama di berbagai macam industri. Hampir setiap hari kita terlibat dengan kegiatan bisnis seperti pembelian barang atau jasa. Berbagai macam kebutuhan hidup mulai dari kebutuhan fisik maupun psikologis harus kita penuhi setiap harinya. Di zaman globalisasi seperti ini persaingan bisnis harus transparan dan konsisten dalam memenuhi kebutuhan konsumennya, disamping itu mereka juga harus berlomba dengan

pesaing untuk mempertahankan citra terhadap konsumennya. Salah satu industri yang berkembang saat ini adalah kuliner, semakin banyak kreasi makanan dan minuman baru yang bisa kita temukan. Pada Tahun 2019 industri makanan dan minuman tumbuh begitu pesat. Usaha cafe atau kuliner merupakan usaha yang saat ini banyak di tekuni para pengusaha di Indonesia tidak terkecuali di kota Bima.

Keputusan berkunjung merupakan kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian terhadap produk yang ditawarkan oleh penjual. Keputusan pembelian, menurut Kotler & Armstrong (2016:226) adalah pengambilan keputusan pembeli di mana konsumen benar benar membeli. Peran utama dalam keputusan berkunjung konsumen untuk melakukan pembelian adalah faktor sosial dan faktor pribadi dari seseorang itu sendiri. Bisa juga saran dari orang tua yang akan mendapatkan orientasi atas agama, ekonomi, harga diri dan pribadi dalam seseorang untuk keputusan pembelian konsumen. Faktor pribadi juga dapat menjadi kaitan seseorang dalam menentukan keputusan pembelian. Termasuk usia seseorang, pekerjaan. Selain itu faktor psikologi yang meliputi motivasi dan persepsi juga bisa menjadi alasan konsumen dalam menentukan keputusan pembelian menurut Kotler dan Keller (2016:166). Sebagai contoh misalkan seseorang pergi ke sebuah cafe dan ia membeli sebuah produk di dalam cafe tersebut, hal ini merupakan keputusan pembelian produk seseorang di dalam café.

Perilaku konsumen didasari atas kebiasaan yang dilakukan dan menjadikan salah satu cafe yang diminati di Kota Bima, faktor eksternal yang dapat mempengaruhi penjualan dapat disebabkan karena menjamurnya cafe baru dan membuat persaingan antara bisnis yang menawarkan jasa yang sama dengan kualitas sebanding, kesesuaian harga dan fasilitas berpengaruh terhadap keputusan pembelian, hal ini yang akan mendorong jumlah kunjungan konsumen dan pelanggan di Kantin Yuank Kota Bima. Faktor lain yang berasal dari pelanggan itu sendiri, diketahui bahwa perilaku konsumen cepat berkembang dan berubah sesuai dengan adanya persaingan pasar yang menuntut harus selalu aptodate (Kotler dan Keller, 2012:214-225). Perilaku konsumen dalam mengambil keputusan berkunjung di pengaruhi oleh beberapa faktor antara lain faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologis dalam penelitian ini lebih berfokus pada faktor pribadi.

Faktor pribadi merupakan cara mengumpulkan dan mengelompokkan kekonsistenan reaksi seorang individu terhadap situasi yang sedang terjadi (Lamb, 2011:221). Perilaku seseorang dalam membeli sesuatu juga dipengaruhi oleh faktor-faktor pribadi konsumen seperti usia, pekerjaan, kondisi ekonomi, gaya hidup dan kepribadian memberik dari konsumen yang bersangkutan. Faktor pribadi menggabungkan antara tatanan psikologis dan pengaruh lingkungan. Termasuk watak, dasar seseorang, terutama karakteristik dominan mereka. Meskipun kepribadian adalah salah satu konsep yang berguna dalam mempelajari perilaku konsumen, beberapa pemasar percaya bahwa kepribadian mempengaruhi jeni-jenis dan merek-merek produk yang dibeli. Kepribadian seseorang terbentuk disebabkan oleh bermacam-macam indikator, seperti pekerjaan orang tua, keadaan ekonomi dan gaya hidup. Beberapa peneliti seperti Pristanto (2012), Puspitarini (2013), Amalia (2011), Santoso (2013), Ghoni (2012) telah menguji bahwa faktor pribadi berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Di Kota Bima cafe menjadi tempat bagi banyak orang yang ingin bersantai sejenak melepas penat ataupun berkumpul bersama teman dan lain-lain untuk sekedar makan ataupun minum. Banyaknya cafe yang terus bermunculan dengan menawarkan berbagai macam produk makanan dan minuman membuat semakin semarak persaingan dalam bisnis kuliner ini di Kota Bima, mulai dari yang dikemas dengan sederhana hingga yang dikemas dengan sangat mewah, berkelas dan sangat menarik. Salah satu hal terus bermunculannya jenis usaha ini adalah karena makanan dan minuman merupakan kebutuhan pokok setiap orang, semua orang pasti butuh makan dan minum serta gaya hidup masyarakat yang terus berubah dan lebih suka untuk berkegiatan (nongkrong) ditempat-tempat nongkrong seperti Cafe. Pesatnya pertumbuhan usaha Cafe di Indonesia, juga diikuti dengan semakin banyak bermunculan/berdiri Cafe di Kota Bima. Dengan terus berkembangnya jenis usaha ini dari waktu

kewaktu, perlahan tentu akan memicu munculnya persaingan tersendiri di antara pelaku bisnis tersebut.

Kantin Yuank Kota Bima merupakan sebuah usaha yang bergerak dalam bidang kuliner yang memberikan makanan berkualitas dan layanan yang baik untuk membuat para konsumen merasa nyaman saat menyantap segala hidangan yang ditawarkan, Kantin Yuank bisa menjadi tempat untuk berkumpul para mahasiswa ataupun pemuda lainnya yang hanya sekedar makan ataupun minum, dengan demikian diharapkan jumlah konsumen terus meningkat dan konsumen menjadi puas terhadap layanan Kantin Yuank. Kantin Yuank terletak di Kota Bima tepatnya di Kelurahan Paruga Kecamatan Rasanae Barat Kota Bima cafe ini terus mengembangkan bisnisnya. Berikut adalah kelebihan Kantin Yuank yaitu : Kantin Yuank adalah cafe yang menyediakan makanan dan minuman, serta bisa digunakan untuk tempat berkumpul. Makanan yang di sajikan merupakan makanan yang berkualitas dan menyediakan minuman yang segar cocok untuk bersantai bersama teman, rekan kerja bahkan keluarga. Harga yang terjangkau membuat para pelanggan atau konsumen selalu berdatangan setiap hari. Kantin Yuank memiliki nuansa yang klasik. Ciri khas yang membedakan dengan cafe – cafe yang lain. Kantin Yuank terbukti nuansa klasik dengan adanya desain lampu yang tidak terlalu terang, meja yang menggunakan kayu. Selain fasilitas klasik di Kantin Yuank terdapat fasilitas modern seperti wifi.

Banyaknya pesaing cafe di Kota Bima atau di sekitar maka dirasa perlu bagi pihak manajemen Kantin Yuank untuk memperhatikan atas dasar apakah konsumen datang ke Kantin Yuank. Dengan demikian untuk meningkatkan dan perkembangan bisnis Kantin Yuank maka pebisnis harus benar-benar mengetahui apakah pengaruh yang paling penting dalam keputusan konsumen berkunjung untuk melakukan pembelian. Dalam ilmu ekonomi dikatakan, kebutuhan dan keinginan konsumen selalu berubah dari waktu ke waktu. Begitu juga dengan cara pandang setiap konsumen terhadap suatu produk. Oleh karena itu, sangatlah penting bagi Kantin Yuank untuk selalu memperhatikan dan mempelajari tentang faktor kepribadian dan perilaku konsumen

Terlepas dari hal tersebut, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Kantin Yuank Kota Bima terdapat permasalahan yang mempengaruhi menurunnya minat konsumen berkunjung di Kantin Yuank seperti kurangnya spontanitas respon dari karyawan untuk mengenali faktor pribadi konsumen. Faktor pribadi adalah cara yang digunakan untuk mengenali kebutuhannya, menganalisis informasi karena kebutuhan dan informasi pelanggan sangat penting bagi Kantin Yuan tetapi Kantin Yuan belum benar-benar menganalisis bagaimana konsumen mereka. Memberikan sesuatu yang nyaman seperti tempat dan keamanan yang memang aman, memberikan rasa makanan dan minuman yang cepat saji agar konsumen terasa termotivasi untuk datang berkunjung ke Kantin Yuan dan agar konsumen juga memiliki persepsi bahwa Kantin Yuan memang layak dikunjungi karena aman, nyaman, dan berkualitas dari segi apapun itu sangat penting. Perilaku konsumen sangatlah penting untuk mengevaluasi sejauh mana perusahaan berada dalam persaingan pasar. Di Kantin Yuan kurang meningkatkan pengetahuan tentang perilaku konsumen, kurang memperhatikan bagaimana selera konsumen, kurangnya keterampilan karyawan dalam memberikan pelayanan, kecepatan, dan kesiapan dalam melayani pengunjung, harga makanan dan minuman yang di tawarkan oleh Kantin Yuank tidak dapat dijangkau oleh semua kalangan serta Interaksi komunikasi antara pengunjung dengan karyawan masih kurang terjalin dengan baik serta belum mengetahui bagaimana karakter dan keinginan konsumen secara pribadi.

Dari dasar teoritis tersebut dan data yang ada, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap Pengaruh Faktor Pribadi terhadap Keputusan Konsumen Berkunjung ke Kantin Yuank Kota Bima. sehingga rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah faktor pribadi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen berkunjung pada Kantin Yuank Kota Bima.

## Kajian Pustaka

### Faktor Pribadi

Faktor pribadi secara umum yaitu merupakan pola kebiasaan seseorang yang di pengaruhi oleh lingkungan terdekat dalam menentukan pilihan kemudian di ekspresikan dalam suatu tindakan. Menurut Kotler & Keller, (2016) faktor pribadi diartikan sebagai karakteristik seseorang yang berbeda dengan orang lain dan menyebabkan tanggapan yang relatif konsisten dan bertahan lama terhadap lingkungan. keputusan konsumen di pengaruhi oleh karakteristik pribadi. Karakteristik tersebut meliputi: usia dan tahap siklus hidup, pekerjaan, keadaan ekonomi, gaya hidup, serta kepribadian dan konsep diri pembeli. Orang-orang pembeli barang dan jasa yang berbeda sepanjang hidup

### Keputusan Konsumen Berkunjung

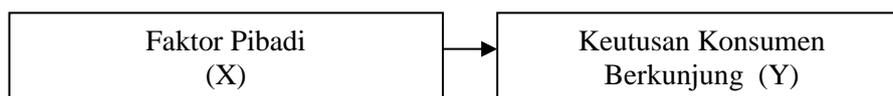
Keputusan berkunjung merujuk pada konsep keputusan pembelian konsumen yang di adaptasi menjadi keputusan berkunjung. Menurut Fandy Tjiptono (2014) keputusan pembelian adalah sebuah proses dimana konsumen mengenal masalah nya, mencari informasi mengenai produk atau merek tertentu dan mengevaluasi seberapa baik masing-masing alternatif tersebut dapat memecahkan masalahnya yang kemudian mengarah kepada keputusan pembelian.

### Pengaruh Faktor Pribadi Terhadap Keputusan Konsumen Berkunjung

Faktor pribadi menggabungkan antara tatanan psikologis dan pengaruh lingkungan. Termasuk watak, dasar seseorang, terutama karakteristik dominan mereka. Meskipun kepribadian adalah salah satu konsep yang berguna dalam mempelajari perilaku konsumen, beberapa pemasar percaya bahwa kepribadian mempengaruhi konsumen berkunjung dan melakukan pembelian produk yang dibeli (Basu Swastha, 2011). Kepribadian seseorang terbentuk disebabkan oleh bermacam-macam indikator, seperti pekerjaan orang tua, keadaan ekonomi dan gaya hidup. Semakin tinggi jabatan orang tua dalam bekerja, mapan dari segi ekonomi dan gaya hidup yang semakin meningkat, maka semakin tinggi keputusannya untuk membeli suatu produk. Sebagai contoh seseorang datang ke cafe tersebut karena di usia mereka sering – seringnya berkunjung ke cafe. Bisa juga karena cafe yang dekat dengan kantor sehingga seseorang datang ke cafe tersebut karena dekat dengan kantor mereka atau karena mereka bekerja di dekat cafe tersebut. Beberapa peneliti seperti Pristanto (2016), Juli E.S Towoliu (2017), Amalia (2011) bahwa secara parsial faktor pribadi berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian minuman penambah tenaga merek M-150 di Semarang dan Galih, A.S (2017) telah menguji bahwa faktor pribadi berpengaruh terhadap keputusan konsumen berkunjung di Cafe Cangkir Klasik Jember.

### Kerangka Pikir

Kerangka pikir penelitian menggambarkan hubungan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Berdasarkan tinjauan pustaka dan teori maka dibuat kerangka pemikiran bahwa keputusan konsumen berkunjung dipengaruhi oleh variabel, faktor pribadi konsumen yaitu usia, pekerjaan, kondisi ekonomi, gaya hidup dan kepribadian konsumen dapat dilihat pada gambar 1. berikut :



**Gambar 1.** Kerangka Berpikir

### Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang masih harus dibuktikan kebenarannya melalui penelitian (Sugiyono, 2014). Berdasarkan kerangka pemikiran teoritis yang telah dikemukakan maka, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut :

H1 : Faktor pribadi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen berkunjung pada Kantin Yuank Kota Bima

## METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menganalisis hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih (Suliyanto, 2018:15) sedangkan penelitian kuantitatif adalah penelitian yang didasarkan pada data kuantitatif dimana data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau bilangan (Suliyanto, 2018:20). Sumber data diperoleh melalui sumber data primer yaitu data yang dikumpulkan secara langsung dari lapangan, yang diperoleh dengan cara melakukan pengamatan, atau memberi daftar pertanyaan kepada responden berupa kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan/pengunjung Kantian Yuank Kota Bima. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *Accidental Sampling* dengan jumlah sampel 100 responden.

Teknik analisis data yang digunakan meliputi: uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier sederhana dan uji hipotesis (uji t)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan dengan melihat korelasi antar skor masing-masing item pertanyaan dengan skor total. Besarnya nilai r hitung tiap butir pertanyaan pada masing-masing indikator variabel faktor pribadi dan keputusan konsumen berkunjung di Kantian Yuank dapat dilihat dari tabel output SPSS pada kolom total *correlation*. Hasil uji validitas adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Total Correlations	Korelasi Batas	Keterangan
Faktor Pribadi	X. 1	0,806	0,300	Valid
	X. 2	0,799	0,300	Valid
	X. 3	0,742	0,300	Valid
	X. 4	0,527	0,300	Valid
	X. 5	0,867	0,300	Valid
	X. 6	0,882	0,300	Valid
	X. 7	0,883	0,300	Valid
	X. 8	0,639	0,300	Valid
	X. 9	0,599	0,300	Valid
	X. 10	0,769	0,300	Valid
Keputusan Berkunjung	Y.1	0,877	0,300	Valid
	Y. 2	0,869	0,300	Valid
	Y. 3	0,794	0,300	Valid
	Y. 4	0,884	0,300	Valid
	Y. 5	0,880	0,300	Valid
	Y.6	0,672	0,300	Valid
	Y.7	0,912	0,300	Valid
	Y.8	0,900	0,300	Valid
	Y.9	0,615	0,300	Valid
	Y.10	0,493	0,300	Valid
	Y.11	0,612	0,300	Valid
	Y.12	0,621	0,300	Valid
	Y.13	0,791	0,300	Valid
	Y.14	0,632	0,300	Valid

Sumber : Data Primer, diolah 2022

Hasil uji validitas ditemukan bahwa seluruh koefisien korelasi (total *correlations*) dari indikator variabel yang diuji nilainya lebih besar dari 0,30. Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh indikator

pada penelitian ini dinyatakan memenuhi syarat uji validitas. Dengan demikian seluruh indikator variabel faktor pribadi dan keputusan konsumen berkunjung di Kantian Yuank dalam penelitian ini dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Uji reabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach Alpha*, untuk mengetahui tingkat reabilitas intrumen dari variabel sebuah penelitian. Suatu koesioner dikatakan handal jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut :

**Tabel 2.** Hasil Uji Reliabilitas

Variabel Penelitian	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>Cut of Value</i>	Keterangan
Faktor Pribadi (X)	0,914	0,600	<i>Reliable</i>
Keputusan Konsumen Berkunjung (Y)	0,942	0,600	<i>Reliable</i>

Sumber : Data Primer, diolah 2022

Uji reliabilitas yang dilakukan terhadap setiap instrumen variabel faktor pribadi dan keputusan konsumen berkunjung diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* pada tiap instrumen penelitian variabel faktor pribadi yaitu sebesar 0,914 dan *Cronbach Alpha* untuk variabel keputusan konsumen berkunjung adalah sebesar 0,942 ini menunjukkan nilai yang lebih besar dari 0,6. Hal tersebut menunjukkan bahwa semua instrumen pada peneltian ini adalah *reliable*.

### Analisis Regresi Linier Sederhana

Hasil analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan program SPSS 21.0 adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.** Regresi Linier Sederhana  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.376	1.869		2.877	.005
	X	1.283	.044	.948	29.472	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Primer, diolah 2022

Berdasarkan hasil di atas, diperoleh persamaan regresi linier  $Y = 5.376 + 1.283X$ .Persamaanini mempunyai arti:

1. Nilai konstanta variabel faktor pribadi bernilai positif yaitu sebesar 5,376, nilai konstanta tersebut menunjukkan bahwa jika tidak terjadi peningkatan nilai variabel faktor pribadi atau bernilai 0 (nol) maka keputusan konsumen berkunjung pada Kantin Yuank tetap bernilai sebesar 5,376 satuan.
2. Nilai koefisien regresi keputusan konsumen berkunjung bernilai positif yaitu sebesar 1,283 artinya setiap terjadi kenaikan nilai keputusan konsumen berkunjung 1%, maka dapat meningkatkan keputusan konsumen berkunjung pada Kantin Yuank sebesar 1,283 satuan.

### Koefisien Korelasi *Product Moment*

Uji korelasi *product moment* bertujuan untuk mencari keeratan hubungan (asosiasi) antara variabel faktor pribadi terhadap keputusan konsumen berkunjung. Hasil uji koefisien korelasi *product moment* dapat disajikan pada tabel 4 sebagai berikut:

**Tabel 4. Koefisien Korelasi**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.948 <sup>a</sup>	.899	.898	2.474

a. Predictors: (Constant), Y

Sumber : Data Primer, diolah 2022

Nilai koefisien korelasi (R) pada tabel output di atas yaitu sebesar 0,948 dan berada pada interval koefisien koerlasi (0,80 – 0,1000) dengan tingkat hubungan yang sangat kuat. Dengan demikian dapat diketahui bahwa faktor pribadi memiliki keeratan hubungan yang sangat kuat terhadap keputusan konsumen berkunjung pada Kantin Yuank Kota Bima.

### Analisa Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan/kontribusi variabel independen menjelaskan variabel dependen.

**Tabel 5. Koefisien Determinasi**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.948 <sup>a</sup>	.899	.898	2.474

a. Predictors: (Constant), Y

Sumber : Data Primer, diolah 2022

Besarnya kontribusi variabel faktor pribadi terhadap keputusan konsumen berkunjung pada Kantin Yuank dapat ditunjukkan berdasarkan nilai *Adjusted R Square* pada tabel 4.4 di atas yaitu sebesar 0,898. Nilai *Adjusted R Square* tersebut menunjukkan bahwa kontribusi variabel faktor pribadi terhadap keputusan konsumen berkunjung pada Kantin Yuank Kota Bima adalah sebesar 89,8% dan sisanya 10,2% disebabkan oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini seperti kualitas produk, harga, tempat dan lain-lain.

### Uji Signifikasi (Uji-t)

Analisa signifikasi (Uji-t) digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan antara faktor pribadi terhadap keputusan konsumen berkunjung pada Kantin Yuank. Hasil uji-T adalah sebagai berikut:

**Tabel 6. Uji-T**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.376	1.869		2.877	.005
	X	1.283	.044	.948	29.472	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Primer, diolah 2022

Hasil uji signifikan (Uji-T) terhadap pengaruh faktor pribadi terhadap keputusan konsumen berkunjung pada Kantin Yuank Kota Bima yang menghasilkan nilai t-hitung bernilai positif yaitu sebesar 29,472 lebih besar dari nilai t-tabel = 1,984 dengan nilai sig (signifikansi) lebih kecil dari 0,05 (0,000<0,05). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis H1 diterima yaitu faktor pribadi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen berkunjung pada Kantin Yuank Kota Bima. Hal ini menunjukkan bahwa faktor pribadi konsumen dapat mempengaruhi keputusan konsumen

berkunjung jika Kantin Yuank dapat memahami faktor pribadi konsumen seperti watak dan karakteristik konsumen karena beberapa pemasar percaya bahwa kepribadian mempengaruhi jenis-jenis dan merek-merek produk yang dibeli (Basu Swastha, 2011).

Hasil analisis statistik memberikan makna bahwa faktor-faktor pribadi yaitu usia, pekerjaan, kondisi ekonomi, gaya hidup dan kepribadian memberikan pengaruh yang positif terhadap keputusan konsumen berkunjung di Kantian Yuank Kota Bima. beberapa peneliti seperti Pristanto (2016) dan Juli E.S Towoliu (2017) bahwa faktor pribadi dan faktor keluarga berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Rumah Makan Waroeng Tepi Laut, Manado, Amalia (2011) bahwa secara parsial faktor pribadi berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian minuman penambah tenaga merek M-150 di Semarang dan Galih, A.S (2017) telah menguji bahwa faktor pribadi berpengaruh terhadap keputusan konsumen berkunjung di Cafe Cangkir Klasik Jember.

## SIMPULAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bagian sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa faktor pribadi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen berkunjung. hal ini menunjukkan bahwa faktor-faktor pribadi konsumen yaitu usia, pekerjaan, kondisi ekonomi, gaya hidup dan kepribadian memberikan pengaruh yang positif terhadap keputusan konsumen berkunjung di Kantian Yuank Kota Bima. Hal ini berarti jika terdapat variabel faktor pribadi maka akan turut serta meningkatkan keputusan konsumen berkunjung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, Firda, 2011, *Analisis Pengaruh Faktor Budaya, Sosial, Pribadi Dan Psikologi Terhadap Keputusan Pembelian Minuman Penambah Tenaga Merek M-150 di Semarang*.
- Anjar Hari, 2011. *Pengaruh Harga, Lokasi Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Di Objek Wisata Dampo Awang Beach Rembang*. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang
- Afif Zamroni, 2016, *Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pepsodent Pada Konsumen Indomaret Plus Di Jalan M. Yamin Samarinda*, eJournal Administrasi Bisnis, Vol 4 No 4
- Basu Swastha, Hani Handoko. 2011. *Manajemen Pemasaran-Analisis Perilaku. Konsumen*. Yogyakarta : BPF.
- Chris Fiil & Kelly. 2011. *Marketing*. New York: Oxford. University Press.
- Fandi, Tjiptono. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Frendy. 2011: *Metode Penelitian Untuk Bisnis*, Jakarta. Salemba Empat
- Galih Aprilian Susanti, 2017. *Pengaruh Faktor Budaya, Sosial, Pribadi Dan Psikologis Terhadap Keputusan Pembelian Di Cafe Cangkir Klasik Jember*. Jurnal Penelitian Ipteks. No.2 Vol. 2.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Juli E.S Towoliu. 2017. *Pengaruh Faktor Pribadi Dan Faktor Keluarga Terhadap Keputusan Pembelian Di Rumah Makan Waroeng Tepi Laut, Manado*. Jurnal EMBA Vol.5 No.2
- Kotler, Keller, 2012. *Marketing Management*, 14th, Person Education
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Laksana, M. F. 2019. *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*. Sukabumi: CV. Al Fath
- Maharani. Y.t & Zaini. A. 2016. *Pengaruh Kualitas Kepercayaan dan Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan*. (Studi pada Distro Redzone T-Shirt Maker) Jurnal Aplikasi Bisnis (JAB) Vol.2 No.1

- McDaniel, C., Lamb, C. W., and Hair, J. F. Jr., 2011. *Introduction to Marketing*, 11th SouthWestern, Cengage Learning, China.
- Prilando Dwi, Marieta. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Konsumen pada Leggen Coffy*. Jurnal Manajemen Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Pristanto, 2016. *Pengaruh Budaya Terhadap Keputusan Pembelian Menggunakan Variabel Sosial Dan Pribadi Sebagai Mediasi Produk Air Minum Kemasan*. Jurnal Derivatif Vol. 10 No. 1
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta
- Suliyanto, 2018. *Metode Penelitian Bisnis untuk Skripsi, Tesis, & Disertasi*. Yogyakarta: Andi Offset.

# Jurnal Disrupsi Bisnis



PENELITIAN MANAJEMEN, AKUNTANSI & KEWIRAUSAHAAN

<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/DRB/index>  
[jurnaldisrupsibisnis@gmail.com](mailto:jurnaldisrupsibisnis@gmail.com)

## **Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di Kantor Camat Lambu Kab. Bima**

**Nurfarikah<sup>1\*</sup>, Mulyadin<sup>2</sup>**

Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bima  
rikanurfarikah@gmail.com\*; yadinmulyadin19@gmail.com\*

Received 18 Juni 2022 | Revised 30 Agustus 2022 | Accepted 30 September 2022

\*Korespondensi Penulis

### **Abstrak**

Dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, setiap organisasi akan berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawainya. Dalam meningkatkan kinerja pegawainya, berbagai cara akan ditempuh organisasi diantaranya dengan mewujudkan kepuasan kerja pegawai melalui kepemimpinan dan budaya organisasi. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif. Instrumen penelitian ini adalah kuesioner dengan skala likert. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai kantor camat Lambu sebanyak 60 orang. Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non probability sampling. Metode penentuan sampel pada penelitian ini yaitu sampel jenuh. Jadi sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 60 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah studi pustaka, observasi, dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, koefisien korelasi dan determinasi, uji T dan uji F. Hasil penelitian ini adalah gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai, budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai, serta gaya kepemimpinan dan budaya.

**Keywords:** Gaya Kepemimpinan; Budaya Organisasi; Kepuasan Kerja

### **Abstract**

*In achieving the goals that have been set, every organization will try to improve the performance of its employees. In improving the performance of its employees, various ways will be taken by the organization, including by realizing employee job satisfaction through leadership and organizational culture. This research uses associative research type. The research instrument is a questionnaire with a Likert scale. The population in this study were all employees of the Lambu sub-district office as many as 60 people. The sampling technique used in this study is non-probability sampling. The method of determining the sample in this study is the saturated sample. So the sample in this study was 60 people. The data collection techniques in this research are Literature Study, Observation, and Questionnaire. The data analysis technique used in this research is validity and reliability test, classical assumption test, multiple linear regression, correlation coefficient and determination, T test and F test. The results of this study are leadership style has a significant effect on employee job satisfaction, organizational culture has a significant effect on employee job satisfaction, and leadership style and organizational culture have a significant simultaneous effect on employee job satisfaction.*

**Keywords:** Leadership Style; Organizational culture; Job satisfaction

## **PENDAHULUAN**

Dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, setiap organisasi akan berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawainya. Dalam meningkatkan kinerja pegawainya, berbagai cara akan ditempuh organisasi diantaranya dengan mewujudkan kepuasan kerja pegawai melalui kepemimpinan dan budaya organisasi. Dalam organisasi pemerintahan, kepemimpinan mempunyai peranan yang cukup penting, karena kesuksesan atau kegagalan dalam pelaksanaan tugas dan penyelenggaraan pemerintah sangat dipengaruhi oleh bagaimana gaya pemimpin dalam memimpin organisasi. Gaya kepemimpinan yang baik akan mencerminkan penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik, sebaliknya gaya kepemimpinan yang buruk merupakan salah satu sebab buruknya kinerja birokrasi di Indonesia.

Menurut Rasal (2015) kepemimpinan adalah cara dari seorang pemimpin dalam mengarahkan, mendorong dan mengatur seluruh pegawai untuk mencapai suatu tujuan organisasi yang diinginkan. Pemimpin diharapkan mampu menggerakkan dan memberdayakan pegawai agar kinerja pegawainya bagus. Jika pemimpin tidak bisa memotivasi, menggerakkan dan memuaskan pegawai pada suatu pekerjaan maka dapat dikatakan bahwa pemimpin tidak berhasil dalam memimpin organisasi.

Pemimpin tentunya perlu mempunyai gaya kepemimpinan dan diharapkan dapat diterapkan dengan tepat guna mencapai tujuan organisasi. Jika tujuan organisasi tercapai maka semakin tinggi kepuasan kerja pegawai. Pegawai akan bersemangat dan gembira dalam melaksanakan tugasnya jika gaya kepemimpinan pimpinan baik dan dapat memberikan dorongan dalam diri pegawai. Kinerja pegawai yang bagus dapat mewujudkan tujuan organisasi.

Selain gaya kepemimpinan, budaya organisasi juga merupakan cara yang ditempuh organisasi dalam mewujudkan kepuasan kerja. Menurut Lousyiana dan Harlen (2015) budaya organisasi adalah suatu nilai-nilai yang diyakini dan merupakan system dalam suatu organisasi yang mendukung dalam pelaksanaan kegiatan dalam berorganisasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu untuk mencapai tujuan yang telah disepakati bersama. Budaya organisasi mampu memacu organisasi ke arah perkembangan yang lebih baik sehingga perbaikan budaya organisasi ke arah yang lebih kondusif dapat meningkatkan kinerja pegawai. Pegawai yang dapat menyesuaikan diri dengan budaya organisasi tempatnya bekerja maka akan semakin tinggi kepuasannya.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Lambu yang beralamatkan di Jl. Jenderal Sudirman Desa Sumi Kec. Lambu Kab. Bima. Hasil observasi yang peneliti lakukan menunjukkan bahwa salah satu permasalahan yang terjadi di Kantor Camat Lambu yang juga merupakan permasalahan hampir di semua instansi pemerintah adalah munculnya keluhan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang tidak maksimal. Hal ini menunjukkan kinerja pegawai masih buruk yang dapat dilihat dari masih adanya pegawai yang terlambat masuk kerja dan pelaksanaan tugas yang tidak sesuai standar. Jika masyarakat merasa terganggu dengan pelayanan yang dianggap tidak maksimal khususnya terkait administrasi tentunya akan berdampak pada gagalnya program dan kebijakan di Kabupaten Bima khususnya kecamatan Lambu.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Kantor Camat Lambu.”

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2019). Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai kantor camat Lambu sebanyak 60 orang yang terdiri atas 18 orang PNS, 5 pegawai honor daerah, 21 tenaga kontrak dan 16 tenaga sukarela. Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling*. *Non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2019). Metode penentuan sampel pada penelitian ini yaitu sampel jenuh. Menurut Sugiyono (2019) sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel dimana

semua anggota populasi digunakan menjadi sampel. Jadi sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 60 orang.

Teknik analisis data yang digunakan meliputi: uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi), analisis regresi berganda, koefisien korelasi, koefisien determinasi, uji parsial (uji t), dan uji simultan (uji f).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

**Tabel 1.** Uji Validitas

Variabel	Rxy	R Tabel	Keterangan
Gaya Kepemimpinan			
X1.1	0,824	0,300	Valid
X1.2	0,844	0,300	Valid
X1.3	0,778	0,300	Valid
X1.4	0,858	0,300	Valid
X1.5	0,737	0,300	Valid
X1.6	0,865	0,300	Valid
X1.7	0,810	0,300	Valid
X1.8	0,717	0,300	Valid
Budaya Organisasi			
X2.1	0,778	0,300	Valid
X2.2	0,652	0,300	Valid
X2.3	0,623	0,300	Valid
X2.4	0,509	0,300	Valid
X2.5	0,450	0,300	Valid
X2.6	0,775	0,300	Valid
X2.7	0,651	0,300	Valid
X2.8	0,709	0,300	Valid
X2.9	0,592	0,300	Valid
X2.10	0,782	0,300	Valid
X2.11	0,593	0,300	Valid
X2.12	0,812	0,300	Valid
Kepuasan Kerja			
Y.1	0,669	0,300	Valid
Y.2	0,681	0,300	Valid
Y.3	0,650	0,300	Valid
Y.4	0,613	0,300	Valid
Y.5	0,612	0,300	Valid
Y.6	0,732	0,300	Valid
Y.7	0,709	0,300	Valid
Y.8	0,597	0,300	Valid

Sumber: Output SPSS Versi 23

Berdasarkan tabel 1 di atas, diperoleh nilai r hitung variabel X1=gaya kepemimpinan, X2=budaya organisasi, dan Y=kepuasan kerja lebih besar dari r tabel, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa item-item pertanyaan sudah valid.

### Uji Reliabilitas

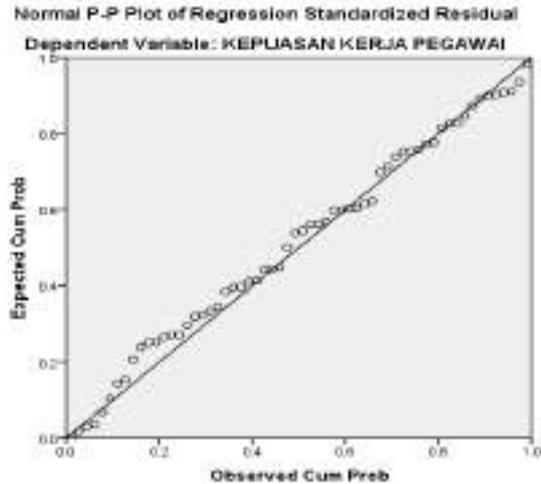
**Tabel 2.** Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Reliabel	Keterangan
1	Gaya Kepemimpinan	0,922	0,600	Reliabel
2	Budaya Organisasi	0,871	0,600	Reliabel
3	Kepuasan Kerja	0,809	0,600	Reliabel

Sumber: Output SPSS Versi 23

Berdasarkan tabel 2 di atas, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* variabel X1(gaya kepemimpinan), X2(budaya organisasi), dan Y(kepuasan kerja) lebih besar dari 0,600 sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa data sudah reliable.

### Uji Normalitas



**Gambar 1.** P-P Plot  
Sumber: Output SPP Versi 23

Berdasarkan Gambar 1 diatas, dapat dilihat bahwa titik-titik plot mengikuti garis diagonal sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa data sudah berdistribusi normal.

### Uji Multikolinearitas

**Tabel 4.** Uji Multikolinearitas

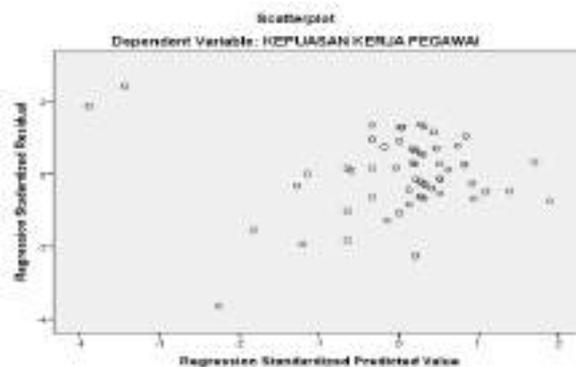
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 Gaya Kepemimpinan	0.885	1.13
Budaya Organisasi	0.885	1.13

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja Pegawai

Sumber: Output SPP Versi 23

Berdasarkan Tabel 4 diatas, diperoleh nilai toleransi lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10 sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas.

### Uji Heterokedastisitas



**Gambar 2.** Scatterplot

Sumber: Output SPP Versi 23

Berdasarkan gambar 2 di atas, dapat dilihat titik-titik plot menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terdapat gejala heterokedastisitas.

### Uji Autokorelasi

**Tabel 5.** Uji Durbin-Watson

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.790 <sup>a</sup>	.624	.611	2.549	1.698

a. Predictors: (Constant), Budaya Organisasi, Gaya Kepemimpinan

b. Dependent Variable: Kepuasan Kerja Pegawai

Sumber: Output SPP Versi 23

Berdasarkan tabel 5 diatas, diperoleh nilai *Durbin-Watson* (d) sebesar 1,698, diketahui n = 60 dan k = 2, maka nilai dU = 1,6518 dan nilai dL=1,5144 dikarenakan nilai *Durbin-Watson* sebesar 1,781 lebih besar dari batas atas dU = 1,6518 maka dapat disimpulkan tidak terdapat gejala autokorelasi dalam penelitian ini.

### Regresi Linier Berganda

**Tabel 6.** Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	-1.222	3.634	
	Gaya Kepemimpinan	0.154	0.072	0.183
	Budaya Organisasi	0.499	0.061	0.709

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja Pegawai

Sumber: Output SPP Versi 23

Berdasarkan Tabel 6 diatas, persamaan regresi linier berganda  $Y = -1,222 + 0,154X_1 + 0,499X_2$ . Persamaan ini mengandung arti:

1. Nilai konstanta dalam penelitian ini adalah sebesar -1,222 artinya jika gaya kepemimpinan dan budaya organisasi diasumsikan konstan, maka kepuasan kerja pegawai akan turun sebesar 1,222.
2.  $b_1 = 0,154$  artinya setiap peningkatan 1% gaya kepemimpinan maka kepuasan kerja pegawai akan mengalami peningkatan sebesar 0,154 dengan asumsi bahwa variabel lainnya konstan.
3.  $b_2 = 0,499$  artinya setiap peningkatan 1% budaya organisasi maka kepuasan kerja pegawai akan mengalami peningkatan sebesar 0,499 dengan asumsi bahwa variabel lainnya konstan.

### Koefisien Determinasi dan Korelasi

**Tabel 7.** Koefisien Determinasi dan Korelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.790 <sup>a</sup>	.624	.611	2.549	1.698

a. Predictors: (Constant), Budaya Organisasi, Gaya Kepemimpinan

b. Dependent Variable: Kepuasan Kerja Pegawai

Sumber: Output SPP Versi 23

Berdasarkan Tabel 7 diatas diperoleh nilai *R Square* ( $R^2$ ) adalah sebesar 0,624 artinya hubungan antara gaya kepemimpinan dan budaya organisasi adalah 62,4% sedangkan sisanya yaitu sebesar 37,6% % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Nilai *R* adalah sebesar 0,790 artinya hubungan antara budaya organisasi dan gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja pegawai adalah 79% % atau kuat.

**Uji T**

**Tabel 8. Uji T**

Model	Unstandardized Coefficients		T	Sig.	
	B	Std. Error			
1	(Constant)	-1.222	3.634	-.336	.738
	Gaya Kepemimpinan	.154	.072	2.120	.038
	Budaya Organisasi	.499	.061	8.220	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja Pegawai  
 Sumber: Output SPP Versi 23

**Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai**

Berdasarkan Tabel 8 di atas, diperoleh nilai signifikansi 0,038 lebih kecil dari 0,05 dan nilai  $t_{hitung}$  2,120 >  $t_{tabel}$  2,002 artinya gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai (**H1 diterima**). Pemimpin diidentifikasi sebagai panutan, inspirasi, dipercayai serta dihormati bagi karyawan dalam sebuah organisasi, dengan kemampuan dan pengaruh yang dimiliki pemimpin dapat mudah mengarahkan dan memotivasi serta mencurahkan seluruh tenaga dan pikiran karyawan bagi kepentingan organisasi yang mengarah pada tujuan organisasi. Pemimpinan dengan gaya kepemimpinan yang bagus akan disukai oleh pegawainya sehingga akan meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yusuf (2016), Prahasti dan Wahyono (2018), serta Mukmin, et al (2019) yang menyatakan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai, serta bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Huda (2016), Ali dan Agustian (2018), serta Prasetyo, et al (2020) yang menyatakan bahwa gaya kepemimpinan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai.

**Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai**

Berdasarkan Tabel 8 diatas, diperoleh nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai  $t_{hitung}$  8,220 >  $t_{tabel}$  2,002 artinya budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai (**H2 diterima**). Perilaku pegawai yang sesuai dengan budaya juga dapat mendapatkan dukungan dan pengakuan dari lingkungan kerjanya (pimpinan, rekan kerja dan organisasi) sehingga kondisi ini akan mampu memberikan motivasi kerja yang tinggi serta rasa berprestasi bagi pegawai tersebut yang pada akhirnya dapat menciptakan kepuasan kerja yang tinggi. budaya organisasi yang sesuai dengan kepribadian pegawai akan meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dessyarti (2018), Paaisal, et al (2018), Suwaji (2019), dan Asriani (2020) yang menyatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai, serta bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan Hamsal (2021) yang menyatakan bahwa budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai.

**Uji F**

**Tabel 9. Uji F**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	616.121	2	308.060	47.397	.000 <sup>b</sup>
	Residual	370.479	57	6.500		
	Total	986.600	59			

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja Pegawai  
 b. Predictors: (Constant), Budaya Organisasi, Gaya Kepemimpinan  
 Sumber: Output SPP Versi 23

**Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai**

Berdasarkan Tabel 9 di atas, diperoleh nilai signifikansi 0,00 lebih kecil dari 0,05 dan nilai  $F_{hitung}$  47,397 >  $F_{tabel}$  3,156 artinya gaya kepemimpinan dan budaya organisasi berpengaruh signifikan secara

simultan terhadap kepuasan kerja pegawai (**H3 diterima**). Tingginya nilai gaya kepemimpinan dan budaya organisasi secara Bersama-sama maka akan meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Pegawai akan merasa puas dengan gaya kepemimpinan pemimpinnya yang bagus dan budaya organisasi yang sesuai dengan kepribadian pegawai sehingga akan meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kosasih (2017), Saputra dan Adnyani (2017) yang menyatakan bahwa gaya kepemimpinan dan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa dapat ditarik disimpulkan:

1. Gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai.
2. Budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai.
3. Gaya kepemimpinan dan budaya organisasi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan kerja pegawai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alam, T.M., et al. 2013. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai (Studi Pada Pegawai Kantor Pusat PT Pelabuhan Indonesia III (Persero), Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(2):1-6
- Ali, K., dan Didiek W.A. 2018. Analisis Pengaruh Budaya Organisasi Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Rumah Sakit Muhammadiyah Metro. *Jurnal Ilmiah FE-UMM*, 12(2):7-15
- Asriani, A., et al. 2020. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Dan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT Mahakam Berlian Samjaya Samarinda. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 16(3):217-234
- Dessyarti, R.S. 2018. Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan Pemasaran (Pada Dealer Motor PT Suzuki Cabang Madiun Dan Ngawi). *EKOMAKS: Jurnal Ilmu Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 7(2):112-124
- Fahmi, M.F., et al. 2021. Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pada Pegawai Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Tanjungpinang. *INOBISS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 4(4):519-531
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Edisii Kesembilan. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hamsal, H. 2021. Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komitmen Organisasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai Universitas Islam Riau. *INVEST: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Akuntansi*, 2(1):15-29
- Herawati, H. 2018. Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pada PT Kimia Farma Trading & Distribution Di Jakarta). *Commerce Jurnal Ilmiah Politeknik Piksi Input Serang*, 6(2):166-188
- Huda, N. 2016. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan YPP Darul Huda Wonodadi Blitar. *Jurnal Revitalisasi Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(2):23-30
- Kosasih, A. 2017. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai PDAM Di Propinsi Banten. *Journal Of Government And Civil Society*, 1(2):159-190

- Lousyiana, T.T., dan Harlen H. 2015. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, 7(3):509-521
- Mukmin, S., et al. 2019. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening. *MAP (Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik)*, 2(3):372-384
- Paaisal, L.O.R., et al. 2018. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Turnover Melalui Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT Muara Wisesa Samudra Di Jakarta. *Jurnal EKSEKUTIF*, 15(1):191-215
- Prahasti, S., dan Wahyono W. 2018. Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Mediator. *Economic Education Analysis Journal*, 7(2):543-552
- Prasetyo, E.J., et al. 2020. Analisis Gaya Kepemimpinan, Komitmen Organisasional, Budaya Organisasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *DIMENSI*, 9(2):186-201
- Rasal, A. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Di Dinas Pendapatan Kota Batam. *Jurnal DIMENSI*, 4(2):1-15
- Saputra, I.G.A.E., dan I Gusti A.D.A. 2017. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(12):6592-6619
- Seminar, A.C., et al. 2015. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja (Studi Kasus Pada Bagian Produksi PT Essentra Indonesia, Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 26(2)
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet
- , S. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suwaji, R. 2019. Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kinerja Karyawan Serta Dampaknya Pada Kinerja Perusahaan. *MAPAN: Jurnal Manajemen Akuntansi Palapa Nusantara*, 4(1):48-54
- Yunarsih, N.K. 2017. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Mediasi Kepuasan Kerja Pada Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Bali. *JAGADHITA: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 4(1):72-82
- Yusuf, M. 2016. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Guru Militer Resimen Induk Komando Daerah Militer VII/Wirabuana Di Sulawesi. *Jurnal Bisnis & Kewirausahaan*, 5(2):219-236

## **Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia (Studi Kasus Rumah Sakit Umum Kota Bima)**

**Indah Kurniati<sup>1\*</sup>, Mukhlis<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu ekonomi (STIE) Bima  
indahkurniati232@gmail.com\*; emukhlis@gmail.com\*

Received 9 Juli 2022 | Revised 30 Agustus 2022 | Accepted 30 September 2022

\*Korespondensi Penulis

### **Abstrak**

Sumber daya manusia ialah salah satu aset terpenting bagi organisasi/perusahaan. Peran sumber daya manusia bagi organisasi/perusahaan tidak hanya dilihat dari hasil produktivitas kerja tetapi juga dilihat dari kualitas kerja yang dihasilkan, bahkan lebih jauh keunggulan suatu organisasi/perusahaan juga ditentukan oleh keunggulan daya saing manusianya bukan ditentukan lagi oleh sumber daya alamnya. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Populasi penelitian adalah seluruh pegawai pada Rumah Sakit Umum Kota Bima yang berjumlah sebanyak 315 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah Observasi, Kuesioner, dan Studi Pustaka. Uji analisa yang digunakan diantaranya Uji Validitas, Uji Relibilitas, Uji t (t-test one sampel). Hasil penelitian diperoleh pengembangan sumber daya manusia studi kasus pada Rumah Sakit Umum Kota Bima tidak baik 75% dengan taraf nilai thitung  $\leq$  ttabel ( $-76,454 \leq 1,993$ ) maka dengan ini menyatakan  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima dan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  artinya tidak signifikan maka dapat diambil keputusan yaitu  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak.

**Keywords:** Pengembangan Sumber Daya Manusia

### **Abstract**

*Human resources are one of the most important assets for organizations / companies. The role of human resources for organisation / companies is not only seen from the results of work productivity but also seen from the quality of work produced, even further the advantages of an organization / company are also determined by the advantages of human competitiveness, not determined anymore by its natural resources. This research is a descriptive study. The research population is all employees at the Bima City General Hospital, which amounts to 315 people. The data collection techniques in this study are Observation, Questionnaire, and Literature Study. The analytical tests used include validity test, reliability test, t test (t-test one sample). The results of the study obtained the development of human resources case study at the Bima City General Hospital were not good 75% with a calculated value level of  $\leq$  ttabel ( $-76.454 \leq 1.993$ ) then hereby declare  $H_a$  rejected and  $H_o$  accepted and a significant value of  $0.000 < 0.05$  meaning insignificant then a decision can be made, namely  $H_a$  is accepted and  $H_o$  is rejected.*

*Keywords: Human Resource Development*

## **PENDAHULUAN**

Sumber daya manusia ialah salah satu aset terpenting bagi organisasi/perusahaan. Peran sumber daya manusia bagi organisasi/perusahaan tidak hanya dilihat dari hasil produktivitas kerja tetapi juga

dilihat dari kualitas kerja yang dihasilkan, bahkan lebih jauh keunggulan suatu organisasi/perusahaan juga ditentukan oleh keunggulan daya saing manusianya bukan ditentukan lagi oleh sumber daya alamnya. Mengingat besarnya pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap tercapainya tujuan perusahaan/organisasi, maka penting bagi perusahaan /organisasi untuk memberikan perlakuan yang istimewa kepada pegawai/karyawannya, sumber daya manusia yang potensial akan memberikan pengaruh yang baik bagi perusahaan/organisasi sehingga potensi itu perlu di jaga dan dikembangkan untuk menjaga stabilitas kinerja suatu organisasi.

Pengembangan Sumber Daya Manusia Rumah Sakit Kota Bima didasarkan pada konsep sistem SDM berbasis kompetensi yang bertujuan untuk mencapai misi SDM Rumah Sakit Kota Bima yaitu "All Out Performance". Dalam "All Out Performance" merupakan bekerja semaksimal guna dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk para pasien, dan tepat waktu dalam menyelesaikan tugas. Sebagai salah Rumah Sakit Kota Bima yang sedang berkembang, Pentingnya penerapan dan pengembangan sistem Sumber Daya Manusia yang berkelanjutan. Sumber daya manusia sebagai salah satu unsur dalam organisasi dapat diartikan sebagai manusia yang bekerja dalam suatu organisasi. Sumber daya manusia dapat di sebut juga personil, tenaga kerja, pekerja, karyawan, potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya. Potensi yang merupakan aset dan berfungsi sebagai modal nonmaterial dalam organisasi bisnis, yang dapat di wujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi, Nawawi (dalam M. Yani, 2012).

Pelatihan dan pengembangan merupakan istilah-istilah yang berhubungan dengan usaha-usaha berencana, yang di selenggarakan untuk mencapai menguasai skill, pengetahuan dan sikap-sikap pegawai atau anggota organisasi, Weksley dan Yukl (dalam M.Yani, 2012). Pengembangan lebih di fokuskan pada peningkatan kemampuan dan pengambilan keputusan dan memperluas hubungan manusia (Human Relation) bagi manajemen tingkat menengah

Objek penelitian ini berada pada Rumah Sakit Kota Bima. Rumah sakit ini awal nya merupakan puskesmas setempat sebelum mekar menjadi sebuah rumah sakit umum sampai sekarang, rumah sakit ini mekar pada tahun 2019 . Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti pada Rumah Sakit Kota Bima, peneliti menemukan beberapa kendala diantaranya Kurangnya pengembangan pelayanan yang diberikan oleh petugas/pegawai Rumah Sakit Umum Kota Bima dalam hal pemberian pengobatan yang sigap pada pasien yang berobat sehingga pelayanannya tidak maksimal, serta kurangnya pelatihan khusus untuk meningkatkan pengetahuan dari segi pemberian pelatihan terhadap para pegawai untuk petugas kebersihan dalam hal kebersihan lingkungan rumah sakit sehingga menyebabkan kurangnya pengembangan pengetahuan dalam lingkungan kebersihan petugas Rumah Sakit Umum Kota Bima. Dan kurangnya penerapan fungsi manajemen seperti perencanaan organisasi koordinasi serta pengendalian SDM terhadap petugas/pegawai.

## **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2018) merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu maupun lebih (independen) tanpa menghubungkan atau membuat perbandingan dengan variabel lain. Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan dalam operasionalisasi variabel yaitu kuesioner menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2016), skala likert merupakan alat untuk mengukur prespsi, pendapat dan sikap kelompok ataupun seseorang tentang fenomena sosial. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang ada pada Rumah Sakit Umum Kota Bima. Yang berjumlah sebanyak 315 orang dengan rincian ASN sebanyak 83 dan kontrak sebanyak 152 orang dan sukarela 80 orang, sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 83 ASN. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian menggunakan Non Probability Sampling dengan jenis

(*Porpusive Sampling*). Menurut Sugiyon (2019), mengemukakan bahwasannya teknik sampling porpusive merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Dalam penelitian ini menggunakan beberapa uji statistika diantaranya: uji validitas, uji reliabilitas, dan uji t (t-test one sampel).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### Uji Validitas

Suatu data dikatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel begitupun sebaliknya apabila nilai r hitung < r tabel maka data dinyatakan tidak valid. Diketahui nilai standar r tabel sebesar 0,300, berikut data selengkapnya:

**Tabel 1.** Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Pengembangan Sumber Daya Manusia	X.1	0,668	0,300	Valid
	X.2	0,795		Valid
	X.3	0,740		Valid
	X.4	0,631		Valid
	X.5	0,345		Valid
	X.6	0,765		Valid
	X.7	0,660		Valid
	X.8	0,644		Valid
	X.9	0,506		Valid

Dapat diketahui pada tabel diatas bahwasannya seluruh indikator pernyataan bernilai lebih dari (>) 0,300. Maka data dinyatakan valid.

#### Uji Reliabilitas

Instrumen dinyatakan handal apabila koefisien Cronbach's Alpha > 0,60. Hasil pengujian reliabilitas pada penelitian ini menggunakan rumus Cronbach's Alpha sebagai berikut:

**Tabel 2.** Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Cronbach's Alpha	Status
Pengembangan Sumber Daya Manusia	0,818	> 0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha pada variabel pengembangan sumber daya manusia lebih dari standar Cronbach's Alpha, maka data penelitian dinyatakan reliabel dan handal. Sehingga data dapat dianalisis lebih lanjut.

#### Uji t (t-test one sampel)

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui penilaian pengembangan sumber daya manusia studi kasus Rumah Sakit Umum Kota Bima, pada analisis ini untuk menguji signifikan (*test value*). *Test value* pada penelitian ini sebesar 75. Selengkapnya dapat dilihat seperti tabel berikut:

**Tabel 3.** Uji t (t-test one sampel)

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pengembangan Sumber Daya Manusia	83	38.0120	4.40757	.48379

Dari tabel diatas dapat dilihat pada variabel jumlah sampel (N) sebanyak 83 orang, rata-rata (mean) secara keseluruhan sebesar 38,0120 atau jika dibulatkan menjadi 38, standar deviasi yang menunjukkan keheterogenan yang terjadi pada data sebesar 4,40757 dan standar error mean yaitu 0,48379.

**Tabel 4.** Uji t (t-test one sampel)  
**One-Sample Test**

	Test Value = 75					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Pengembangan Sumber Daya Manusia	-76.454	82	.000	-36.98795	-37.9504	-36.0255

Untuk menentukan nilai  $t_{hitung}$  dari tabel diatas, diperoleh sebesar -76,454 sedangkan untuk tabel distribusi dapat dicari dengan koordinat  $\alpha = 5\%$  dengan derajat kebebasan (df)  $n-1$  atau  $83-1 = 82$ , maka diperoleh  $t_{tabel}$  sebesar 1,993. Dapat disimpulkan nilai  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  ( $-76,454 \leq 1,993$ ) maka dengan ini menyatakan  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak dan untuk hipotesis nilai signifikan  $\alpha$  pada kolom *sig.(2-tailed)* dengan taraf nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  maka dapat diambil keputusan yaitu  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Yang berarti variabel pengembangan sumber daya manusia bernilai negatif dalam studi kasus pada Rumah Sakit Umum Kota Bima. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Kusdiah (2012), yang menyatakan Pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan PDAM Kabupaten Gowa sudah mendapatkan respon yang baik dari karyawan namun masih perlu peningkatan yang lebih maksimal, karena kuantitas pelatihan yang dilakukan masih kurang dengan keterbatasan anggaran yang dimiliki dan kualitas penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan yang diberikan masih mengarah pada hal yang formal dan umum.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas bahwasannya pengembangan sumber daya manusia studi kasus pada Rumah Sakit Umum Kota Bima tidak baik dari 75% dengan taraf nilai  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  ( $76,454 > 1,993$ ) dengan signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  artinya tidak signifikan maka dapat diambil keputusan pengembangan sumber daya manusia sudah baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ernianti. "Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Di Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi." : 158–72.
- Kinas, Arni Anti. 2018. "Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia (Studi Kasus Pada Perusahaan Swasta Di Kota Semarang)." *Jurnal Ilmiah Pena* 1(2): 7.
- Krismiyati, K. (2017). Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan di SD Negeri Inpres Angkasa Biak. *Jurnal Office*, 3(1), 43.
- Nawawi, Hidari and M. Martini. 1992. *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Putra, Yohan Dwi, and Ade Sobandi. 2019. "Pengembangan Sumber Daya Manusia Sebagai Faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja." *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran* 4(1): 127.
- Sedarmayanti. (2017). *Perencanaan dan Pengembangan SUMBER DAYA MANUSIA Untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, dan Produktivitas Kerja*. PT.Refika Aditama.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabet CV

- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wicaksono, Y. S. (2016). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Rangka Meningkatkan Semangat Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi di SKM Unit V PT. Gudang Garam, Tbk Kediri) Yosep Satrio Wicaksono. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 31–39.
- Yani, M. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Mitra Wacana Media. Jakarta Zulkifli.
- Yosepa, Hendita, Acep Samsudin, and Asep Muhamad Ramdan. 2020. “Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) Terhadap Tingkat Etos Kerja Karyawan Pada Hotel Santika Sukabumi.” *Jurnal Ilmu Manajemen* 8(3): 742.
- Yusran, Ahmad, Sodik. 2018. “Analisis Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Bni Cabang Utama Kendari.” *Jurnal Ilmu Manajemen* 4(3): 1–11.

# Jurnal Disrupsi Bisnis



PENELITIAN MANAJEMEN, AKUNTANSI & KEWIRAUSAHAAN

<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/DRB/index>  
[jurnaldisrupsibisnis@gmail.com](mailto:jurnaldisrupsibisnis@gmail.com)

## **Pengaruh Variasi Produk dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Aisy Drink Kota Bima**

**Irwana<sup>1\*</sup>, Ita Purnama<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Manajemen, Ssekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bima  
[irwanaputri65@gmail.com](mailto:irwanaputri65@gmail.com); [ital23purnama@gmail.com](mailto:ital23purnama@gmail.com)\*

Received 20 Juli 2022 | Revised 30 Agustus 2022 | Accepted 30 September 2022

\*Korespondensi Penulis

### **Abstrak**

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh variasi produk dan promosi terhadap pembelian pada Aisy Drink Kota Bima. Jenis penelitian ini merupakan penelitian asosiatif. Populasi dari penelitian ini adalah konsumen yang sudah pernah berbelanja dan akan berbelanja di Aisy Drink dan jumlah sampel yang akan diteliti adalah sebesar 96 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode accidental sampling. Dalam memperoleh data dan informasi yang akan mendukung penelitian ini, maka penulis mengumpulkan data dengan cara observasi, kuesioner, studi pustaka, dan dokumentasi. Hasil penelitian diperoleh bahwa Variasi produk berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian di Aisy Drink Kota Bima, Promosi berpengaruh positif secara parsial terhadap keputusan pembelian di Aisy Drink Kota Bima, serta Variasi produk dan promosi berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap keputusan pembelian di Aisy Drink Kota Bima.

**Keywords:** Variasi Produk; Promosi; Keputusan Pembelian

### **Abstract**

*This study is to determine the influence of product variations and promotions on purchases at Aisy Drink Bima City. This type of research is associative research. The population of this study were consumers who had already shopped and would shop at Aisy Drink and the number of samples to be studied was 96 respondents. The sampling technique uses the accidental sampling method. In obtaining data and information that will support this research, the authors collect data by means of observations, questionnaires, literature studies, and documentation. The results of the study obtained that product variations have a positive and significant effect partially on purchasing decisions at Aisy Drink Bima City, Promotions have a partial positive effect on purchasing decisions at Aisy Drink Bima City, and Product variations and promotions have a positive and significant effect simultaneously on purchasing decisions at Aisy Drink Bima City.*

**Keywords:** Product Variation; Promotion; Buying decision

## **PENDAHULUAN**

Dewasa ini bisnis kuliner semakin berkembang pesat seiring dengan peningkatan pendapatan dan gaya hidup. Bisnis kuliner merupakan peluang usaha yang sangat berpotensi menghasilkan keuntungan Hal ini dikarenakan kebutuhan manusia akan produk kuliner tidak akan pernah mati selama manusia masih membutuhkan makanan dan minuman. Saat ini bisnis kuliner berada pada tingkat persaingan yang tinggi. Dengan semakin tingginya tingkat persaingan, menyebabkan

konsumen memiliki lebih banyak alternatif pilihan baik dari variasi produk, promosi, harga dan kualitas produk yang bervariasi, yang disediakan oleh penyedia produk. Hal ini membuat pelaku usaha melakukan beberapa inovasi pada usahanya. Inovasi itu antara lain terkait variasi produk, kemasan dan media iklan yang digunakan untuk mempengaruhi konsumen dalam memutuskan pembeliannya.

Variasi produk merupakan inovasi suatu merek dibedakan berdasarkan bahan dan rasa produk. Perusahaan mengembangkan variasi produk secara berkesinambungan seiring dengan perubahan dan keinginan konsumen yang senantiasa berubah, sekaligus mengatasi kejenuhan terhadap suatu produk. Menurut (Peter & Olson, 2013) keputusan pembelian konsumen merupakan suatu keputusan sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif. Proses keputusan pembelian merupakan proses keputusan yang terdiri dari beberapa tahap yang dipergunakan para konsumen dalam melakukan pembelian. Semua proses keputusan tidak semua berakhir pada keputusan pembelian. Maka dari itu pengusaha harus jeli dalam pengambilan strategi agar konsumen dapat tertarik dan melakukan pembelian. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen dalam penelitian ini terdiri atas variasi produk, dan promosi.

Faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian yang pertama adalah variasi produk. Kotler (2012) mendefinisikan bahwa variasi produk sebagai unit tersendiri dalam suatu merek atau lini produk yang dapat dibedakan berdasarkan ukuran, harga, atau suatu ciri lain. Semakin beragamnya jumlah dan jenis produk yang dijual disuatu tempat maka konsumen akan merasa puas dan melakukan pembelian pada produk tersebut dan ia tidak perlu melakukan pembelian produk lain. Hal tersebut menunjukkan bahwa variasi produk dapat meningkatkan keputusan pembelian konsumen. Kemudian menurut Madiha Zaffou (2010) menyatakan bahwa variasi produk merupakan faktor penting ketika membuat keputusan pembelian.

Disamping variasi produk faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian selanjutnya adalah promosi. Promosi merupakan sebuah aktivitas yang mengkomunikasikan hubungan antara produk dengan target konsumen yang akan membeli produk tersebut. Promosi penjualan adalah promosi untuk menambah dan mengkoordinasikan kegiatan pengambilan keputusan pembelian, tujuannya untuk menarik pelanggan. Promosi dilakukan untuk menjelaskan keistimewaan suatu produk serta untuk mempengaruhi konsumen. Selain itu promosi juga bisa menjadi sarana untuk mengenalkan suatu produk yang baru (Tjiptono, 2012).

Aisy Drink dituntut untuk terus berupaya menyiapkan strategi yang tepat agar dapat membangun rasa antusias konsumen dalam mengkonsumsi produk yang ditawarkan, sehingga akan terjadi pembelian yang berulang-ulang yang bermuara pada peningkatan penjualan. Pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen yang bermuara pada kepuasan konsumen akan berdampak positif terhadap keputusan pembelian. Di tengah persaingan bisnis kuliner yang semakin kompetitif, diperlukan strategi bisnis yang baik. Salah satu cara untuk dapat meningkatkan daya saing itu sendiri adalah dengan banyaknya varian produk yang dijual, dan menawarkan produk-produk yang kualitas, pelayanan dan fitur-fitur promosi yang inovatif yang dapat menarik minat konsumen. Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa variasi produk dan promosi dapat membantu perusahaan untuk menciptakan keputusan pembelian.

Berdasarkan hasil penelitian pada Aisy Drink peneliti menemukan bahwa jumlah produk Aisy Drink yang terjual menurun. Banyak faktor yang mempengaruhi dalam proses keputusan pembelian konsumen seperti kurangnya variasi produk dan fitur-fitur produk pada Aisy Drink sebagai unit tersendiri dalam lini produk yang dapat dibedakan berdasarkan ukuran, harga, atau suatu ciri lain karena semakin banyak variasi produk yang dihadirkan akan menjadi salah satu daya tarik tersendiri dalam proses keputusan pembelian konsumen, sehingga konsumen tidak bosan dan memiliki banyak alternatif pilihan produk yang akan dibeli. Selain itu terdapat fenomena lain yaitu promosi, dimana kegiatan promosi, pelayanan dan fitur-fitur promosi yang kurang inovatif yang berdampak pada kurang

menarik minat konsumen. Promosi yang di lakukan Aisy Drink melalui media sosial seperti facebook, instagram, whatsapp dan lain-lain dengan berbagai variasi yang menarik belum terlalu berdampak pada keputusan pembelian konsumen karena kurangnya informasi terhadap produk yang ditawarkan oleh Aisy Drink Kota Bima sehingga konsumen kesulitan untuk menentukan produk yang akan dibeli. Fenomena lainnya yaitu terdapat sejumlah pesaing yang menawarkan produk yang berbeda dengan varian yang lebih banyak. Untuk memenangkan persaingan, Aisy Drink harus berorientasi kepada konsumen, bukan hanya fokus kepada varian produk yang ditawarkan saja, namun harga juga dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Variasi Produk dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian pada Aisy Drink Kota Bima”

## METODE

Jenis penelitian ini merupakan penelitian asosiatif yang berusaha menjelaskan serta menyoroti hubungan antara variabel-variabel yang diajukan dalam penelitian serta menjelaskan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat (Sekaran, 2013). Jenis data dalam penelitian adalah data kuantitatif yang dinyatakan dalam bentuk skala numerik atau angka, seperti: data kualitatif yang diangkakan (*scoring*). Populasi dari penelitian ini adalah konsumen yang sudah pernah berbelanja dan akan berbelanja di Aisy Drink dengan jumlah sampel yang akan diteliti adalah sebesar 96 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling*. Dimana menurut Sugiyono (2015) *accidental sampling* adalah mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data.

Analisa data yang digunakan meliputi: uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas), analisis regresi linier berganda, uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji f).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Besarnya r tiap butir pertanyaan dapat dilihat dari hasil analisis SPSS 23,0 pada kolom *Corrected items* atau total *correlation* terhadap skor masing-masing item pernyataan adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	Corrected Item - Total Correlations	Korelasi Batas	Keterangan
Variasi Produk	Pernyataan 1	0,632	0,300	Valid
	Pernyataan 2	0,487	0,300	Valid
	Pernyataan 3	0,490	0,300	Valid
	Pernyataan 4	0,486	0,300	Valid
	Pernyataan 5	0,527	0,300	Valid
	Pernyataan 6	0,575	0,300	Valid
	Pernyataan 7	0,514	0,300	Valid
	Pernyataan 8	0,560	0,300	Valid
Promosi	Pernyataan 1	0,572	0,300	Valid
	Pernyataan 2	0,598	0,300	Valid
	Pernyataan 3	0,588	0,300	Valid
	Pernyataan 4	0,495	0,300	Valid
	Pernyataan 5	0,556	0,300	Valid
	Pernyataan 6	0,602	0,300	Valid

Variabel	Item Pernyataan	Corrected Item - Total Correlations	Korelasi Batas	Keterangan
Keputusan Pembelian	Pernyataan 7	0,421	0,300	Valid
	Pernyataan 8	0,372	0,300	Valid
	Pernyataan 1	0,610	0,300	Valid
	Pernyataan 2	0,590	0,300	Valid
	Pernyataan 3	0,639	0,300	Valid
	Pernyataan 4	0,539	0,300	Valid
	Pernyataan 5	0,439	0,300	Valid
	Pernyataan 6	0,578	0,300	Valid
	Pernyataan 7	0,305	0,300	Valid
	Pernyataan 8	0,397	0,300	Valid
	Pernyataan 9	0,637	0,300	Valid
	Pernyataan 10	0,571	0,300	Valid

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua item variabel dinyatakan valid sebab nilai koefisien korelasi r-hitung lebih besar dari r-tabel dari ketiga variabel tersebut lebih dari 0,300.

### Uji Reliabilitas

Untuk mengetahui reliabel atau tidaknya suatu variabel maka dilakukan uji reliabilitas yaitu dengan membandingkan nilai dari *cronbach's alpha* dengan nilai standarisasi reliabel sebesar > 0,6. Hasil uji reliabilitas dapat disajikan pada tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Cut of Value	Keputusan
Variasi Produk	0,641	0,6	Reliable
Promosi	0,614	0,6	Reliable
Keputusan Pembelian	0,718	0,6	Reliabel

Karena koefisien  $\alpha$  (alpha) semua variabel besar dari 0,600, maka semua variabel dinyatakan reliabel atau konsisten.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Dalam penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan uji statistik *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Uji normalitas data dengan menggunakan aplikasi SPSS 23.0 sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas Secara Statistik One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		X1	X2	Y
N		96	96	96
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	31.99	34.89	40.74
	Std. Deviation	3.538	2.483	4.433
Most Extreme Differences	Absolute	.145	.150	.129
	Positive	.145	.150	.129
	Negative	-.078	-.102	-.088
Kolmogorov-Smirnov Z		1.417	1.467	1.262
Asymp. Sig. (2-tailed)		.036	.027	.083

a. Test distribution is Normal.

Berdasarkan tabel 3 diperoleh bahwa nilai *unstandardized residual* memiliki nilai *asympt.sig.(2-tailed)* lebih besar 0,05 sehingga membuktikan bahwa data terdistribusi dengan normal. Dari uji normalitas diatas dengan statistik dapat diinterpretasikan bahwa tidak ada kendala dalam

pendistribusian data kuesioner terkait pengaruh variabel-variabel bebas (variasi produk, dan promosi) terhadap variabel terikat (keputusan pembelian). Hal itu membuktikan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini sudah mengenal Aisy Drink sehingga tidak ada kendala bagi responden tersebut dalam pengisian kuesioner terkait penelitian ini.

### Uji Multikolinieritas

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi dapat dilihat dari nilai tolerance dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Hasil uji multikolinieritas untuk model regresi pada penelitian ini disajikan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.** Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
X1	.977	1.024
X2	.977	1.024

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data diolah dengan SPSS 23.0

Berdasarkan tabel 4. di atas, nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) masing-masing variabel independen memiliki  $VIF \leq 10$  yaitu untuk variabel variasi produk 1.024, variabel promosi sebesar 1.024, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas. Sedangkan nilai *Tolerance*  $\geq 0,10$  yaitu untuk variabel variasi produk 0,977, untuk variabel promosi 0,977. Maka dapat dinyatakan model regresi linear berganda tidak terdapat multikolinieritas antara variabel dependen dengan variabel independen yang lain sehingga dapat digunakan dalam penelitian ini.

### Uji Autokorelasi

Salah satu cara yang digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi adalah dengan uji *Durbin-Watson*. Hasil uji autokorelasi adalah sebagai berikut :

**Tabel 5.** Hasil Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.416 <sup>a</sup>	.173	.155	4.074	1.888

b. Predictors: (Constant), X2, X1

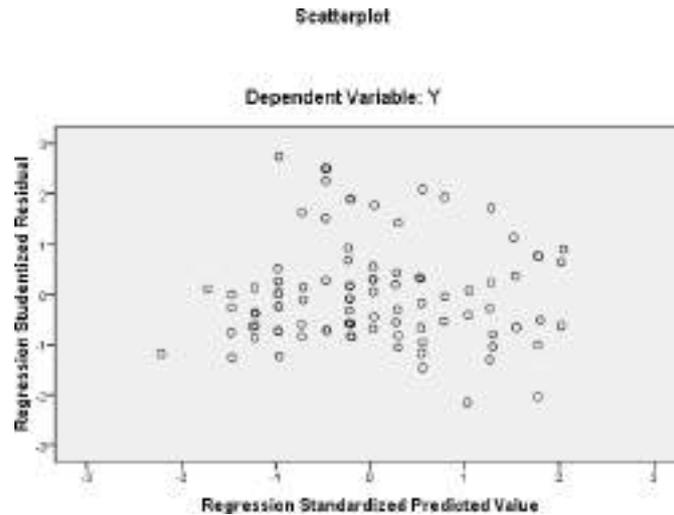
c. Dependent Variable: Y

Sumber : Data diolah dengan SPSS 23.0

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa nilai Durbin-Watson sebesar 1,888 dan berada di antara -2 sampai 2 sehingga dapat diindikasikan tidak ada autokorelasi. Maka disimpulkan bahwa dalam model regresi tersebut tidak terjadi autokorelasi antara sesama variabel independen dalam penelitian ini.

### Uji Heteroskedastisitas

Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot*. Berdasarkan hasil pengolahan data, maka hasil *scatterplot* dapat dilihat pada gambar berikut :



**Grafik 1.** Hasil Uji Heterokedastisitas

Dari grafik *scatterplot* di atas dapat dilihat bahwa titik- titik menyebar secara acak, serta tersebar di atas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y . Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

**Regresi Linier Berganda**

Untuk mengetahui nilai koefisien korelasi dan konstanta variabel X1, X2 dan variabel Y dapat dilihat pada tabel output SPSS sebagai berikut :

**Tabel 6.** Uji Regresi Linier Berganda

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.791	7.551		1.297	.198
	X1	.458	.120	.366	3.835	.000
	X2	.467	.170	.261	2.741	.007

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data diolah dengan SPSS 23.0

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 6 di atas, diperoleh persamaan regresi linier berganda  $Y = 9.791 + 0.458X_1 + 0,467X_2$ , yang diinterpretasikan:

1. Nilai konstanta persamaan regresi bernilai positif sebesar 9.791 angka tersebut menunjukkan bahwa jika X1 (variasi produk), X2 (promosi) konstan atau X=0, maka keputusan pembelian bernilai sebesar 9.791 jenjang kriteria
2. Koefisien regresi variabel variasi produk adalah positif 0,458 hal ini berarti apabila ada peningkatan variasi produk sebesar 1 satuan maka akan berdampak pada peningkatan keputusan pembelian sebesar 0,458 satuan.
3. Koefisien regresi variabel promosi adalah positif 0,467 hal ini berarti apabila ada peningkatan nilai promosi sebesar 1 satuan maka akan berdampak pada peningkatan keputusan pembelian sebesar 0,467 satuan.

**Koefesien Korelasi (R) dan Determinasi**

Analisa korelasi (R) digunakan untuk mencari arah dan kuatnya hubungan antara dua variabel atau lebih, baik hubungan yang bersifat simetris, kausal dan *reciprocal*.. Nilai koefisien korelasi untuk

variabel variasi produk dan promosi dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 7.** Koefisien Korelasi dan Koefisien determinasi

Model Summary b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.416 <sup>a</sup>	.173	.155	4.074	1.888

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data diolah dengan SPSS 23.0

Berdasarkan tabel di atas nilai koefisien korelasi (R) adalah sebesar 0.416. Sehingga dapat dinyatakan terdapat hubungan yang positif antara variabel variasi produk dan promosi terhadap keputusan pembelian yang dikategorikan pada tingkat keeratan hubungan yang sedang. Nilai koefisien determinasi besarnya 0.155, hal ini berarti 15,5% variabel keputusan pembelian dapat dijelaskan dari kedua variabel independen yaitu variasi produk dan promosi, sedangkan sisanya (84,5%) dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain diluar model penelitian ini.

### Uji t Parsial

Uji-t digunakan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat yang signifikan secara statistik

**Tabel 8.** Hasil Uji-t (Parsial)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.791	7.551		1.297	.198
	X1	.458	.120	.366	3.835	.000
	X2	.467	.170	.261	2.741	.007

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data diolah dengan SPSS 23.0

Dari tabel di atas dapat diinterpretasikan pengaruh antar variabel sebagai berikut :

1. Variasi produk berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian. Hal ini ditunjukkan dari hasil penelitian dan pengujian hipotesis diperoleh t- hitung sebesar 3,835 dan nilai t-tabel sebesar 1,985 ( $3,835 > 1,985$ ) atau nilai signifikansi variasi produk lebih kecil dari  $\alpha$  (alpha) ( $0.000 < 0.05$ ), yang berarti hipotesis H1 dalam penelitian ini diterima. Jadi, variasi produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada Aisy Drink Kota Bima. Berarti bahwa semakin baik variasi produk maka semakin baik pula keputusan pembelian. Serta mendukung penelitian Nurahman dan Utama (2016) yang menyatakan bahwa variasi produk memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian. Hasil penelitian Wahyu Nurul Faroh, (2018) bahwa variasi produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian bahan bangunan di Portal Network Six Store Cabang Depok.
2. Hasil uji t diperoleh nilai t hitung  $>$  t tabel ( $2,741 > 1,986$ ) dan nilai signifikansi variabel promosi sebesar 0,007 lebih besar dari  $\alpha$  (alpha) ( $0.007 > 0.05$ ) artinya promosi secara parsial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan pembelian di Aisy Drink Kota Bima. Berarti bahwa semakin baik promosi yang ada semakin baik pula keputusan konsumen dalam melakukan pembelian. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Desi Peburiyanti, (2020). Promosi Penjualan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian pada Butik Kanabini di Tenggarong.

### Uji-F (Simultan)

Uji statistik F menunjukkan apakah semua variabel bebas mempunyai pengaruh secara simultan

terhadap variabel terikat. Hasil uji-F simultan adalah sebagai berikut :

**Tabel 9.** Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	323.100	2	161.550	9.735	.000 <sup>a</sup>
	Residual	1543.390	93	16.596		
	Total	1866.490	95			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data diolah dengan SPSS 23.0

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai F-hitung sebesar 9,735 > F-tabel sebesar 2,70 dengan signifikan 0,000 < 0,05, artinya variabel produk, dan promosi berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian pada Aisy Drink Kota Bima. Hal ini sejalan dengan penelitian Hesty (2018) yang menyatakan variasi produk sebagai unit tersendiri dalam suatu merek atau lini produk yang dapat dibedakan berdasarkan ukuran, harga, atau suatu ciri lain. Semakin beragamnya jumlah dan jenis produk yang dijual disuatu tempat maka konsumen akan merasa puas dan melakukan pembelian pada produk tersebut dan ia tidak perlu melakukan pembelian produk lain. Sedangkan promosi merupakan media untuk mengenalkan, mengajak, mempersuasi, dan mempengaruhi konsumen untuk mempertimbangkan, membeli dan konsumsi produk yang ditawarkan oleh perusahaan atau pemasar.

## SIMPULAN

Variasi produk berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian di Aisy Drink Kota Bima. Artinya semakin tinggi variasi produk akan mempengaruhi tinggi rendahnya keputusan pembelian. Hal tersebut dibuktikan dengan variasi produk yang diberikan oleh Aisy Drink sehingga variasi produk yang ditawarkan kepada konsumen adalah yang baik sesuai dengan kebutuhan dan membuat ingin melanjutkan pembelian setelah menganalisa dan melihat variasiproduknya yang dijual oleh Aisy Drink.

Promosi berpengaruh positif secara parsial terhadap keputusan pembelian di Aisy Drink Kota Bima. Artinya semakin tinggi promosi akan mempengaruhi tinggi rendahnya keputusan pembelian.. promosi dapat dimanfaatkan secara efektif untuk membangun suatu penjualan dan dapat memicu pembelian. Sehingga semakin tinggi promosi yang dikeluarkan akan membuat konsumen semakin cepat untuk mengetahui variasi produk yang ditawarkan, dengan melalui promosi lewat media sosial online juga dengan platform seperti facebook dan instagram yang merangsang konsumen lebih cepat melakukan keputusan pembelian

Variasi produk dan promosi berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap keputusan pembelian di Aisy Drink Kota Bima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin beragamnya jumlah dan jenis produk yang dijual maka konsumen akan merasa puas dan melakukan pembelian pada produk tersebut serta semakin baik promosi yang dilakukan untuk mengenalkan, mengajak, mempersuasi, dan mempengaruhi konsumen untuk mempertimbangkan membeli maka semakin meningkat minat konsumen untuk melakukan pembelian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia S.C Kojongian dan Tinneke M. Tumbel, 2022. *Pengaruh Variasi Produk dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Careofyou.id pada Media Sosial Instagram*. Jurnal Productivity, Vol. 3 No. 2.
- Aprilia Dian Evasari, 2021. *Analisis Variasi Produk, Kemasan Dan Media Iklan Terhadap Keputusan Pembelian Kripik Nadasuka*. Jurnal Ilmu Manajemen. Vol. 10, Nomor 1
- Anwar, Sanusi. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat

- Desi Peburiyanti, 2020. *Pengaruh Promosi Penjualan, Variasi Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian pada Butik Kanabini di Tenggaraong*. JEMI/Vol.20.No.1
- Groover P, Mikel. 2010. *Fundamentals of Modern Manufacturing: Materials, Process, and systems* 4th Edition. London: John Wiley Sons, Inc.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Jerry C. Olson dan Peter J. Paul. 2014. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Edisi Sembilan. Buku 2. penerbit salemba empat. jakarta.
- Kotler, Phillip & Kevin, L.K. 2012. *Marketing Management*. United States of America: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip & Gary Amstrong. 2012. *Principles Of Marketing*. United States of America: Pearson Prentice Hall
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Management*”, 15<sup>th</sup> Edition, Pearson Education Inc, New Jersey.
- Nurahman dan Utama, 2016. *Pengaruh Variasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Nokia X di BEC Bandung*. (Online), tersedia: <http://ejournal.upi.edu.ac.id> diunduh: 12 April 2022
- Peter dan Olson. 2013. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat
- Sekaran, U. dan Bougie, R. 2013. *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*. Sixth Edition. New York: Wiley
- Sigit Suhardi. 2012. *Pemasaran Praktis*. Penerbit BPFE. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta Sugiyono.
2018. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta. Tjiptono, Fandy.
2012. *Pemasaran Strategis*. Yogyakarta: Dendi. Offset:
- Utami, Hesty Nurul dan Iqbal F.A.F. 2018. *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Perilaku Online Shopping: Perspektif Pemasaran Agribisnis*. Jurnal Ecodemika. Vol.2 No1
- Wahyu Nurul Faroh, 2018. *Pengaruh Variasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Bahan Bangunan Di Portal Network Six Store Cabang Depok*. Jurnal Pemasaran Kompetitif. ISSN NO. (PRINT) 2598-0823, (ONLINE) 2598-2893
- Zaffou, Madiha. 2010. *The Effect of Variety Offering on Demand and Supermarket Competition*.

# Jurnal Disrupsi Bisnis



PENELITIAN MANAJEMEN, AKUNTANSI & KEWIRUSAHAAN

<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/DRB/index>  
[jurnaldisrupsbisnis@gmail.com](mailto:jurnaldisrupsbisnis@gmail.com)

## **Pengaruh Pengawasan Terhadap Disiplin Kerja Pegawai Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bima**

**Rika Wulandari<sup>1\*</sup>, Mukhlis<sup>2</sup>**

Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Bima  
rikawulandari937@gmail.com<sup>1\*</sup>; emukhlis@gmail.com<sup>2</sup>

Received 9 Juli 2022 | Revised 30 Agustus 2022 | Accepted 30 September 2022

\*Korespondensi Penulis

### **Abstrak**

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor utama yang sangat penting dalam suatu organisasi, karena merupakan sumber daya yang dinamis dan selalu dibutuhkan dalam setiap kegiatan organisasi. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah dengan menggunakan penelitian asosiatif. Dalam penelitian ini instrument yang digunakan dalam operasionalisasi variabel yaitu kuesioner menggunakan skala likert. Populasinya adalah pegawai PNS pada kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bima yaitu sebanyak 72 pegawai yang terdiri dari 45 PNS dan 27 honorer. Dalam penelitian ini sampel yang akan digunakan adalah 45 pegawai PNS dengan menggunakan teknik purposive sampling. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Kota Bima ini antara lain Observasi, Kuisisioner, dan studi pustaka. Adapun teknik analisis data yang digunakan untuk mengolah data dalam penelitian ini adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Analisis Regresi Linear Sederhana, Koefisien Korelasi, Uji Koefisien Determinasi, dan Uji T. Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengawasan berpengaruh signifikan terhadap disiplin kerja pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bima.

**Keywords:** Pengawasan; Disiplin

### **Abstract**

*Human resources are one of the main factors that are very important in an organization, because they are dynamic resources and are always needed in every organizational activity. The type of research used in this research is by using associative research. In this study, the instrument used in the operationalization of the variables is a questionnaire using a Likert scale. The population is civil servants at the Bima City Public Works and Spatial Planning Office, which is 72 employees consisting of 45 civil servants and 27 honorary workers. In this study, the sample that will be used is 45 civil servants using purposive sampling technique. The data collection techniques used in research at the Department of Public Works and Arrangement of the City of Bima include observation, questionnaires, and literature studies. The data analysis techniques used to process the data in this study are Validity Test, Reliability Test, Simple Linear Regression Analysis, Correlation Coefficient, Coefficient of Determination Test, and T Test. Based on the results of the research above, it can be concluded that supervision has a significant effect on discipline. employee work at the Department of Public Works and Spatial Planning Bima City.*

**Keywords:** Supervision; Discipline

## PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor utama yang sangat penting dalam suatu organisasi, karena merupakan sumber daya yang dinamis dan selalu dibutuhkan dalam setiap kegiatan organisasi. Pemanfaatan sumber daya manusia secara efisien dan efektif merupakan keharusan bagi suatu organisasi untuk mempertahankan kelangsungan hidup dan pertumbuhan perusahaan atau organisasi dimasa yang akan datang. Keberhasilan atau kemunduran suatu organisasi tergantung pada keahlian-keahlian dan keterampilan dari masing-masing orang yang bekerja didalamnya. Untuk menciptakan keberhasilan kerja, seorang pimpinan harus melakukan suatu langkah manajemen agar tujuan organisasi dapat tercapai. Salah satu langkah tersebut adalah melakukan pengawasan terhadap disiplin kerja yang dilakukan oleh orang-orang yang terkait dalam suatu organisasi. Pengawasan menjadi suatu unsur yang terpenting dalam pembinaan individu dalam organisasi, karena pengawasan merupakan tenaga penggerak bagi para bawahan atau pegawai agar dapat bertindak sesuai dengan apa yang telah direncanakan menurut aturan yang berlaku. Terjadinya penyimpangan mengakibatkan hasil kerja menurun karena itu setiap kegiatan yang sedang berlangsung dalam organisasi haruslah berdasarkan fungsi-fungsi manajemen, dimana salah satu diantaranya adalah fungsi pengawasan dalam disiplin kerja pegawai agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efisien dan efektif. Pelaksanaan kegiatan suatu organisasi tanpa adanya suatu pengawasan, dapat mengakibatkan secara otomatis disiplin kerja menurun dan akan berpengaruh langsung pada kegiatan-kegiatan lainnya, sehingga dapat menghambat proses kegiatan suatu organisasi. Oleh karenanya dibutuhkan suatu sistem pengawasan yang efisien dan efektif sehingga dapat menghasilkan dampak positif untuk perkembangan organisasi tersebut.

Pengawasan adalah merupakan proses pengamatan dari pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilaksanakan berjalan sesuai dengan rencana yang ditetapkan menurut Sondang Siagian Atmodiwirjo dalam Satriadi (2016,p.290). Dengan adanya pengawasan pimpinan dapat mengetahui kegiatan-kegiatan yang nyata dari setiap aspek dan permasalahan pelaksanaan tugas-tugas dalam lingkungan satuan organisasi yang masing-masing selanjutnya bila mana terjadi penyimpangan, maka dapat dengan segera mengambil langkah perbaikan dan tindakan sepenuhnya yang sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya dan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Disiplin kerja di jelaskan menurut Hasibuan dalam Sinambela (2016:335) disiplin kerja adalah kemampuan kerja seseorang untuk secara teratur, tekun secara terus menerus dan bekerja sesuai dengan aturan-aturan berlaku dengan tidak melanggar atauran-aturan yang sudah ditetapkan. Maka dari itu dengan pelaksanaan pengawasan yang sesuai diharapkan mampu mempengaruhi kedisiplinan pegawai dalam suatu perusahaan yang akan menjadikan perusahaan tersebut menjadi maju.

Objek penelitian ini berada pada Kantor Dinas pekerjaan umum dan penataan ruang kota bima. Pada kantor dinas ini mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang pekerjaan umum dan penataan ruang yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang di tugaskan kepada daerah.

Namun pada kenyataanya, disiplin kerja pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bima memiliki masalah terhadap kedisiplinan kerja pegawai dikarenakan dari pengawasan pemimpin yang masih rendah sehingga pegawai masih banyak yang disiplin seperti : masih ada yang hadir tidak tepat waktu, kurang menaati peraturan jam kerja pegawai.

Berdasarkan latar belakang diatas tersebut saya tertarik mengambil judul penelitian ini yaitu “Pengaruh Pengawasan Terhadap Disiplin Kerja Pegawai Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bima”.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah dengan menggunakan penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif adalah pernyataan yang menunjukkan dugaan tentang hubungan antara dua variabel (sugiyono, 2017:26) yaitu pengaruh pengawasan terhadap disiplin kerja pegawai pada dinas pekerjaan umum dan penataan ruang kota bima. Menurut sanjaya (2011:84) instrument penelitian adalah alat yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi penelitian. Dalam penelitian ini instrument yang digunakan dalam operasionalisasi variabel yaitu kuesioner menggunakan skala likert. Menurut sugiyono (2016 : 135 ) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan di tarik kesimpulannya. dalam penelitian ini, yang menjadi populasinya adalah pegawai PNS pada kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bima yaitu sebanyak 72 pegawai yang terdiri dari 45 PNS dan 27 honorer. Sampel menurut sugiyono (2019:127) adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel merupakan bagian dari populasi yang menjadi sumber data yang sebenarnya dalam penelitian. Dalam penelitian ini sampel yang akan digunakan adalah 45 pegawai PNS dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini dilaksanakan di kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bima di Jalan Gatot Subroto No.01, lewirato, kec. Mpunda,Bima,Nusa Tenggara Barat.

Teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain: observasi, kuisisioner, dan study Pustaka. Sedangkan tehnik analisis data yang digunakan untuk mengolah data meliputi: uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear sederhana, koefisien korelasi, uji koefisien determinasi, dan uji t.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

**Tabel 1.** Uji Validitas Variabel Pengawasan

Variabel	Rxy	R Tabel	Keterangan
X.1	0.817	0,300	Valid
X.2	0.838	0,300	Valid
X.3	0.545	0,300	Valid
X.4	0.622	0,300	Valid
X.5	0.548	0,300	Valid
X.6	0.517	0,300	Valid
X.7	0.723	0,300	Valid
X.8	0.450	0,300	Valid
X.9	0.725	0,300	Valid
X.10	0.461	0,300	Valid

**Tabel 2.** Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja

Variabel	Rxy	R Tabel	Keterangan
Y.1	0.790	0,300	Valid
Y.2	0.795	0,300	Valid
Y.3	0.636	0,300	Valid
Y.4	0.761	0,300	Valid
Y.5	0.305	0,300	Valid
Y.6	0.619	0,300	Valid
Y.7	0.814	0,300	Valid
Y.8	0.648	0,300	Valid
Y.9	0.871	0,300	Valid
Y.10	0.451	0,300	Valid

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai r hitung variabel X dan Y lebih besar dari r tabel 0.300, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa item-item pertanyaan sudah valid.

## Uji Reliabilitas

**Tabel 3.** Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Reliabel	Keterangan
1	Pengawasan	0.833	0,600	Reliabel
2	Disiplin Kerja	0.872	0,600	Reliabel

Sumber: Output SPSS Versi 23

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* variable X dan Y lebih besar dari 0,600 sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa data sudah reliable.

## Regresi Linier Sederhana

**Tabel 4.** Regresi Linier Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.106	5.104		1.392	.171
	Pengawasan	.816	.119	.724	6.883	.000

a. Dependent Variable: Disiplin Kerja

Sumber: Output SPP Versi 23

Dari tabel di atas, diperoleh persamaan regresi linier sederhana  $Y = 7,106 + 0,816X_1$ . Persamaan ini mempunyai arti:

1. Nilai konstanta dalam penelitian ini adalah sebesar 7,106 artinya jika pengawasan diasumsikan konstan maka disiplin kerja pegawai akan naik sebesar 7,106.
2.  $b_1 = 0,816$  artinya setiap peningkatan 1% pengawasan maka disiplin kerja pegawai akan mengalami kenaikan sebesar 0,816.

## Koefisien Korelasi dan Determinasi

**Tabel 5.** Koefisien Korelasi dan Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.724 <sup>a</sup>	.524	.513	3.530

a. Predictors: (Constant), PENGAWASAN

Sumber: Output SPP Versi 23

Berdasarkan tabel 5 diatas diperoleh nilai koefisien korelasi  $R$  adalah sebesar 0,724 artinya hubungan antara pengawasan terhadap disiplin kerja pegawai adalah 72,4% artinya hubungan kuat. Sedangkan nilai koefisien determinasi diperoleh nilai  $R^2$  adalah sebesar 0,524 artinya hubungan antara pengawasan terhadap disiplin kerja pegawai adalah 52,4% sedangkan sisanya yaitu 47,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## Uji T

**Tabel 6.** Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.106	5.104		1.392	.171
	Pengawasan	.816	.119	.724	6.883	.000

a. Dependent Variable: Disiplin Kerja

Sumber: Output SPP Versi 23

Dari tabel di atas, diperoleh nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 6,883 > t_{tabel} 1,680$  artinya pengawasan berpengaruh signifikan terhadap disiplin kerja pegawai (**Ha diterima**). Jika

pegawai diawasi maka disiplin kerja pegawai akan meningkatkan. Dengan adanya pengawasan, pegawai akan lebih mentaati peraturan dan tidak berani berperilaku menyimpang serta melanggar peraturan dan tata tertib perusahaan sehingga akan berdampak pada meningkatnya disiplin kerja pegawai. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kamal (2015), Andhika dan Pane (2018), serta Rizal dan Radiman (2019) yang menyatakan bahwa pengawasan berpengaruh signifikan terhadap disiplin kerja pegawai.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengawasan berpengaruh signifikan terhadap disiplin kerja pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bima.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ambar T. Sulistiyani Dn Rosidah. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan. Pertama. Penerbit Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Fahmi, Irham. 2017. *Manajemen Pengambilan Keputusan: Teori Dan Aplikasi*. Alfabeta
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Handoko 2017 *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi Jakarta Bumi Aksara. Metodologi Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis. Jakarta : P Gramedia Pustaka.
- Hasibuan, Malayu S.P.. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurbudiwati. (2018). Pengaruh Pengawasan Terhadap Disiplin Kerja Pegawai Di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Garut. *Journal Of Knowledge Management*, 12(01), 031–038.
- Rizal, S. M., & Radiman, R. (2019). Pengaruh Motivasi, Pengawasan, Dan Kepemimpinan Terhadap Disiplin Kerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 117–128. <https://doi.org/10.30596/Maneggio.V2i1.364>
- Robbins, Stephen P. And Mary Coulter. 2016. *Manajemen*, Jilid 1 Edisi 13, Alih Bahasa: Bob Sabran Dan Devri Bardani P, Erlangga, Jakarta.
- Sipil, C., & Gorontalo, K. (2021). *Pengaruh Pengawasan Terhadap Disiplin Kerja Pegawai Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo*. 2, 194–204.
- Samura, I. S. (2017). Pengaruh Pengawasan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Disiplin Kerja Pegawai Kantor Badan Lingkungan Hidup Kabupaten Rokan Hulu. *Jurnal Online*
- Simbolon, Maringan Marsy. 2016. *Dasar-Dasar Administrasi Dan Manajemen*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Siswanto. 2017. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Siagian, Sondang P. 2016. “Manajemen Sumber Daya Manusia”. Bumi Aksara, Jakarta.
- Zainal, Veithzal Rivai., dkk. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rajawali Pers.

# Jurnal Disrupsi Bisnis



PENELITIAN MANAJEMEN, AKUNTANSI & KEWIRAUSAHAAN

<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/DRB/index>  
[jurnaldisrupsiibisnis@gmail.com](mailto:jurnaldisrupsiibisnis@gmail.com)

## **Pengaruh Kualitas Kredit (NPL), Biaya Operasional dan Profitabilitas Terhadap Permodalan Bank Perkreditan Rakyat Di Indonesia Per Triwulan Tahun 2020-2021**

**Rudy Bodewyn Mangasa Tua<sup>1\*</sup>, R. Chepi Safei Jumhana<sup>2</sup>, Dewi Ulfah Arini<sup>3</sup>**

Fakultas Ekonomi Universitas Pamulang

dosen01033@unpam.ac.id\*; dosen00570@unpam.ac.id; dosen01628@unpam.ac.id

Received 21 Agustus 2022 | Revised 30 Agustus 2022 | Accepted 30 September 2022

\*Korespondensi Penulis

### **Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Non Performing Loan (*NPL*), Biaya Operasional berbanding Pendapatan Operasional (*BOPO*) dan Profitabilitas (*ROA*) terhadap Permodalan (*CAR*) Bank Perkreditan Rakyat secara Nasional baik parsial maupun secara simultan. Metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif, obyek penelitian BPR secara Nasional. Data Triwulan pertama tahun 2020 sampai Triwulan keempat tahun 2021 diperoleh dari laporan statistik Otoritas Jasa Keuangan. Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini adalah *NPL*, *BOPO* dan *ROA* baik secara Parsial maupun secara Simultan tidak memiliki pengaruh terhadap *ROA* pada BPR di Indonesia periode tahun 2020 – 2021.

**Kata Kunci:** Kualitas Kredit; *BOPO*; *ROA*; *CAR*

### **Abstract**

*The purpose of this research is to know the influence of non performing loan, the operational expenses to operational income and profitability to capital rural banking credit nationally good partial and simultaneously. The research uses descriptive, qualitative methods the object of bpr nationally. This research use first quarter 2020 year until fourth quarter years 2021 obtained from the report statistic. Financial services authority Conclusions obtained from this research is npl, and partial bopo roa both directly and simultaneously do not have an influence upon roa on five bprs in indonesia a period of years 2020 - 2021.*

**Keyword:** *NPL*; *BOPO*; *ROA*; *CAR*

### **PENDAHULUAN**

Masa Pandemi Covid-19 yang masih berlangsung dan belum berubah menjadi endemi, masa Pandemi telah memberikan tantangan besar kepada semua aspek kehidupan, antara lain: 1) Kesehatan : menyebar di lebih dari 200 negara dan seluruh provinsi di Indonesia. Sampai dengan bulan November 2020 ini vaksinya, masih belum tersedia, 2) Sosial: kurva belum melandai, memaksa PSBB transisi tetap diberlakukan di beberapa provinsi, 3) Ekonomi: adanya pembatasan aktivitas menjadi penyebab pertumbuhan ekonomi negatif bahkan menyebabkan terjadinya resesi; dan 4) Keuangan : penurunan omset debitur BPR menjadi pemicu dilakukannya restrukturisasi kredit. Bahkan hal ini menyebabkan bertumbuhnya *NPL* BPR serta terjadinya pengetatan likuiditas.

OJK mencatat data terkait *NPL*, *BOPO*, *ROA* dan *CAR* selama Bulan Maret 2020 – Desember 2021, sebagai berikut:

**Tabel 1.** *NPL*, *BOPO*, *ROA* dan *CAR*  
Bulan Maret 2020 s.d Desember 2021

Bulan/Tahun	NPL	BOPO	ROA	CAR
Mar 2020	7.95%	82.96%	2.28%	31.54%
Juni 2020	8.44%	84.78%	1.98%	30.80%
Sept 2020	8.09%	84.41%	1.95%	30.88%
Des 2020	7.22%	84.24%	1.87%	29.89%
Mar 2021	7.29%	84.31%	1.87%	34.02%
Juni 2021	7.46%	85.07%	1.71%	32.48%
Sept 2021	7.53%	84.35%	1.76%	32.01%
Des 2021	6.72%	83.61%	1.78%	32.15%

*NPL* terbesar terjadi di triwulan kedua (Juni tahun 2020) sebesar 8.44%, *BOPO* terbesar terjadi pada triwulan kedua (Juni tahun 2021) sebesar 85.07%, *ROA* terkecil terjadipada triwulan kedua (Juni tahun 2021) sebesar 1.71% dan *CAR* terbesar terjadi di triwulan pertama (bulan Maret) 2021 sebesar 34.02%.

Berikut hasil Survei dampak Covid-19 terhadap Pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) yang dilakukan oleh BPS September 2020, 84.20% UMKM mengalami penurunan pendapatan ;56.8% Rekan bisnis UMKM juga turut mengalami dampaknya; 78.35% UMKM mengalami penurunan permintaan akibat Konsumen mereka yang turut terdampak covid-19; dan 62,21% mengalami kendala keuangan terkait Karyawan dan kegiatan Operasional. 87% sektor Akomodasi dan makan minum mengalami dampak covid-19, 85% sektor Transportasi juga mengalami dampak covid-19 dan 85% sektor jasa lainnya terdampak covid-19. Sebahagian besar mereka diatas merupakan debitur BPR, sehinggahal tersebut sangat mempengaruhi kualitas kredit di BPR.

Erdawati (2021), dimasa pandemic covid-19 umkm menurun penjualannyasampai dengan 75%, dimasa new normal menurun sebesar 50% dari penjualan sebelum terjadinya pandemic bagi pelaku umkm di Pasaman Barat.

Silfia (2021) menyatakan bahwa kondisi umkm di Indonesia sebelum covid 19, persentase kondisi usaha baik/sangat baik sebesar 92,7 % dan kondisi usaha buruk/sangat buruk 1,0 %. Setelah pandemic kondisi usaha buruk/sangat buruk meningkat menjadi 56,8 %.

Rosita (2020) menyatakan bahwa dampak penurunan pariwisata terhadap umkm yang bergerak dalam usaha makanan dan minimum mikro mencapai 27%.Sedangkan dampak terhadap usaha kecil makanan dan minuman sebesar 1,77%, dan usaha menengah 0,01%.

### **Pengertian Bank Perkreditan Rakyat (BPR)**

Menurut Undang Undang Republik Indonesia No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 10 tahun 1998,Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan Prinsip Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sementara itu, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 20/POJK.03/2014 Tentang Bank Perkreditan Rakyat (BPR) sebagaimana diubah menjadi POJK Nomor 62/POJK.03/2020, BPR didefinisikan dengan bank yang melaksanakankegiatan usaha secara konvensional yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang mengenai perbankan. Berdasarkan definisi tersebut, usaha yang boleh dilakukan BPR meliputi: 1)menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupadeposito berjangka, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu;2) memberikan kredit; 3) menempatkan dananya dalam bentuk Sertifikat Bank Indonesia (SBI), deposito berjangka, sertifikat deposito dan/atau tabungan pada bank lain.

Bank Perkreditan Rakyat dilarang: 1) menerima simpanan berupa giro dan ikut serta dalam lalu lintas pembayaran; 2) melakukan kegiatan usaha dalam valuta asing; 3) melakukan penyertaan modal; 4) melakukan

usaha perasuransian; dan 5) melakukan usaha lain di luar kegiatan usaha yang diperbolehkan .

Bank yang sehat adalah bank yang diukur secara rentabilitas yang terus meningkat. Ini juga berkaitan dengan efisiensi dan kemampuan bank dalam melakukan kegiatan operasi, dengan adanya efisiensi biaya maka keuntungan yang diperoleh bank akan semakin besar. Sementara kinerja yang diperlihatkan perbankan dengan melihat indikator keuangan sangat menentukan kinerja bank tersebut. Kinerja keuangan perbankan dapat dilihat dari beberapa indikator keuangan seperti CAR (*Capital Adequacy Ratio*) yang merupakan sebagai kecukupan pemenuhan KPMM (Kewajiban Penyediaan Modal Minimum) sesuai ketentuan yang berlaku. BOPO sebagai suatu indikator rentabilitas perbankan. LDR (*Loan Deposit Ratio*) untuk menunjukkan sebagai indikator likuiditas perbankan. Termasuk juga ROA (*Return On Assets*). Hasil yang diperoleh akan menggambarkan kondisi bank umum dan kemampuan pengelolaannya. Misalnya bank yang memiliki ROA yang semakin tinggi dapat dikatakan semakin efisien, karena tingkat pertambahan laba meningkatkan pertumbuhan aset. Dengan melihat indikator tingkat kesalahan suatu bank kita dapat mengetahui pengaruh terhadap kinerja perbankan itu sendiri, sehingga memberikan probabilitas secara keseluruhan baik bagi bank tersebut serta dunia perbankan Indonesia. Pemerintah pada dasarnya sudah berupaya untuk memperbaiki kinerja perbankan nasional agar tidak membahayakan kelangsungan usahanya.

Sumber utama pendapatan BPR berasal dari Kredit yang diberikan. Sangat jarang BPR yang memiliki pendapatan lain, seperti komisi dari pembayaran listrik, telepon, air, cicilan leasing dan lainnya, yang biasa dikenal dengan *fee base income*. Kalaupun ada penghasilan lain BPR selain dari pemberian kredit, jumlahnya sangatlah kecil dan belum mampu untuk menutupi biaya overheadnya. Melihat pentingnya Bank Perkreditan Rakyat di dalam mendukung perekonomian masyarakat, maka keberadaan Bank Perkreditan Rakyat perlu mendapat perhatian yang lebih baik. Fungsi Bank Perkreditan Rakyat sebagai lembaga kepercayaan masyarakat tidak hanya menyalurkan kredit kepada pengusaha mikro, kecil dan menengah saja, melainkan juga menerima simpanan dari masyarakat serta memberikan persyaratan yang lebih sederhana dalam hal pemberian kredit dengan proses yang relatif cepat. Berdasarkan keunggulan tersebut, Bank Perkreditan Rakyat menjadi salah satu lembaga keuangan yang diminati oleh masyarakat dari berbagai kalangan. Peran BPR sangatlah penting untuk mendukung perekonomian masyarakat, oleh karena itu sudah seharusnya keberadaan BPR mendapatkan perhatian yang lebih baik. Sebagian besar debitur BPR memohon untuk melakukakan penundaan pembayaran angsuran pokok beserta angsuran bunganya, hal ini dikarenakan selama masa Pandemi usaha mereka mengalami penurunan pendapatan bahkan harus rela kehilangan usahanya alias bangkrut. Pemberlakuan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di beberapa kota, diduga menjadi penyebab berkurangnya pendapatan pelaku UMKM. Kondisi tersebut diduga menjadi penyebab utama kenaikan NPL di BPR menjadi 8.44% di bulan Juni 2020.

Dampak dari kenaikan NPL tersebut, BPR berkewajiban untuk membentuk PPAP sesuai , hal ini yang memicu naiknya rasio BOPO BPR. Selain berdampak kepada kenaikan rasio BOPO tersebut, tunggakan angsuran debitur BPR dapat juga menyebabkan likuiditas bank menurun serta penurunan pendapatan operasional BPR. Peningkatan rasio BOPO BPR (Biaya Operasional BPR naik sementara Pendapatan Operasional BPR turun) akan menyebabkan terjadinya penurunan Laba sebelum pajak BPR. Penurunan laba sebelum pajak terjadi karena banyak BPR yang tidak mampu dengan segera melakukan efisiensi terhadap biayanya. Banyak BPR yang pendapatannya bersumber dari kredit yang diberikan. Hampir 90% pendapatan BPR bersumber pada Kredit yang diberikan. Sehingga kualitas kredit yang diberikan tersebut wajib dijaga dengan sangat baik.

Sekar (2021) menyatakan rentabilitas BPR konvensional di Kabupaten Sukoharjo dalam menghadapi pandemic covid-19 dapat dikatakan dalam keadaan stabil, karena nilai ROA berada pada tingkat yang cukup sehat. Walaupun rasio NPL mengalami kenaikan yang cukup ekstrim bila dibandingkan dengan BPR lain. Rasio NPL, LDR, dan NIM tidak memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap ROA. Sedangkan untuk BOPO memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap

ROA. Ivan (2021) menyatakan NPL masih dibawah 5% kendati ada tekanan dampak pandemi covid-19 serta Rasio Kecukupan modal perbankan tetap kuat kendati ada tekanan dari dampak pandemi covid-19. Anggoro (2021) menyatakan : (a). tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara CAR perbankan sebelum dan pada saat pandemi covid-19; (b). tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara NPL perbankan sebelum dan pada saat pandemi covid-19; (c). tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara LDR perbankan sebelum dan pada saat pandemi covid-19; (d). terdapat perbedaan ROE perbankan sebelum dan pada saat pandemi covid-19.

Berdasarkan penjelasan tersebut di atas, peneliti sangat tertarik untuk mengambil judul: “Pengaruh Kualitas Kredit (NPL), Biaya Operasional (BOPO) dan Profitabilitas (ROA) terhadap Permodalan (CAR) Bank Perkreditan Rakyat di Indonesia per Triwulan Tahun 2020 - 2021”.

## **Kajian Teori**

### **Pengertian Kredit**

Menurut Undang Undang Republik Indonesia No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 10 tahun 1998, Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga. Berdasarkan definisi tersebut, maka unsur kredit meliputi : Penyediaan uang, Kesepakatan antara bank dengan debitur, Jangka waktu dan Bunga Kredit. Angsuran kredit terdiri dari angsuran pokok kredit, angsuran bunga kredit, serta angsuran denda. Saat pemberian kredit, debitur akan dikenakan biaya tambahan antara lain : biaya provisi kredit, biaya administrasi kredit dan biaya-biaya terkait pengikatan kredit secara notariil meliputi pengikatan fidusia ataupun pengikatan hak tanggungan.

### **Non Performing Loan (NPL)**

Risiko usaha bank merupakan tingkat ketidakpastian mengenai suatu hasil yang diperkirakan atau diharapkan akan diterima (Kasmir, 2014:43). *Non Performing Loan* (NPL) merupakan rasio keuangan yang berkaitan dengan risiko kredit. Menurut Ikatan Bankir Indonesia - IBI (2016:47), risiko kredit adalah risiko dari kemungkinan terjadinya kerugian bank sebagai akibat dari tidak dilunasinya kembali kredit yang diberikan bank kepada debitur. NPL adalah perbandingan antara total kredit bermasalah dengan total kredit yang diberikan kepada debitur. Kredit bermasalah dimulai dengan kualitas Kurang Lancar (KL), Diragukan (D), dan Macet (M). Sedangkan total kredit yang diberikan sama dengan total kredit bermasalah ditambah dengan kredit kualitas Lancar (L) dan kualitas Dalam Perhatian Khusus (DPK). Semakin kecil rasio ini berarti semakin baik bank dalam melakukan monitoring terhadap kredit yang diberikannya, sehingga kemungkinan suatu bank dalam kondisi bermasalah semakin kecil. Menurut Ismail, (2013:222) kredit bermasalah akan mengakibatkan pada kerugian bank, yaitu kerugian karena tidak diterimanya kembali dana yang telah disalurkan maupun pendapatan bunga yang tidak dapat diterima.

$$NPL = \frac{\text{Kredit Bermasalah (KL + D + M)}}{\text{Total Kredit yang Diberikan}} \times 100\%$$

### **Biaya Operasional (BOPO)**

BOPO merupakan perbandingan antara biaya operasional bank terhadap pendapatan operasional bank. Biaya operasional digunakan untuk mengukur tingkat efisien dan kemampuan bank dalam melakukan kegiatan operasionalnya. Biaya operasional merupakan biaya yang dikeluarkan oleh bank dalam rangka menjalankan aktivitas usaha pokoknya (seperti biaya bunga, biaya tenaga kerja, biaya pemasaran dan biaya operasi lainnya). Pendapatan operasional merupakan pendapatan utama bank, yaitu pendapatan bunga yang diperoleh dari penempatan dana dalam bentuk kredit dan pendapatan

operasi lainnya. Semakin kecil rasio ini berarti semakin efisien biaya operasional yang dikeluarkan bank yang bersangkutan sehingga kemungkinan suatu bank dalam kondisi bermasalah semakin kecil.

$$\text{BOPO} = \frac{\text{Biaya Operasional}}{\text{Pendapatan Operasional}} \times 100\%$$

### Return on Asset (ROA)

Profitabilitas merupakan kemampuan bank untuk memperoleh laba dari kegiatan operasinya. Rasio profitabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Return on Assets* (ROA) yang merupakan rasio utama yang digunakan dalam menganalisis profitabilitas suatu bank. Rasio profitabilitas merupakan rasio untuk menilai kemampuan bank dalam mencari keuntungan. Rasio ini juga memberikan ukuran efektivitas manajemen suatu bank. Penggunaan rasio profitabilitas dapat dilakukan dengan perbandingan antara berbagai komponen yang ada di laporan keuangan, tujuannya adalah agar dapat terlihat perkembangan suatu bank dalam rentang waktu tertentu, baik penurunan atau kenaikan, sekaligus mencari penyebab perubahan tersebut (Kasmir, 2015).

$$\text{ROA} = \frac{\text{Laba sebelum pajak}}{\text{Total Aktiva}} \times 100\%$$

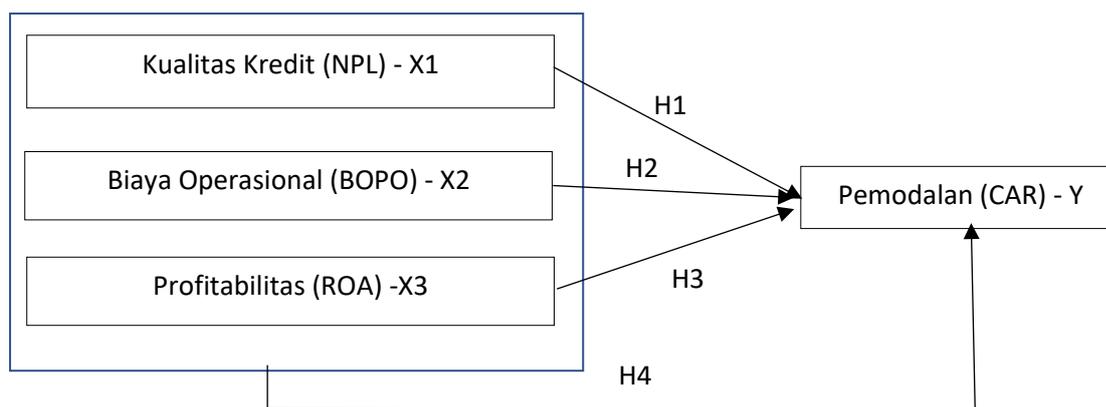
### Capital Adequacy Ratio (CAR)

Capital Adequacy Ratio merupakan perbandingan antara permodalan bank terhadap Aktiva Tertimbang Menurut Risiko (ATMR) dan sesuai ketentuan pemerintah (Kasmir, 2015). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 5/POJK.02/2015 tentang Kewajiban Penyediaan Modal Minimum dan Pemenuhan Modal Inti Minimum BPR mendefinisikan CAR dengan Rasio Modal BPR terhadap ATMR yang wajib disediakan oleh BPR.

$$\text{CAR} = \frac{\text{Total Modal Bank}}{\text{ATMR Bank}} \times 100\%$$

### Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dari penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Berfikir

### Hipotesis

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

- H<sub>1</sub> : diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara *NPL* terhadap Permodalan pada Bank Perkreditan Rakyat di Indonesia.
- H<sub>2</sub>: diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara *BOPO* terhadap Permodalan pada Bank Perkreditan Rakyat di Indonesia.

H3 : diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara *ROA* terhadap Permodalan pada Bank Perkreditan Rakyat di Indonesia.

H4 : diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara *NPL*, *BOPO* dan *ROA* secara simultan (bersama-sama) terhadap Permodalan pada Bank Perkreditan Rakyat di Indonesia.

## METODE

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif yang berupa laporan keuangan perusahaan perbankan, khususnya Bank Perkreditan Rakyat Konvensional yang diperoleh dari data statistik OJK mulai triwulan I tahun 2020 sampai dengan triwulan IV tahun 2021. Sampel yang digunakan yaitu sampel jenuh. Menurut Sugiyono (2016:96), sampel jenuh merupakan teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi dari suatu penelitian digunakan sebagai sampel. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi *non participant*. Penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan pada data yang bersumber dari buku serta laporan keuangan BPR di Indonesia pada periode triwulan pertama 2019 sampai dengan triwulan keempat 2020 yang diperoleh dari *website* Otoritas Jasa Keuangan ([www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id)).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Regresi Linier Berganda

**Tabel 1.** Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	13.837	205.686			.067	.950
NPL	-.996	2.712	-.435		-.367	.732
BOPO	.291	2.433	.153		.120	.910
ROA	.475	10.632	.068		.045	.967

a. Dependent Variable: CAR

Dari tabel diatas, diperoleh persamaan regresi linier berganda  $CAR = 13.837 - 0.996 NPL + 0.291 BOPO + 0.475 ROA$ . Persamaan tersebut mempunyai arti:

1. Konstanta ( $\alpha$ ) menunjukkan angka sebesar 13.837 bertanda positif, hal ini berarti jika variable-variabel independen diasumsikan dalam keadaan tetap, maka variable dependen (*CAR*) akan mempunyai nilai sebesar 13.837.
2. **Koefisien** variable *NPL* sebesar 0.996 dengan arah negatif berarti setiap kenaikan *NPL* 1 satuan (dengan asumsi variable yang lain tetap), maka *CAR* akan mengalami penurunan sebesar 0.996 satuan. Dan apabila *NPL* mengalami penurunan 1 satuan, maka *CAR* akan mengalami kenaikan sebesar 0.996 satuan.
3. **Koefisien** variable *BOPO* sebesar 0.291 dengan arah positif berarti setiap kenaikan *BOPO* 1 satuan (dengan asumsi variable yang lain tetap), maka *CAR* akan mengalami kenaikan sebesar 0.291 satuan. Dan apabila *BOPO* mengalami penurunan 1 satuan, maka *CAR* akan mengalami penurunan sebesar 0.291 satuan.
4. **Koefisien** variable *ROA* sebesar 0.475 dengan arah positif berarti setiap kenaikan *ROA* 1 satuan (dengan asumsi variable yang lain tetap), maka *CAR* akan mengalami kenaikan sebesar 0.475 satuan. Dan apabila *ROA* mengalami penurunan 1 satuan, maka *CAR* akan mengalami penurunan sebesar 0.475 satuan.

### Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

**Tabel 2.** Hasil Uji Statistik F  
ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.599	3	5.33	.225	.875 <sup>a</sup>
	Residual	9.471	4	2.368		
	Total	11.070	7			

a. Predictors: (Constant), ROA, NPL, BOPO

b. Dependent Variable: CAR

Sumber : Data sekunder yang diolah dengan IBM SPSS versi 20

Berdasarkan hasil uji F diatas dapat diperoleh hasil nilai F hitung sebesar 0.225 dengan tingkat signifikansi 0.875. Karena nilai F hitung lebih kecil dari F tabel (tingkat signifikansi 5%, jumlah sampel (n) 8 dan jumlah variabel independen 3) yaitu sebesar 6.59 dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 atau 5%, maka dapat diketahui jika variabel-variabel independen secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sehingga *NPL*, *BOPO* dan *ROA* secara simultan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *CAR* pada BPR di Indonesia periode tahun 2020 – 2021.

### Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

**Tabel 3.** Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)  
Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.380 <sup>a</sup>	.144	.497	1.538

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Output SPSS, diolah 2022

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai Adjusted R<sup>2</sup> sebesar - 0.497 hal ini berarti *CAR* pada penelitian ini tidak dipengaruhi oleh *NPL*, *BOPO* dan *ROA*.

### SIMPULAN

*Non Performing Loan (NPL)*, Biaya Operasional berbanding Pendapatan Operasional (*BOPO*) dan Profitabilitas (*ROA*) baik secara parsial maupun secara simultan tidak mempengaruhi *CAR* pada BPR di Indonesia periode tahun 2020 – 2021. Hal ini dimungkinkan terjadi dikarenakan: 1) Debitur BPR yang bermasalah akibat Pandemi covid-19 masih dimungkinkan mendapatkan relaksasi akibat pandemic dimana kredit mereka masih tergolong dalam kredit lancar; 2) Pembentukan ppap khusus untuk kredit yang masuk dalam kolektibilitas Dalam Perhatian Khusus sebesar 3 % mulai awal Desember tahun 2021 belum mempengaruhi *BOPO* BPR tahun 2020 – 2021.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, I. 2013. Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program *IBM SPSS*. Edisi ke tujuh. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. 2016. Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program (*IBMSPSS*). Edisi ke delapan. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ismail. 2013. Manajemen Perbankan, Cetakan Ketiga. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2016. Supervisi Manajemen Risiko Bank, Edisi pertama. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. 2015. Bank dan Lembaga Keuangan lainnya. Edisi Revisi 2014. Jakarta: Rajawali Pers.

- Kasmir. 2014. Analisis Laporan Keuangan. Jakarta : Gramedia Persada.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 33 /POJK.03/2018 tentang Kualitas Aset Produktif dan Pembentukan Penyisihan Penghapusan Aset Produktif Bank Perkreditan Rakyat.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 62/POJK.03/2020 Tentang Bank Perkreditan Rakyat (BPR).
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 5/POJK.03/2015 Tentang Kewajiban Penyediaan Modal Minimum dan Pemenuhan Modal Inti Minimum Bank Perkreditan Rakyat (BPR).
- Priyatno, D. (2012). Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- UU No. 7 tahun 1992 sebagaimana diubah menjadi UU No. 10 tahun 1998 tentang Perbankan.
- Agung Anggoro S.. 2021. Dampak Pandemi covid-19 terhadap Kinerja Keuangan sector Perbankan di Indonesia. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol. 8, No. 2, E-ISSN 2654-5837, hal 144-154.
- Betty Silfia A. U.. 2021. Dampak Pandemi covid-19 terhadap Sektor UMKMd Indonesia. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Vol. 03, No. 1. E-ISSN2745-6366.
- Erdawati dan Desda. 2021. Pandemi covid-19 Dampaknya terhadap usaha Mikro, Kecil, dan Menengah di Pasaman Barat. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pasaman. Jurnal Ilmu Manajemen Retail (JIMAT) Vol. 2, No. 1, <https://doi.org/>
- Helmy Ivan T.. 2021. Tantangan Penyaluran Kredit, NPL dan CAR Perbankan Indonesia pada masa Pandemi Covid-19. Jurnal Akrab Juara Vol. 6, No. 3, (175- 192).
- Poernaningrum Sekar W. dan Ismunawan. 2021. Impact Pandemi Covid-19 terhadap Rentabilitas BPR konvensional di Kabupaten Sukoharjo. Jurnal Bisnis dan Akuntansi Vol. 23, No. 1.
- Rahmi Rosita. 2020. Pengaruh Pandemi covid-19 terhadap UMKM di Indonesia. Jurnal Lentera Bisnis Vol. 9, No. 2, ISSN Cetak 2252-9993.



## **Dampak Pandemi COVID-19 Pada Return On Equity, Current Ratio dan Debt To Equity Ratio Terhadap Nilai Perusahaan Telekomunikasi yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode Tahun 2018-2021**

**Neneng Tita Amalya<sup>1\*</sup>, Gatot Kusjono<sup>2</sup>**  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang  
amalyatita@gmail.com<sup>1\*</sup>; gatotkusj@gmail.com<sup>2</sup>

Received 19 September 2022 | Revised 25 September 2022 | Accepted 30 September 2022

\*Korespondensi Penulis

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak Pandemi Virus Corona (Covid-19) pada Return On Equity, Current Ratio dan Debt To Equity Ratio terhadap Nilai Perusahaan (Price Earning Ratio/PER) sektor Telekomunikasi dengan Sampel 5 (lima) perusahaan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) periode 2018-2021. Dengan metode deskriptif kuantitatif dan data analisis statistic melalui perangkat Amos SPSS 26. Hasil uji t (Parsial) menunjukkan bahwa ROE berpengaruh terhadap PER, CR tidak berpengaruh terhadap PER dan DER tidak berpengaruh terhadap PER dan secara Simultan (uji F) diperoleh nilai  $F_{hitung} 5.16 > F_{tabel} 2.85$  dengan signifikan  $0,742 > 0,05$  sehingga variabel ROE, CR dan DER secara simultan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Nilai Perusahaan (PER). Koefisien determinasi menunjukkan bahwa Adjusted R Square sebesar 0,608 yang berarti Return On Equity, Current Ratio dan Debt to Equity Ratio mempengaruhi Nilai Perusahaan (PER) dengan kontribusi sebesar 60,8%.

**Kata Kunci:** Pandemi COVID-19; ROE; CR; DER; PER

### **Abstract**

This study aims to determine the impact of the Corona Virus (Covid-19) Pandemic on the Return On Equity, Current Ratio and Debt To Equity Ratio on the Company Value (Price Earning Ratio /PER) of the Telecommunications sector with a sample of 5 (five) companies listed on the Indonesia Stock Exchange (IDX) for the 2018-2021 period. With quantitative descriptive methods and statistical analysis data through the Amos SPSS 26 device. The results of the t test (Partial) showed that ROE had an effect on PER, CR had no effect on PER and DER had no effect on PER and simultaneously (F test) obtained an Fnumber value of  $5.16 > F_{tabel} 2.85$  with a significant  $0.742 > 0.05$  so that the ROE, CR and DER variables simultaneously together had a significant effect on the Company Value (PER). The coefficient of determination shows that the Adjusted R Square of 0.608 which means the Return On Equity, Current Ratio and Debt to Equity Ratio affect the Company Value (PER) with a contribution of 60.8%.

**Keywords:** Corona Virus Pandemic; Return On Equity; Current Ratio; Debt To Equity Ratio; Price Earning Ratio

## **PENDAHULUAN**

Teknologi Informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk

menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan serta merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan.

Sejak Pandemi Covid-19 yang terjadi saat ini telah membawa dampak pada terbatasnya pergerakan manusia akibat *social distancing* dan *physical distancing*, menjadikan teknologi informasi memiliki peranan yang sangat penting, sekaligus sebagai solusi untuk mengatasi pembatasan tersebut, diantaranya dalam urusan pemerintahan, pendidikan, bisnis, ekonomi, kesehatan, bahkan urusan agama dan ibadah.

Menurut pendapat *Ketua Umum Federasi Teknologi Informasi Indonesia (FTII) Andi Budimansyah* yang mengatakan “dalam kondisi seperti saat ini, semua membutuhkan internet, dan internet juga membutuhkan infrastruktur telekomunikasi. Sehingga untuk menghadapi Covid-19 ini diperlukan regulasi sederhana yang cepat dengan biaya yang wajar, termasuk untuk operator telekomunikasi, agar tidak ada biaya-biaya yang membebani pemerintah daerah. Namun demikian, tanpa adanya operator telekomunikasi, tentunya kita tidak bisa melayani kebutuhan internet untuk bekerja dan sekolah dari rumah”. Sedangkan *Founder IndoTelko Forum, Doni Ismanto Darwin*, mengatakan *social distancing* yang dilakukan pemerintah mengubah perilaku sosial dan kerja masyarakat, dimana istilah *working from home* atau *distance learning* menjadi familiar dan dianggap peluang bagi operator telekomunikasi di sisi *traffic data*, ( kutipan, *Wakil Bupati Pringsewu Dr.H.Fauzi, SE, M.Kom., Akt., CA, CMA dalam makalahnya yang berjudul 'Dampak Covid-19 pada Sektor Industri Teknologi' pada kegiatan Video Conference yang diselenggarakan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Widya Gama, Malang, Jawa Timur, Kamis ,30/4/20* ).

Permasalahannya adalah menurut *Direktur Utama PT XL Axiata Tbk (EXCL) Dian Siswarini dalam video conference, Senin (18/5/2020)* bersama *CNBC Indonesia/Syahrizal Sidiq*, mengatakan terjadinya penurunan daya beli masyarakat yang terjadi sejak pandemi juga terjadi pada daya beli di industri telekomunikasi. Banyaknya masyarakat yang kehilangan pekerjaan membuat permintaan akan data juga terdampak. Meski terjadi peningkatan permintaan data, tapi ternyata banyak pelanggan *ritel* dan korporasi yang menghentikan penggunaan layanan komunikasi karena penurunan daya beli.

Berdasarkan fenomena tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap *emiten* yang melakukan kegiatan industri di sektor telekomunikasi dan menjual atau menerbitkan saham melalui *bursa efek*, dalam mempertanggungjawabkan pengembalian *dividen* kepada para *investor*, membayar *expens-expens*, pajak, dan kestabilan atau peningkatan modal sendiri yang diperoleh sebagai dampak dari turun naiknya harga saham di pasar pada saat pandemi Covid-19. Karena kemampuan perusahaan dalam menghasilkan *profitabilitas* dapat meningkatkan kepercayaan para investor untuk menanamkan modalnya pada perusahaan tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Mengetahui rasio *profitabilitas* (ROE) perusahaan Telekomunikasi terdampak *Pandemi COVID-19* terhadap nilai perusahaan, 2) Mengetahui rasio *likuiditas* (CR) perusahaan Telekomunikasi terdampak *Pandemi COVID-19* terhadap nilai perusahaan, 3) Mengetahui rasio *leverage* (DER) perusahaan Telekomunikasi terdampak *Pandemi COVID-19* terhadap nilai perusahaan dan 4) Mengetahui Kinerja Perusahaan (ROE, CR, DER) terhadap nilai perusahaan pada masa *Pandemi COVID-19*.

## **Kajian Teori**

### ***Pandemi Covid-19***

*Pandemi* (dari bahasa Yunani, *pan* yang artinya semua dan *demos* yang artinya orang) adalah epidemi penyakit yang menyebar di wilayah yang luas, misalnya beberapa benua, atau di seluruh dunia. Pada skala yang melintasi batas internasional, Suatu penyakit atau kondisi bukanlah pandemi hanya karena tersebar luas atau membunuh banyak orang tetapi penyakit atau kondisi tersebut juga harus menular maka dianggap sebagai *pandemi*. (*Wikipedia*).

**Coronavirus** atau *virus corona* atau *severe acute respiratory syndrome coronavirus 2* (SARSCoV2) adalah virus yang menyerang sistem pernapasan. Penyakit karena infeksi virus ini disebut COVID-19. *Virus Corona* bisa menyebabkan gangguan ringan pada sistem pernapasan, infeksi paru-paru yang berat, hingga kematian.

### **Nilai Perusahaan**

Nilai perusahaan akan tercermin dari harga sahamnya. Harga pasar dari saham perusahaan yang terbentuk antara pembeli dan penjual disaat terjadi transaksi disebut nilai pasar perusahaan, karena harga pasar saham dianggap cerminan dari nilai aset perusahaan sesungguhnya. Nilai perusahaan yang dibentuk melalui indikator nilai pasar saham sangat dipengaruhi oleh peluang-peluang investasi. Adanya peluang investasi dapat memberikan sinyal positif tentang pertumbuhan perusahaan dimasa yang akan datang, sehingga dapat meningkatkan nilai perusahaan (Untung, dkk, 2006 dalam Susanti, 2010).

Nilai perusahaan dalam penelitian ini didefinisikan sebagai nilai pasar, seperti halnya penelitian yang pernah dilakukan oleh Kusumadilaga (2010) dalam Ainun Jariah (2016). Karena nilai perusahaan dapat memberikan kemakmuran pemegang saham secara maksimum apabila harga saham perusahaan meningkat. Semakin tinggi harga saham, maka makin tinggi kemakmuran pemegang saham, untuk mencapai nilai perusahaan umumnya para pemodal menyerahkan pengelolaannya kepada para professional. Para professional diposisikan sebagai manajer ataupun komisaris. Indikator-indikator yang mempengaruhi nilai perusahaan diantaranya PER (*Price Earning Ratio*) yaitu rasio yang mengukur seberapa besar perbandingan antara harga saham perusahaan dengan keuntungan yang diperoleh para pemegang saham (Mohammad Usman, 2010 dalam Malla Bahagia, 2015).

### **Rasio Profitabilitas, Return on Equity (ROE)**

Rasio *profitabilitas* merupakan rasio yang menggambarkan kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba. *Profitabilitas* merupakan faktor yang dipertimbangkan dalam menentukan struktur modal perusahaan. Hal ini dikarenakan perusahaan yang memiliki *profitabilitas* tinggi cenderung menggunakan utang yang relatif kecil karena laba ditahan yang tinggi sudah memadai untuk membiayai sebagian besar kebutuhan pendanaan. Menurut *Brigham dan Houston (2015: 189)* menyatakan bahwa “tingkat pengembalian yang tinggi memungkinkan perusahaan-perusahaan tersebut melakukan sebagian besar pendanaannya melalui dana yang dihasilkan secara internal”.

*Return On Equity* merupakan rasio yang mengukur tingkat pengembalian dari bisnis atas seluruh modal yang ada. ROE merupakan salah satu indikator yang digunakan pemegang saham untuk mengukur keberhasilan bisnis yang dijalani. Rasio ini dapat disebut juga dengan istilah *Rentabilitas* modal sendiri. Jika perusahaan mempunyai rasio 16,67%, artinya perusahaan mampu mengelola modal sendiri sebesar Rp. 1,- untuk menghasilkan keuntungan sebesar Rp. 0,17 atau 16,67%.

### **Rasio Likuiditas, Current Ratio (CR)**

Rasio ini bertujuan untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memenuhi kewajiban jangka pendeknya. *Current Ratio* merupakan rasio yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana aktiva lancar perusahaan digunakan untuk melunasi hutang lancar yang akan jatuh tempo/segera dibayar. *Current Ratio* biasa digunakan untuk mengukur *solvensi* jangka pendek. Jika perusahaan memiliki *Current Ratio* 1,47 X, artinya setiap Rp. 1,- kewajiban lancar perusahaan dijamin pembayarannya oleh Rp. 1,47 Aktiva lancar.

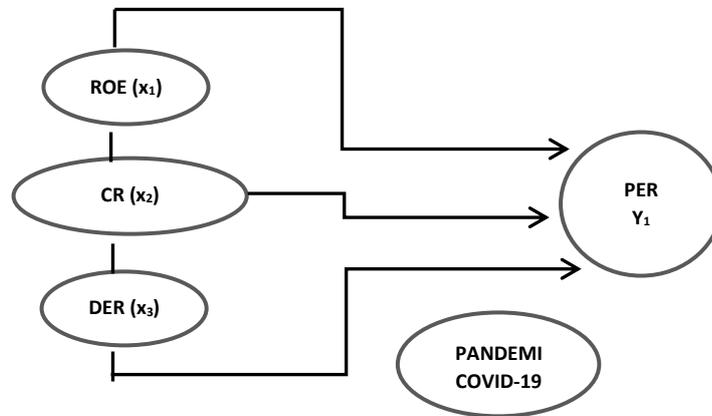
### **Rasio Leverage, Debt to Equity Ratio (DER)**

Rasio ini menunjukkan perbandingan hutang dan modal. Rasio ini merupakan salah satu rasio yang penting, karena berkaitan dengan masalah *trading on equity*, yang dapat memberikan pengaruh positif maupun negative terhadap rentabilitas modal sendiri dari perusahaan tersebut. Jika perusahaan

mempunyai *Debt To Equity Ratio* 2,24 x, artinya para kreditur menempatkan dana sebesar rp. 2,42 setiap rp. 1,- modal sendiri.

### Kerangka Pemikiran

Penelitian ini menggunakan kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Berfikir

### Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini:

- H1 : ROE terhadap nilai perusahaan (PER) pada masa *Pandemi COVID-19*
- H2 : CR terhadap nilai perusahaan (PER) pada masa *Pandemi COVID-19*
- H3 : DER terhadap nilai perusahaan (PER) pada masa *Pandemi COVID-19*
- H4 : Kinerja Perusahaan (ROE, CR, DER) terhadap PER pada masa *Pandemi COVID-19*

### METODE

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah *explanatory research*. Penelitian *explanatory research* yaitu suatu penelitian yang menjelaskan hubungan antar variabel-variabel yang ada, yaitu variabel dependen yang digunakan Nilai Perusahaan (*Price Earning Ratio*) dan variabel independen (*Return On Equity*, *Current Ratio* dan *Debt To Ratio*) melalui uji hipotesis (Usman dan Akbar, 2016).

Obyek penelitian yaitu pada 5 (lima) perusahaan (*providers*) Telekomunikasi di Indonesia yang telah terdaftar di Bursa Efek Indonesia (PT Telekomunikasi Indonesia Tbk./Tlkm, PT XI Axiata Tbk./Excl, PT Bakrie Telecom Tbk/Btel, PT Smartfren Telecom Tbk./Fren, PT Indosat Tbk./Isat. Di dasarkan pada alasan bahwa: 1) Perusahaan yang telah terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) mempunyai kewajiban untuk menyampaikan laporan keuangan dan laporan tahunan perusahaan; 2) Laporan keuangan perusahaan yang terdaftar di BEI sudah diaudit (akuntan publik) sehingga laporan keuangannya dapat dipercaya kebenarannya (akuntabilitas); dan 3) Kemudahan mengakses data dan informasi.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Hasil

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan terhadap perusahaan telekomunikasi (*providers*) yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia periode tahun 2018-2021, tidak semua perusahaan telekomunikasi mengalami dampaknya disaat *Pandemi corona virus*.

### Perkembangan *Return On Equity*

Menurut Mamduh Hanafi (2015:42), menyatakan bahwa ROE mengukur kemampuan perusahaan menghasilkan laba bersih berdasarkan modal tertentu. Rasio ini merupakan ukuran *profitabilitas* dilihat dari sudut pandang pemegang saham. Menurut Irham Fahmi (2017:99): “Umumnya suatu perusahaan yang mempunyai ROE 12% dinilai sebagai suatu investasi yang wajar. Perusahaan –perusahaan yang bisa menghasilkan ROE lebih daripada 15% secara konsisten adalah sangat luar biasa dan dinilai sebagai investasi yang wajar.” Dibawah ini hasil pengolahan data *Return On Equity* (ROE) pada Telekomunikasi yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia periode tahun 2018 – 2021.

**Tabel 1.** Perkembangan Data *Return On Equity*

		ROE				
No	Emiten	2018	2019	2020	2021	Mean
1	TLKM	0.23	0.24	0.24	0.23	0.235
2	EXCL	-0.18	37.27	19.41	0.06	14.14
3	BTEL	46.73	-0.48	9.57	0.07	13.9725
4	FREN	-0.29	-0.17	-0.12	-34.41	-8.7475
5	ISAT	-0.17	0.12	-48.81	0.67	-12.0475
MEAN		9.264	7.396	-3.942	-6.676	1.5105

Sumber : Data diolah (2022)

Pada tahun 2018 rata-rata *Return On Equity* sebesar 9.264, ROE yang paling tertinggi ada pada perusahaan PT BAKRIE TELECOM Tbk ( BTEL ) sebesar 46.73, hal ini terjadi karena asset dan ekuitas secara internal digunakan untuk operasional perusahaan. Sedangkan ROE yang terendah pada perusahaan PT SMARTFREN TELECOM Tbk ( FREN ) sebesar minus 0.29. Menurut *Brigham dan Houston (2015: 189)* menyatakan bahwa “tingkat pengembalian yang tinggi memungkinkan perusahaan-perusahaan tersebut melakukan sebagian besar pendanaannya melalui dana yang dihasilkan secara internal”. Jika perusahaan mempunyai rasio 16,67%, artinya perusahaan mampu mengelola modal sendiri sebesar Rp. 1,- untuk menghasilkan keuntungan sebesar Rp. 0,17 atau 16,67%.

Pada tahun 2019 rata-rata *Return On Equity* sebesar 7.396. ROE yang paling tertinggi pada perusahaan PT XL AXIATA Tbk ( EXCL ) sebesar 37.27. Hal ini terjadi karena modal menurun dibanding tahun sebelumnya yang disebabkan laba ditahan defisit. Pendapatan menurun dan beban yang harus dikeluarkan sangat besar terutama beban bunga dari keuangan. Dan ROE terendah pada perusahaan PT BAKRIE TELECOM Tbk ( BTEL ) sebesar minus 0.48, hal ini disebabkan karena modal menurun, rugi yang dialami tahun tersebut karena beban lain-lain yang terlalu besar sedangkan beban operasi menurun walaupun pendapatan juga menurun.

Pada tahun 2020 rata-rata *Return On Equity* mengalami penurunan sebesar minus 3.942. dimana ROE tertinggi ada pada perusahaan PT XL AXIATA Tbk ( EXCL ) sebesar 19.41 Padahal perusahaan tersebut mengalami kerugian hal ini disebabkan beban bunga yang terlalu besar, modal menurun karena pinjaman. laba ditahan defisit. Dan ROE terendah pada perusahaan PT INDOSAT Tbk ( ISAT ) sebesar minus 48.81. Hal ini terjadi karena perusahaan mengalami kerugian walaupun tidak sebesar tahun sebelumnya dan modal yang dimiliki menurun karena adanya kerugian penyusutan.

Pada tahun 2021 rata-rata *Return On Equity* mengalami penurunan sebesar minus 6.676. ROE yang paling tertinggi pada perusahaan INDOSAT Tbk ( ISAT ) sebesar 0.67. Hal ini terjadi karena modal menurun dibanding tahun sebelumnya yang disebabkan laba ditahan defisit. Pendapatan menurun dan beban yang harus dikeluarkan sangat besar terutama beban bunga dari keuangan. Dan ROE terendah pada perusahaan PT SMARTFREN TELECOM Tbk ( FREN ) sebesar minus 34.41,

hal ini disebabkan karena modal menurun, rugi yang dialami tahun tersebut karena beban lain-lain yang terlalu besar sedangkan beban operasi menurun walaupun pendapatan juga menurun.

### Perkembangan *Current Ratio*

Menurut Mamduh Hanafi (2015:90), menyatakan bahwa CR merupakan rasio lancar, perbandingan antara aktiva lancar dengan hutang lancar. *Current Ratio* yang tinggi memberikan indikasi jaminan yang baik bagi kreditor jangka pendek dalam arti setiap saat perusahaan memiliki kemampuan untuk melunasi berbagai kewajiban jangka pendeknya. *Current ratio* yang terlalu tinggi berpengaruh negatif terhadap kemampuan memperoleh laba, karena kurang efektif dan sebagian aktiva lancar menganggur. Belum ada standar khusus untuk menentukan berapa besarnya *current ratio* yang paling baik, namun untuk prinsip kehati-hatian, maka besarnya *current ratio* sekitar 200% dianggap baik.

**Tabel 2.** Perkembangan Data *Current Ratio*

No	Emiten	CR				MEAN
		2018	2019	2020	2021	
1	TLKM	0.94	0.88	0.73	0.95	0.875
2	EXCL	0.45	0.34	0.41	0.37	0.3925
3	BTEL	0.16	0.42	0	0.9	0.37
4	FREN	0.33	0.29	0.31	0.24	0.2925
5	ISAT	0.38	0.58	0.44	0.42	0.455
	MEAN	0.452	0.502	0.378	0.576	0.477

Sumber : Data diolah (2022)

Pada tahun 2018 rata-rata *Current Ratio* sebesar 0.452, CR yang paling tertinggi ada pada perusahaan PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk ( TLKM ) sebesar 0.94, hal ini terjadi karena total asset mengalami peningkatan. Sedangkan CR yang terendah pada perusahaan PT BAKRIE TELECOM Tbk ( BTEL ) sebesar 0.16. hal tersebut mengindikasikan bahwa nilai CR yang tinggi menjamin krediturs dalam pengembalian kewajiban jangka pendeknya tetapi CR yang tinggi juga dapat berpengaruh negative akibat aktiva yang menganggur.

Pada tahun 2019 rata-rata *Current Ratio* sebesar 0.502. CR yang paling tertinggi masih dipegang oleh perusahaan PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk ( TLKM )sebesar 0.88. Hal ini terjadi karena manajemen keuangan yang baik dan marketing produk pada tingkat pelayanan yang baik dengan mendatangi (*door to door*) ke masyarakat. Sementara CR terendah pada perusahaan PT SMARTFREN TELECOM Tbk ( FREN ) sebesar 0.29. sebab nilai total hutang lancar lebih besar yaitu 6.12 dibandingkan dengan nilai asset lancar sebesar 1.77. sehingga perolehan CR sebesar 0.29. (terlampir)

Pada tahun 2020 rata-rata *Current Ratio* mengalami penurunan sebesar 0.378. dimana CR tertinggi ada pada perusahaan PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk ( TLKM ) sebesar 0.73 dan CR terendah pada perusahaan PT BAKRIE TELECOM Tbk ( BTEL ) sebesar 0. Yang menjadi perhatian besar bagi perusahaan tersebut untuk dapat tetap bertahan di masa *Pandemi Covid-19* ini.

Pada tahun 2021 rata-rata *Current Ratio* sebesar 0.576. CR yang paling tertinggi masih dipegang perusahaan PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk ( TLKM ) sebesar 0.95. perusahaan TLKM melakukan berbagai inovasi pada produk-produk yang ditawarkan kepada masyarakat serta kemudahan dan penawaran paket murah bagi anak-anak sekolah yang harus melakukan sekolah/belajar dirumah secara *online/daring* kepada guru-gurunya. Sementara terendah pada pada perusahaan PT BAKRIE TELECOM Tbk ( BTEL ) sebesar 0.9 , walaupun ada kenaikan dari tahun sebelumnya.

### Perkembangan *Debt to Equity Ratio*

Rasio *lavarage*, adalah rasio DER yang menunjukkan besarnya hutang jangka panjang dibandingkan dengan ekuitas atau modal sendiri. DER diukur dengan cara membagi hutang jangka panjang dengan modal. Rasio ini merupakan salah satu rasio yang penting, karena berkaitan dengan masalah *trading on equity*, yang dapat memberikan pengaruh positif maupun negative terhadap *rentabilitas* modal sendiri dari perusahaan tersebut.

**Tabel 3.** Perkembangan Data *Debt to Equity Ratio*

		DER				
No	Emiten	2018	2019	2020	2021	MEAN
1	TLKM	0.76	0.89	1.04	0.91	0.9
2	EXCL	2.14	2.28	2.54	2.62	2.395
3	BTEL	-1.05	-1	-1	10.52	1.8675
4	FREN	1.03	1.17	2.13	2.43	1.69
5	ISAT	3.38	3.58	3.86	5.15	3.9925
MEAN		1.252	1.384	1.714	4.326	2.169

Sumber : Data diolah (2022)

Pada tahun 2018 rata-rata *Debt to Equity Ratio* sebesar 1.252, DER yang paling tertinggi ada pada perusahaan PT INDOSAT Tbk ( ISAT ) sebesar 3.38, hal ini terjadi karena adanya pembayaran hutang jangka panjang yang telah jatuh tempo beserta bunga nya. Sedangkan DER yang terendah pada perusahaan PT BAKRIE TELECOM Tbk ( BTEL ) sebesar minus 1.05. kepercayaan investor kepada BTEL sangat berperan pada masih berdirinya BTEL di Indonesia. Sebab DER menunjukkan semakin tinggi hutang maka semakin besar pula perusahaan dalam menjalankan operasionalnya melalui hutang atau pinjaman dan rendahnya laba yang diperoleh perusahaan.

Pada tahun 2019 rata-rata *Debt to Equity Ratio* sebesar 1.384. DER yang paling tertinggi masih dipegang oleh perusahaan PT INDOSAT Tbk ( ISAT ) sebesar 3.58. Hal ini terjadi karena tingginya biaya operasional sementara laba bersih yang diperoleh walaupun ada kenaikan dari tahun sebelumnya sebesar minus 0.17 menjadi 0.12. Sedangkan DER yang terendah pada perusahaan PT BAKRIE TELECOM Tbk ( BTEL ) minus 1 walaupun demikian laba bersih yang diperoleh pun mengalami penurunan dari tahun sebelumnya sebesar minus 0.48 dengan harga saham yang nilai nya tetap sebesar Rp 50,- mengindikasikan BTEL menjadi perusahaan yang harus hati-hati keberadaannya di tahun depan.

Pada tahun 2020 rata-rata *Debt to Equity Ratio* mengalami kenaikan sebesar 1.714. dimana DER tertinggi ada pada perusahaan PT INDOSAT Tbk ( ISAT ) sebesar 3.86 dan DER terendah pada perusahaan PT BAKRIE TELECOM Tbk ( BTEL ) sebesar minus 1. Semakin tinggi nilai hutang yang dimiliki perusahaan maka semakin tingkat kepercayaan para kreditors terhadap perusahaan tersebut negatifnya operasional perusahaan berjalan berdasarkan dana pinjaman dan assets internal yang dimiliki perusahaan.

Pada tahun 2021 rata-rata *Debt to Equity Ratio* semakin tinggi nilai nya sebesar 4.326. DER yang paling tertinggi kali ini ada pada perusahaan PT BAKRIE TELECOM Tbk ( BTEL ) sebesar 10.52. penyebabnya masih adanya kepercayaan kreditor pada BTEL untuk tetap beroperasi melalui pinjaman yang diperoleh nya. Sementara terendah pada pada perusahaan PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk ( TLKM ) sebesar 0.91 , tingginya laba bersih yang dimiliki TLKM sebesar 0.32 menyebabkan pembayaran utang lancar dapat sesuai pada waktunya.

### Perkembangan *Price Earning Ratio*

Rasio yang mengukur seberapa besar perbandingan antara harga saham perusahaan dengan keuntungan yang diperoleh para pemegang saham (Mohammad Usman, 2010 dalam Malla Bahagia, 2015). PER merupakan salahsatu rasio Nilai Pasar (*market ratio*) yang mengukur harga pasar saham perusahaan, relative terhadap Nilai Bukunya. Sudut pandang rasio ini lebih banyak berdasar pada

sudut pandang investor atau calon investor, meskipun pihak manajemen juga berkepentingan terhadap rasio-rasio ini.

**Tabel 4.** Perkembangan Data *Debt to Equity Ratio*

No	Emiten	DER				MEAN
		2018	2019	2020	2021	
1	TLKM	0.76	0.89	1.04	0.91	0.9
2	EXCL	2.14	2.28	2.54	2.62	2.395
3	BTEL	-1.05	-1	-1	10.52	1.8675
4	FREN	1.03	1.17	2.13	2.43	1.69
5	ISAT	3.38	3.58	3.86	5.15	3.9925
	MEAN	1.252	1.384	1.714	4.326	2.169

Sumber : Data diolah (2022)

Pada tahun 2018 rata-rata *Debt to Equity Ratio* sebesar 1.252, DER yang paling tertinggi ada pada perusahaan PT INDOSAT Tbk ( ISAT ) sebesar 3.38, hal ini terjadi karena adanya pembayaran hutang jangka panjang yang telah jatuh tempo beserta bunga nya. Sedangkan DER yang terendah pada perusahaan PT BAKRIE TELECOM Tbk ( BTEL ) sebesar minus 1.05. kepercayaan investor kepada BTEL sangat berperan pada masih berdirinya BTEL di Indonesia. Sebab DER menunjukkan semakin tinggi hutang maka semakin besar pula perusahaan dalam menjalankan operasionalnya melalui hutang atau pinjaman dan rendahnya laba yang diperoleh perusahaan.

Pada tahun 2019 rata-rata *Debt to Equity Ratio* sebesar 1.384. DER yang paling tertinggi masih dipegang oleh perusahaan PT INDOSAT Tbk ( ISAT ) sebesar 3.58. Hal ini terjadi karena tingginya biaya operasional sementara laba bersih yang diperoleh walaupun ada kenaikan dari tahun sebelumnya sebesar minus 0.17 menjadi 0.12. Sedangkan DER yang terendah pada perusahaan PT BAKRIE TELECOM Tbk ( BTEL ) minus 1 walaupun demikian laba bersih yang diperoleh pun mengalami penurunan dari tahun sebelumnya sebesar minus 0.48 dengan harga saham yang nilai nya tetap sebesar Rp 50,- mengindikasikan BTEL menjadi perusahaan yang harus hati-hati keberadaannya di tahun depan.

Pada tahun 2020 rata-rata *Debt to Equity Ratio* mengalami kenaikan sebesar 1.714. dimana DER tertinggi ada pada perusahaan PT INDOSAT Tbk ( ISAT ) sebesar 3.86 dan DER terendah pada perusahaan PT BAKRIE TELECOM Tbk ( BTEL ) sebesar minus 1. Semakin tinggi nilai hutang yang dimiliki perusahaan maka semakin tingkat kepercayaan para kreditur terhadap perusahaan tersebut negatifnya operasional perusahaan berjalan berdasarkan dana pinjaman dan assets internal yang dimiliki perusahaan.

Pada tahun 2021 rata-rata *Debt to Equity Ratio* semakin tinggi nilai nya sebesar 4.326. DER yang paling tertinggi kali ini ada pada perusahaan PT BAKRIE TELECOM Tbk ( BTEL ) sebesar 10.52. penyebabnya masih adanya kepercayaan kreditor pada BTEL untuk tetap beroperasi melalui pinjaman yang diperoleh nya. Sementara terendah pada pada perusahaan PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk ( TLKM ) sebesar 0.91 , tingginya laba bersih yang dimiliki TLKM sebesar 0.32 menyebabkan pembayaran utang lancar dapat sesuai pada waktunya.

### **Perkembangan *Price Earning Ratio***

Rasio yang mengukur seberapa besar perbandingan antara harga saham perusahaan dengan keuntungan yang diperoleh para pemegang saham (Mohammad Usman, 2010 dalam Malla Bahagia, 2015). PER merupakan salahsatu rasio Nilai Pasar (*market ratio*) yang mengukur harga pasar saham perusahaan, relative terhadap Nilai Bukunya. Sudut pandang rasio ini lebih banyak berdasar pada sudut pandang investor atau calon investor, meskipun pihak manajemen juga berkepentingan terhadap rasio-rasio ini.

**Tabel 5.** Perkembangan Data *Price Earning Ratio*

No	Emiten	PER				MEAN
		2018	2019	2020	2021	
1	TLKM	0.01	0.01	0.01	0.12	0.0375
2	EXCL	-0.01	0.03	0.08	0.19	0.0725
3	BTEL	-0.03	2.5	-0.17	0.01	0.5775
4	FREN	-0.04	-0.21	-0.21	-0.57	-0.2575
5	ISAT	-0.21	0.14	-0.29	0.07	-0.0725
	MEAN	-0.056	0.494	-0.116	-0.036	0.0715

Sumber : Data diolah (2022)

Pada tahun 2018 rata-rata *Price Earning Ratio* sebesar minus 0.056, PER yang paling tertinggi ada pada perusahaan PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk ( TLKM ) sebesar 0.01, manajemen yang baik, *asset* yang dimiliki dan pengembalian laba kepada pemegang saham sesuai waktunya membuat posisi PER perusahaan ini berada pada tingkat tertinggi dari *providers* telekomunikasi yang ada di Indonesia. Sementara PER terendah pada perusahaan PT XL AXIATA Tbk ( EXCL ) sebesar minus 0.01. tingkat persaingan yang tinggi dengan berbagai produk yang ditawarkan oleh *providers* lainnya membuat perusahaan ini harus dapat ber inovasi dan meningkatkan *marketing produk* nya kepada masyarakat. Sehingga dapat menarik para investor untuk tetap bertahan pada perusahaan.

Pada tahun 2019 rata-rata *Price Earning Ratio* sebesar 0.494. dimana PER yang tertinggi pada perusahaan PT BAKRIE TELECOM Tbk (BTEL) sebesar 2.5 walaupun nilai modal, nilai kewajiban yang tinggi dengan nilai laba yang rendah tidak membuat kehilangan kepercayaan para investor terhadap perusahaan ini yang masih bertahan dengan nilai harga saham sebesar Rp 50,-. Sementara PER terendah di perusahaan PT SMARTFREN TELECOM Tbk (FREN) sebesar minus 0.21. perusahaan ini memiliki rasio profitabilitasnya sebesar minus 0.17, rasio aktivitasnya sebesar 0.29 dan tingkat pengembalian kewajibannya sebesar 1.17, tidak membuat para investor untuk tertarik terhadap perusahaan tersebut. Produk yang dimiliki dan dikenalkan perusahaan kepada masyarakat harus lebih ber inovasi dengan kualitas jangkauan jaringan internet yang baik dan harga dapat terjangkau masyarakat. Sehingga dapat meningkatkan Nilai Pasar harga saham perusahaan.

Tahun 2020 merupakan tahun masa rendahnya tingkat pertumbuhan perekonomian di seluruh dunia, termasuk Indonesia akibat Pandemi Covid-19 sehingga diberlakukan pembatasan pergerakan manusia, *social distancing* dan *physical distancing*, sehingga hampir semua perusahaan mengalami dampaknya. Nilai Pasar harga saham pada perusahaan telekomunikasi pun merasakannya. Nilai rata-rata PER dari tahun 2020 dan 2021 masing-masing sebesar minus 0.116 dan minus 0.03. tetapi masih ada PER yang tinggi di tahun 2020 yaitu perusahaan PT XL AXIATA Tbk ( EXCL ) sebesar 0.08. inovasi produk yang ditawarkan kepada masyarakat, jangkauan jaringan yang baik dan harga yang terjangkau dengan berbagai paket yang ditawarkan dan bentuk kerjasama dengan sektor transportasi (Online) membuat tingginya tingkat kepercayaan investor dan calon investor untuk bergabung di perusahaan tersebut. Sementara PER terendah pada tahun 2020 pada perusahaan PT BAKRIE TELECOM Tbk ( BTEL ) sebesar minus 0.17 dengan nilai pasar harga saham yang tetap sebesar Rp 50,-. PER tertinggi di tahun 2021 ada pada perusahaan PT XL AXIATA Tbk ( EXCL ) sebesar 0.19 dan terendah pada perusahaan PT SMARTFREN TELECOM Tbk (FREN) sebesar minus 0.57 dengan nilai pasar harga saham besar Rp 103,-

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

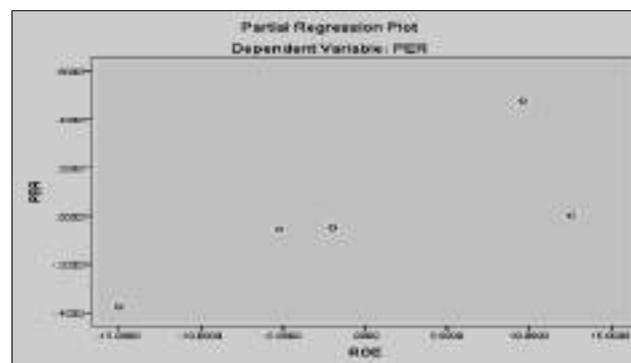
Berdasarkan tabel 6, uji normalitas dengan menggunakan *One-Sample Kolomogorov-Smirnov*, suatu data dikatakan berdistribusi normal apabila *Asymp. Sig. (2-tailed)* pada *output* pengujian data

tersebut menunjukkan nilai > 0,05 dan hasil dari penelitian ini menunjukkan nilai 0.501 maka model regresi yang digunakan berdistribusi normal.

**Tabel 6.** Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		5
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1.49824446
Most Extreme Differences	Absolute	0.107
	Positive	0.076
	Negative	-,0.107
Kolmogorov-Smirnov Z		0.827
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.501 <sup>c,d</sup>

### Uji Heteroskedastisitas



**Gambar 2.** Uji Heteroskedastisitas  
Sumber Output SPSS 26

Berdasarkan gambar di atas diketahui bahwa titik-titik residual antara *Return On Equity* terhadap *Price Earning Ratio* telah menyebar secara acak dan merata. Tidak adanya pengelompokan data yang signifikan dan titik-titik tersebut tidak ada pola yang jelas, sehingga data ini telah memenuhi syarat *heteroskedastisitas*, yang artinya data dapat dilanjutkan dalam pengujian regresi.

### Uji Multikolinearitas

**Tabel 7.** Hasil Pengujian Asumsi Multikolinieritas  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.138	.799				
	ROE	.021	.017	.832	1.214	.439	.836
	CR	.154	.960	.114	.160	.899	.778
	DER	.048	.203	.178	.237	.852	.692

a. Dependent Variable: PER

Berdasarkan nilai VIF yang diperoleh seperti disajikan pada tabel 7 diatas menunjukkan bahwa ROE, CR dan DER, masing-masing memiliki nilai Tolerance sebesar 836 dengan nilai VIF 1.196, nilai Tolerance sebesar 778 dengan nilai VIF 1.286 dan nilai Tolerance 692 dengan nilai VIF 1.445 maka data tersebut menunjukkan bahwa nilai Tolerance  $\geq 0,10$  dan VIF  $\leq 10$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen tersebut tidak terjadi multikolinearitas antara variabel bebas dalam model regresi.

## Uji Autokorelasi

**Tabel 8.** Uji Autokorelasi Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.779 <sup>a</sup>	.608	-.570	.3893054	3.177

a. Predictors: (Constant), DER, ROE, CR

b. Dependent Variable: PER

Berdasarkan hasil pengolahan diperoleh nilai statistik Durbin-Watson (D-W) = 3.177, kemudian dari tabel d untuk jumlah variabel bebas = 3 dan jumlah pengamatan n = 5, jumlah variabel independen (k) = 1 dan tingkat signifikansi 5% . Yaitu didapat nilai dL= 0.6291 dan dU= 1.6993. Karena syarat dikatakan lolos *autokorelasi* adalah nilai dU lebih kecil dari nilai d lebih kecil dari 4 - dU (dU < d < 4 - dU). Hasil uji autokorelasi dalam penelitian ini yaitu (1.6993 < 3.177 < (4-1.6993) = (1.6993 > 3.177 < 2.3007). Dari hasil uji *Durbin Watson* tersebut dapat diketahui dengan teori Ghazali data penelitian yang digunakan terdapat *autokorelasi*, karena tidak sesuai dengan kriteria pada tabel keputusan ada tidaknya *autokorelasi*.

Tetapi dengan menggunakan teori dari Sunyoto menjelaskan tidak terjadi autokorelasi, jika nilai DW berada diantara -2 dan +2 atau  $-2 < DW < +2$ . Jadi hasil uji autokorelasi dalam penelitian ini menjadi  $(-2 < DW < +2) = (-2 < 1,528 < +2)$ . Sehingga dengan menggunakan teori Sunyoto bahwa penelitian ini tidak terjadi autokorelasi.

## Uji Regresi Linier Sederhana

**Tabel 9.** Uji Regresi Linier Sederhana Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.779 <sup>a</sup>	.608	-.570	.3893054	3.177

a. Predictors: (Constant), DER, ROE, CR

b. Dependent Variable: PER

Tabel di atas menjelaskan besarnya nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,779. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,608, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) adalah sebesar 6.08%.

## Uji Regresi Linier Berganda

**Tabel 10.** Uji Regresi Linier Berganda Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.138	.799		-.172	.891	
	ROE	.021	.017	.832	1.214	.439	.836
	CR	.154	.960	.114	.160	.899	.778
	DER	.048	.203	.178	.237	.852	.692

a. Dependent Variable: PER

Berdasarkan tabel di atas diperoleh maka, dapat dibentuk persamaan regresi linier  $Y = -138 + 0,021 X_1 + 0,154 X_2 + 0,048 X_3$ . Persamaan ini mempunyai arti: Nilai konstanta sebesar -138 atau apabila di antilog setara dengan Rp 619,55 menunjukkan *Price Earning Ratio* pada perusahaan telekomunikasi yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia jika *Return On Equity*, *Current Ratio* dan *Debt to Equity Ratio* sama dengan nol. *Return On Equity* memiliki koefisien bertanda positif sebesar 0,021, artinya setiap kenaikan *Return On Equity* sebesar 1 persen diduga akan menaikkan *Price Earning*

Ratio secara eksponensial sebesar 0,021. Kemudian *Current Ratio*. memiliki koefisien bertanda positif sebesar 0,154, artinya setiap kenaikan *Current Ratio* sebesar 1 persen diduga akan menaikkan *Price Earning Ratio* secara eksponensial sebesar 0,154. Selanjutnya *Debt to Equity Ratio* memiliki koefisien bertanda positif sebesar 0,048, artinya peningkatan *Debt To Equity Ratio* sebesar 1 persen diduga akan menaikkan *Price Earning Ratio* secara eksponensial sebesar 0,048.

**Uji Parsial ( uji t )**

**Tabel 11.** Uji Parsial (uji t)  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	-.138	.799	-.172	.891
1	ROE	.021	.017	.832	1.214
	CR	.154	.960	.114	.160
	DER	.048	.203	.178	.237

a. Dependent Variable: PER

Hasil analisis berdasarkan hasil tabel di atas:

1. Hasil uji hipotesis pengaruh ROE (X<sub>1</sub>) terhadap PER (Y) diperoleh nilai  $t_{hitung} 1.214 < t_{tabel} 2.920$  dan nilai signifikasinya  $0.439 < 0,05$  maka menunjukkan Ho diterima dan Ha diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ROE berpengaruh terhadap PER.
2. Hasil uji hipotesis pengaruh CR (X<sub>2</sub>) terhadap PER (Y) diperoleh nilai  $t_{hitung} 0,160 < t_{tabel} 2.920$  dan nilai signifikasinya  $0.899 > 0,05$  maka menunjukkan Ho diterima dan Ha ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa CR tidak berpengaruh terhadap PER
3. Hasil uji hipotesis pengaruh DER (X<sub>3</sub>) terhadap PER (Y) diperoleh nilai  $t_{hitung} 0,237 < t_{tabel} 2.920$  dan nilai signifikasinya  $0.852 > 0,05$  maka menunjukkan Ho diterima dan Ha ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa DER tidak berpengaruh terhadap PER.

**Uji Simultan ( uji F )**

**Tabel 12.** Uji Simultan (uji F)  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.235	3	.078	.516
	Residual	.152	1	.152	.742 <sup>b</sup>
	Total	.386	4		

a. Dependent Variable: PER

b. Predictors: (Constant), DER, ROE, CR

Berdasarkan hasil tabel di atas, bahwa hasil uji F menunjukkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 5.16 sedangkan  $F_{tabel}$  sebesar 2,90 dimana  $F_{hitung} 5.16 > F_{tabel} 2.85$  dengan signifikan sebesar  $0,742 > 0,05$  maka Ho ditolak dan Ha diterima. Menunjukkan bahwa variabel ROE, CR dan DER secara simultan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Nilai Perusahaan (PER).

**Uji Koefisien Determinasi ( R<sup>2</sup> )**

**Tabel 13.** Uji Koefisien Determinasi  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.779 <sup>a</sup>	.608	-.570	.3893054	3.177

a. Predictors: (Constant), DER, ROE, CR

b. Dependent Variable: PER

Berdasarkan tabel di atas *Adjusted R Square* merupakan  $R^2$  yang disesuaikan sehingga gambarnya lebih mendekati mutu penjabakan model, dari perhitungan nilai *Adjusted R Square* sebesar -0.570. Sedangkan angka R Square adalah 0,608 yaitu hasil kuadrat dari korelasi ( $0,779 \times 0,779 = 0,607$ ). Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel independen yaitu *Return On Equity*, *Current Ratio* dan *Debt to Equity Ratio* terhadap Nilai Perusahaan (PER) berpengaruh sebesar 60,8%. Sedangkan sisanya yaitu 39,2% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa, maka dapat disimpulkan:

Hasil uji *parsial* (uji *t*) variabel *Return On Equity Ratio* ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap *Price Earning Ratio* (Y), variabel *Current Ratio* ( $X_2$ ) tidak berpengaruh terhadap *Price Earning Ratio* (Y), dan *Debt to Equity Ratio* ( $X_3$ ) tidak berpengaruh terhadap PER

Hasil uji *simultan* (uji F) menunjukkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 5.16 sedangkan  $F_{tabel}$  sebesar 2,90 dimana  $F_{hitung} 5.16 > F_{tabel} 2.85$  dengan signifikan sebesar  $0,742 > 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Menunjukkan bahwa variabel ROE, CR dan DER secara simultan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Nilai Perusahaan (PER)

Hasil uji *koefisien determinasi* menunjukkan bahwa *Adjusted R Square* merupakan  $R^2$  yang disesuaikan sehingga gambarnya lebih mendekati mutu penjabakan model, dari perhitungan nilai *Adjusted R Square* sebesar -0.570. Sedangkan angka R Square adalah 0,608 yaitu hasil kuadrat dari korelasi ( $0,779 \times 0,779 = 0,607$ ). Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel independen yaitu *Return On Equity*, *Current Ratio* dan *Debt to Equity Ratio* terhadap Nilai Perusahaan (PER) berpengaruh sebesar 60,8%. Sedangkan sisanya yaitu 39,2% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfredo Mahendra DJ, 2011, Pengaruh Kinerja Keuangan Terhadap Nilai Perusahaan (Kebijakan Dividen Sebagai Variabel Moderating) Pada Perusahaan Manufaktur Di Bursa Efek Indonesia, Thesis, Program Studi Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Udayana, Denpasar.
- Amalya N T (2018), Pengaruh *Return On Asset*, *Return On Equity*, *Net Profit Margin* Dan *Debt To Equity Ratio* Terhadap Harga Saham, Jurnal SEKURITAS (Saham, Ekonomi, Keuangan dan Investasi), Vol.1, No.3, Maret 2018, Hal.157-181. LPPM & Prodi Manajemen, Universitas Pamulang
- Brimantyo, H., Topowijono, Husaini A.(2013). *Penerapan Analisis Altman Z-Score Sebagai Salah Satu Alat Untuk Mengetahui Potensi Kebangkrutan Perusahaan Pada Perusahaan Telekomunikasi Yang Listing Tahun 2009 – 2011* (Brawijaya University, Malang)
- Badu, Ebenezer Agyemang. (2013). *Determinants of Dividend Payout Policy of listed Financial Institutions in Ghana. Research Journal of Finance and Accounting*, 4(7), 185-190.
- Darmayanti, Ni Kadek Desi & Mustanda, Ketut. (2016). *Pengaruh Pertumbuhan Penjualan, Jaminan Aset, Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Kebijakan Dividen Pada Sektor Industri Barang Konsumsi. E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(8), 4921- 4950.
- Fahmi, Irham, 2012. *Analisis Kinerja Keuangan*. Cetakan ke-1. Alfabeta. Bandung.
- Husnan, Suad (2001). *Manajemen Keuangan Teori Dan Penerapan (Keputusan Jangka Pendek) Buku 2 Edisi 4 Cetakan Pertama*. Yogyakarta. BPF.
- Jariah, A. (2016). *Likuiditas, Leverage, Profitabilitas Pengaruhnya Terhadap Nilai Perusahaan Manufaktur Di Indonesia Melalui Kebijakan Deviden Tahun 2011 – 2014*. (STIE WIDYA GAMA, LUMAJANG)

- Jogiyanto. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta. BPFE.
- Kasmir. (2014). *Analisis Laporan Keuangan*. Cetakan ke-7. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Pamungkas, Noto., Ruserlistyani dan Janah, Isnatul (2017). Pengaruh Return on Equity, Debt to Equity Ratio, Current Ratio, Earning Per Share, dan Investment Opportunity Set Terhadap Kebijakan Dividen. *Jurnal Analisa Akuntansi dan Perpajakan*, 1(1), 1- 8.
- Ross, Stephen A., Westerfield, Randolph W., Jordan, Bradford D., Lim Joseph. Tan Ruth (2015). *Pengantar Keuangan Perusahaan*. Edisi Asia 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Supit, Y. (2013). *Perbandingan Kinerja Keuangan PT.TELKOM TBK DAN PT INDOSAT TBK Tahun 2006 – 2011* (Sam Ratulangi University, Manado)
- Van Horne, James C dan. Wachowicz, Jr. John M (2013). *Fundamentals of Financial Management, Prinsip-prinsip Manajemen Keuangan 2*. Edisi 13. Jakarta: Salemba Empat.

# Jurnal Disrupsi Bisnis



PENELITIAN MANAJEMEN, AKUNTANSI & KEWIRAUSAHAAN

<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/DRB/index>  
[jurnaldisrupsbisnis@gmail.com](mailto:jurnaldisrupsbisnis@gmail.com)



## **Analisis Determinasi Kepuasan Kerja dan Kinerja Guru pada Yayasan Prajnamitra Maitreya Pekanbaru**

**Nyoto<sup>1\*</sup>, Surya Budiman<sup>2</sup>, Rohani<sup>3</sup>**

<sup>1,3</sup>Institut Bisnis dan Teknologi Pelita Indonesia, Pekanbaru

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang

nyoto@lecturer.pelitaindonesia.ac.id<sup>1</sup>; dosen00464@unpam.ac.id<sup>2</sup>; na\_na\_liu@yahoo.com<sup>3</sup>

Received 19 September 2022 | Revised 20 September 2022 | Accepted 30 September 2022

\*Korespondensi Penulis

### **Abstrak**

Guru adalah aset utama sekolah, karena dengan kinerja guru yang baik maka dapat meningkatkan kinerja sekolah. Banyak faktor yang bisa mempengaruhi kepuasan kerja dan kinerja guru. Tujuan dari penelitian ini ialah guna mengetahui, menganalisa, dan menguji determinasi kepuasan kerja dan kinerja guru, yang diukur melalui kepemimpinan, motivasi kerja, dan kecerdasan emosional guru pada Yayasan Prajnamitra Maiteya Pekanbaru, sebagai yayasan yang menaungi Sekolah Metta Maitreya Pekanbaru. Sampel penelitian ini adalah seluruh guru Yayasan Prajnamitra Maitreya Pekanbaru yang berjumlah 57 orang, yang dibagi berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, masa bekerja dan unit kerja. Dari penelitian ini didapatkan hasil bahwa kepemimpinan, motivasi kerja, dan kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja guru. Sementara kepemimpinan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja guru. Untuk keerdasan emosional dan kepuasan kerja guru berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja guru. Namun motivasi kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja guru.

**Kata kunci:** Kepemimpinan; Motivasi; Kecerdasan Emosional; Kepuasan Kerja; Kinerja

### **Abstract**

*Teachers are the main asset of the school, because good teacher performance can improve school performance. Many factors can affect job satisfaction and teacher performance. This study aims to determine, test, and analyze the determination of job satisfaction and teacher performance, which is measured through the leadership, work motivation, and emotional intelligence of teachers at the Prajnamitra Maiteya Pekanbaru Foundation, as the foundation that houses Metta Maitreya School Pekanbaru. The sample of this research is all teachers of Prajnamitra Maitreya Pekanbaru, totaling 57 people, which are divided based on gender, age, education level, years of service and work unit. From this study, the results show that leadership, work motivation, and emotional intelligence have a significant positive effect on teacher job satisfaction. Meanwhile, leadership has a positive but not significant effect on teacher performance. For emotional intelligence and teacher job satisfaction have a significant positive effect on teacher performance. However, work motivation has a significant negative effect on teacher performance.*

**Keywords:** Leadership; Motivation; Emotional Intelligence; Job Satisfaction; Performance

## **PENDAHULUAN**

Era globalisasi ini, bangsa Indonesia menghadapi tantangan yang semakin berat, ini dikarenakan era yang terjadi belakangan merupakan persaingan sumber daya manusia yang kompetitif. Tentunya,

negara dengan sumber daya manusia yang berkualitas akan memiliki peluang besar untuk menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi dan dapat memenangkan persaingan. Mencerdaskan kehidupan bangsa merupakan salah satu tujuan Negara Republik Indonesia dan kewajiban Pemerintah Republik Indonesia yang tertuang dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 alinea ke-4. “Pemerintah mengusahakan dan menyelenggarakan satu sistem pendidikan nasional, yang meningkatkan keimanan dan ketakwaan serta akhlak mulia dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, yang diatur dengan undang-undang” (UUD 1945 Pasal 31 Ayat 3).

Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 20 tahun 2003, Bab. II Pasal 3 tentang Sistem Pendidikan Nasional, bahwa pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Setiap sekolah terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pendidikan sekolah, dengan fokus pada peningkatan kualitas guru, dalam hal ini tentunya berkaitan erat dengan tingkat kepuasan dan kinerja guru. Yayasan Prajnamitra Maitreya Pekanbaru yang menaungi Sekolah Metta Maitreya Pekanbaru sedang berusaha untuk meningkatkan mutu pendidikan, khususnya mutu guru. Sekolah Metta Maitreya salah satu sekolah swasta yang berdiri tahun 2005 dimulai dari tingkat Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), dilanjutkan tahun 2007 tingkat Sekolah Dasar (SD), 2012 tingkat Sekolah Menengah Pertama (SMP), dan 2015 dibuka untuk tingkat Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Jurusan Akuntansi dan Teknik Komputer Jaringan. Jumlah keseluruhan peserta didik dari tingkat PAUD hingga SMK saat ini berjumlah 1033 peserta didik, dengan total guru berjumlah 58 orang, dan staf berjumlah 27 orang.

Sebagai yayasan pendidikan yang menganut konsep kasih dan bermoral berbudaya, tentu saja penting bagi Yayasan Prajnamitra Maitreya untuk memiliki karakteristik tersendiri yang khusus sehingga menjadikannya spesial dan memiliki ciri khusus dibandingkan sekolah swasta lain. Hal terpenting bagi yayasan adalah mencetak guru-guru yang berwawasan dan berkarakter berbudaya yang dapat menunjang perkembangan sekolah sesuai dengan visi dan misinya. Tanpa guru yang berkualitas, akan sulit untuk menciptakan peserta didik yang berkualitas juga. Karena itulah penting bagi sekolah untuk menganalisis apa kelebihan dan kekurangan, kekuatan dan kelemahan, serta peluang dan ancaman di dalam mengembangkan sekolah.

Kepuasan guru jarang dikaji, padahal kepuasan kerja guru merupakan salah satu faktor penentu dalam kualitas guru. Dampak negatif dari kurangnya kepuasan kerja guru ialah buruknya kondisi organisasi sekolah, dimana timbul masalah-masalah seperti; malas bekerja, rendahnya prestasi guru, kurangnya kualitas pengajaran, rendahnya tingkat disiplin guru, kemangkiran, dan banyaknya keluhan guru. Ini artinya kepuasan kerja merupakan hal yang sangat penting untuk produktivitas dan kinerja seseorang guru dalam menjalankan tugasnya. Untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada siswa, perlu adanya faktor kepuasan kerja yang dapat mempengaruhi kinerja seorang guru, karena seorang guru dituntut untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada siswa, orangtua maupun masyarakat. (Wardani, 2014).

Tugas guru di sekolah berperan dalam memenuhi tujuan sekolah. Semakin tinggi kualitas dan kinerja guru, maka semakin efektif mereka dalam mencapai tujuan pembelajarannya. Kualitas kinerja guru memiliki dampak besar pada keberhasilan di sekolah. Seorang guru yang berhasil biasanya mempunyai sifat produktif dan kinerja yang tinggi. Oleh karena itu, sangat penting untuk memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi pekerjaan seorang guru.

Untuk meningkatkan kinerja guru dibutuhkan strategi pembelajaran, yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Perencanaan program berfungsi memberikan arah pelaksanaan pembelajaran sehingga menjadi terarah dan efisien, yaitu dengan membuat perangkat pembelajaran yaitu Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP). RPP merupakan salah satu perangkat pembelajaran yang wajib dibuat

oleh guru untuk mendukung proses pembelajaran. Setelah menyusun RPP guru melakukan implementasi sesuai RPP yang telah disusun dalam proses pembelajaran, kemudian hasilnya dievaluasi oleh Kepala Sekolah melalui supervisi.

Kinerja guru Sekolah Metta Maitreya dalam melaksanakan tugas dasar dengan membuat RPP, implementasi, serta evaluasi hasil dapat dilihat bahwa guru Sekolah Metta Maitreya di semua tingkat telah melaksanakan tugas dan tanggung jawab dasarnya yaitu menyusun RPP, terlepas dari kualitas dan isi RPP yang disusun. Ternyata dari RPP yang disusun, belum dimaksimalkan implementasinya dalam proses pembelajaran di kelas. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Sekolah di setiap tingkat, hasil evaluasi dari kepala sekolah, ditemukan bahwa sebagian guru belum mampu menyesuaikan isi RPP dengan kebutuhan peserta didik di dalam kelas, karena sebagian RPP yang dibuat belum murni sepenuhnya dibuat oleh guru, tetapi masih banyak mengambil referensi umum dari internet. Karena keterbatasan waktu yang dimiliki seorang guru, RPP tidak dilakukan revisi secara rutin dan berkesinambungan sesuai kebutuhan pembelajaran terkini, sehingga RPP belum bisa dipakai sebagai tolak ukur pelaksanaan pembelajaran di kelas. Hal ini tentu saja mempengaruhi kualitas kinerja dari guru. Tabel 1 berikut menyajikan data pelaksanaan RPP Yayasan Prajnamitra Maitreya Pekanbaru.

**Tabel 1.** Rekap Pencapaian Kinerja Guru Tingkat PAUD, SD, SMP-SMK

Tingkat	Penilaian Kinerja	T.P. 2015–2016	T.P. 2016–2017	T.P. 2017–2018	T.P. 2018–2019	T.P. 2019–2020
PAUD	Pembuatan RPP	100%	100%	100%	100%	100%
	Implementasi RPP	57.14%	71.43%	85.71%	85.71%	81,82%
	Evaluasi RPP	57.14%	85.71%	85.71%	85.71%	90.91%
SD	Pembuatan RPP	100%	100%	100%	100%	100%
	Implementasi RPP	73,07%	77,77%	77,77%	82,14%	78,57%
	Evaluasi RPP	77,77%	73,07%	73,07%	77,77%	75 %
SMP-SMK	Pembuatan RPP	100%	100%	100%	100%	100%
	Implementasi RPP	44,44%	44,44%	50%	65,21%	55,55%
	Evaluasi RPP	55.55%	88.23%	90%	86.95%	95.59%

Sumber: Sekolah Metta Maitreya Pekanbaru, 2020

Dari keseluruhan proses pembelajaran, tentunya diukur dari hasil akhir pembelajaran yang *otputnya* adalah hasil ujian sekolah murid-murid pada masing-masing tingkat, ketepatan waktu dari guru mengolah dan mempersiapkan nilai murid, kesiapan guru saat proses belajar dan mengajar, kehadiran guru, kemampuan dalam merespon suatu masalah yang dihadapi saat bertugas di sekolah.

Hasil proses pembelajaran yaitu Pencapaian dan Perkembangan Akhir tingkat PAUD lima tahun terakhir sudah baik rata-rata untuk mata pelajaran pokok sudah mencapai BSB (Berkembang Sangat Baik). Nilai rata-rata ujian akhir sekolah 5 tahun terakhir untuk mata pelajaran pokok tingkat SD tahun pelajaran 2015/2016 adalah 78.07, 2016/2017 adalah 77.37, 2017/2018 adalah 69.73, 2018/2019 adalah 69.57, 2019/2020 adalah 77.43. Nilai ujian akhir SMP tahun pelajaran 2015/2016 adalah 82.74, 2016/2017 adalah 81.10, 2017/2018 adalah 87.84, 2018/2019 adalah 75, dan 2019/2020 adalah 90.83, sedangkan untuk tingkat SMK adalah nilai ujian akhir tiga tahun terakhir, dikarenakan SMK baru beroperasi tiga tahun, yaitu 2017/2018 adalah 69.02, 2018/2019 adalah 79.59, 2019/2020 adalah 90.43.

Berdasarkan hasil di atas terlihat bahwa nilai ujian akhir sekolah baik dari tingkat PAUD, SD, SMP, maupun SMK rata-rata masih mengalami gejala naik dan turun pada tahun tertentu. Salah satu gejala yang menyebabkan lingkungan kerja yang buruk dalam organisasi sekolah adalah kinerja guru yang buruk karena rendahnya tingkat kepuasan kerja guru. Karena dalam melakukan pekerjaannya, seorang guru dipengaruhi oleh sikap dan perasannya. Biasanya, masalah-masalah yang muncul di dalam organisasi sekolah disebabkan oleh kurangnya kepuasan kerja guru sehingga mempengaruhi kinerjanya.

Ringkasan research Gap yang meng-Analisis Determinasi Kepuasan Kerja dan Kinerja Guru berdasarkan penelitian terdahulu, dapat dirangkum sebagai berikut: 1) Terdapat perbedaan hasil penelitian pengaruh kepemimpinan terhadap kepuasan kerja hasil signifikan positif pada penelitian Putra et al. (2019), Bulan, Chandra, dan Komara (2018) dan tidak signifikan positif oleh Kuswoyo, Komara, dan Junaedi (2018) dan Hosan, Komardi, dan Panjaitan (2019), 2) Terdapat perbedaan hasil penelitian pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja guru, hasil signifikan positif oleh Sunarto dan Purwoatmodjo (2011), Pratiwi (2019), dan tidak signifikan positif oleh Putra et al. (2019), dan Hosan, Komardi, dan Panjaitan (2019), 3) Terdapat perbedaan hasil penelitian pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja, hasil signifikan positif oleh Bulan, Chandra, dan Komara (2018), Hosan, Komardi, dan Panjaitan (2019), tidak signifikan positif oleh Putra et al. (2019), dan Kuswoyo, Komara, dan Junaedi (2018), 4) Terdapat perbedaan hasil penelitian pengaruh motivasi terhadap kinerja, hasil signifikan positif oleh Werang, Irianto, dan Asmaningrum (2019), Salim dan Suhari (2017), S, Herlambang, dan Cahyono (2018), tidak signifikan positif oleh Mahyuddin, Komara, dan Sudarno (2018), Hosan, Komardi, dan Panjaitan (2019).

Kecerdasan Emosional (EQ) terhadap Kepuasan, hasil signifikan positif oleh Tabatabaei, tidak signifikan positif oleh Anjarini (2018). Kecerdasan Emosional (EQ) terhadap Kinerja, hasil signifikan positif oleh Ngatinah dan Purnami (2019), Anjarini (2018), dan tidak signifikan positif oleh Yudistiro (2015).

Untuk kepuasan terhadap kinerja, hasil signifikan positif oleh Wardani (2014), Darmayanti (2016), Sunarto dan Purwoatmodjo (2011), dan tidak signifikan positif oleh Putra et al. (2019), Kuswoyo, Komara, dan Junaedi (2018), dan Hosan, Komardi, dan Panjaitan (2019).

Berdasarkan fenomena dan *research gap* sebagaimana diuraikan di atas, dimungkinkan kinerja guru itu dipengaruhi oleh faktor kepemimpinan, motivasi kerja, kecerdasan emosional, dan kepuasan kerja guru, maka sangat menarik untuk diteliti dengan topik “Analisis Determinasi Kepuasan Kerja dan Kinerja Guru pada Yayasan Prajnamitra Maitreya Pekanbaru”. Maka tujuan diadakannya penelitian ini ialah guna mengetahui, menguji, dan menganalisis pengaruh kepemimpinan, motivasi kerja, dan kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja guru pada Yayasan Prajnamitra Maitreya Pekanbaru.

## **Kajian Literatur**

### **Kinerja Guru**

Dalam bahasa Inggris, kinerja sama dengan *Job Performance* atau *Actual Performance* yang berarti performa dalam melakukan sesuatu sebagai kesuksesan nyata seseorang. Kinerja adalah hasil dari kualitas dan jumlah pekerjaan yang dilakukan karyawan dalam mengerjakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (Mangkunegara, 2013). Kinerja adalah hasil dari proses intensif yang dapat diukur dari waktu ke waktu di bawah kondisi atau parameter yang ditentukan (Emron et al., 2018). Manajemen kinerja telah didefinisikan sebagai proses sistematis yang dirancang untuk meningkatkan kinerja organisasi dengan meningkatkan kinerja individu dalam sebuah tim (Armstrong, 2006). Kinerja merupakan perwujudan dari kemampuan dalam bentuk karya nyata, hasil yang dicapai berkaitan dengan fungsi jabatan dalam periode tertentu (Kane, 2006). Kinerja guru adalah hasil kerja pegawai secara keseluruhan atau selama periode tertentu baik secara kualitas maupun kuantitas berdasarkan kriteria yang telah ditentukan dan disepakati terlebih dahulu (E. E. Pratiwi, 2019).

### **Kepuasan Kerja**

“*Job satisfaction refers to a person's general attitude toward his or her job*” (kepuasan kerja merupakan sikap umum seseorang terhadap pekerjaannya) (Robbins & Coulter, 2009). Kepuasan kerja adalah, “cara seorang pekerja merasakan pekerjaannya” (Wexley dan Yukl, 2005). Kepuasan kerja merupakan seperangkat perasaan karyawan tentang hal-hal yang menyenangkan atau tidak terhadap suatu pekerjaan yang mereka hadapi (Emron, Anwar, dan Komariyah, 2018). “*Job satisfaction is the*

*favorableness or unfavorableness with employees view their work*” kepuasan kerja adalah perasaan menyokong atau tidak menyokong yang dialami pegawai dalam bekerja (Keith Davis, 1985). Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang berasal dari pengamatan guru atau pengalaman profesional. Kepuasan kerja adalah etos kerja positif yang dihasilkan dari penilaian dan evaluasi positif, yaitu mereka yang berdampak positif pada pekerjaannya memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi. (E. E. Pratiwi, 2019).

### **Kepemimpinan**

Teori kepemimpinan yang dikembangkan oleh Hersey dan Blanchard (Yulk, 1989) awalnya disebut *life cycle theory of leadership* dan kemudian diganti menjadi *situational leadership theory*. Kepemimpinan yang efektif membutuhkan kombinasi yang tepat dari perilaku berorientasi tugas dan hubungan serta pertimbangan tingkat kedewasaan anggota. Berdasarkan kombinasi ini, beragam gaya kepemimpinan dapat diterapkan, seperti *telling, selling, participating, dan delegating*. Kepemimpinan kepala sekolah menurut Wahjosumidjo (2008) terdiri dari : (1) Kepemimpinan yang berorientasi pada tugas (*structure initiating*) (2) Kepemimpinan yang berorientasi pada hubungan manusia. Kepemimpinan kepala sekolah dapat mendorong peningkatan kinerja guru. Kepala sekolah secara langsung maupun tidak langsung memotivasi guru untuk bersikap dan berperilaku. Jika kepala sekolah bersikap baik kepada guru, mendorong dan memotivasinya dalam hal mengajar dan pekerjaan sekolah lainnya, guru yang bersangkutan menjalankan tugasnya secara konsisten dan efektif. (Bulan, Chandra, and Komara 2018) dan (Purwoatmodjo 2011).

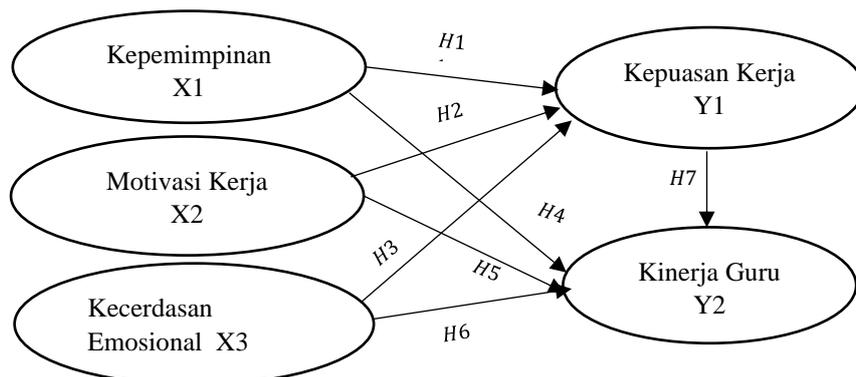
### **Motivasi Kerja**

“*Motivation is one of three major influences on performance, the extent and the quality of a person performance are determined by several factor: appropriate internal motivation and motivational support from the environment*” (Stolovitch dan Keeps 1992), salah satu factor yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang ialah motivasi dari kerja, tingkat dan kualitas kerja ditentukan oleh beberapa faktor yaitu motivasi internal dan motivasi lingkungan. Dua aspek penelitian ini dapat mempengaruhi rendahnya motivasi guru. sMotivasi merupakan pemicu untuk seorang guru agar dapat melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik dan maksimal dalam mencapai visi kerja sesuai dengan tepat waktu. (Putra et al., 2019).

### **Kecerdasan Emosional**

Kemampuan seseorang dalam mengatur dan menjaga tingkat emosinya dengan inteligensi; menjaga emosi tetap stabil dan ungkapannya melalui keterampilan kesadaran diri, motivasi diri, pengendalian diri, keterampilan social, dan empati (Goleman, 2002). Selain dilihat dari kemampuan kerjanya, kinerja seorang guru juga dapat dilihat dari penguasaan dan pengelolaan diri dan dapat menjalin hubungan sosial dengan yang lainnya, oleh Daniel Goleman disebut dengan *Emotional Intelligence*. Dengan kecerdasan emosional akan memberikan motivasi bagi guru untuk mencapai kepuasan dalam bekerja dan meningkatkan kinerja. Kecerdasan emosional juga dapat membuat pengelolaan emosi seseorang menjadi lebih baik, hingga dapat bekerja dengan baik untuk mencapai visi organisasi. Guru yang memiliki kecerdasan emosional yang baik diyakini mempunyai kepribadian yang baik, disiplin dan berinisiatif. Kecerdasan emosional dalam penelitian ini adalah kemampuan guru untuk mengenali emosi diri, mengelola emosi diri, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain (empati) dan kemampun untuk membina hubungan (kerja sama) dengan orang lain.

### Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

### METODE

Penelitian ini menggunakan metode sensus, pendekatan analisis kuantitatif dengan bantuan analisis *Smart PLS* sebagai *tools* statistik untuk menjalankan analisis faktor terhadap variabel-variabel penelitian, sehingga dapat dianalisis pengaruh, baik langsung maupun tidak langsung antar variabel bebas dengan variabel terikat. Lokasi penelitian ini pada Sekolah Metta Maitreya Pekanbaru, yang terdiri dari PAUD, SD, SMP, dan SMK Metta Maitreya yang berada di bawah naungan Yayasan Prajnamitra Maitreya Pekanbaru.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh guru Sekolah Metta Maitreya Pekanbaru mulai dari tingkat PAUD, SD, SMP, dan SMK dengan jumlah 57 orang. Sampel penelitian ini adalah sampel jenuh yaitu seluruh guru Sekolah Metta Maitreya Pekanbaru mulai dari tingkat PAUD, SD, SMP, dan SMK yang berjumlah 57 orang.

Alat analisis yang digunakan *path analysis* yang dihitung menggunakan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) versi 22.0 dan diterapkan metode statistik analisis, statistik deskriptif, analisis reliabilitas, dan Anova. Untuk pengujian validitas penelitian ini menggunakan statistik *Smart PLS* 3.0.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Hasil

#### Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum melakukan analisis data, perlu melakukan uji kelayakan angket dengan uji validitas untuk mengukur keakuratan instrumen penelitian atau angket dan uji reliabilitas untuk mengetahui apakah indikator yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel dengan menguji reliabilitas dari variabel-variabel. Angket dapat disebut valid apabila pernyataan maupun pertanyaan angket itu dapat menjelaskan sesuatu yang akan diukur oleh angket tersebut. Hasil yang sudah diperoleh dapat dilihat pada Tabel 1 dan tabel 2.

Tabel 1. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel X

Variabel	Indikator	R Hitung	R Tabel	Hasil	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepemimpinan (X1)	X1.1	0.819	0.3	Valid	0.956	Reliabel
	X1.2	0.853	0.3	Valid		
	X1.3	0.798	0.3	Valid		
	X1.4	0.729	0.3	Valid		
	X1.5	0.821	0.3	Valid		
	X1.6	0.671	0.3	Valid		
	X1.7	0.827	0.3	Valid		
	X1.8	0.786	0.3	Valid		
	X1.9	0.766	0.3	Valid		

	X1.10	0.727	0.3	Valid		
	X1.11	0.792	0.3	Valid		
	X1.12	0.691	0.3	Valid		
	X1.13	0.761	0.3	Valid		
Motivasi Kerja (X2)	X2.1	0.634	0.3	Valid	0.944	Reliabel
	X2.2	0.602	0.3	Valid		
	X2.3	0.713	0.3	Valid		
	X2.4	0.637	0.3	Valid		
	X2.5	0.512	0.3	Valid		
	X2.6	0.808	0.3	Valid		
	X2.7	0.728	0.3	Valid		
	X2.8	0.748	0.3	Valid		
	X2.9	0.626	0.3	Valid		
	X2.10	0.816	0.3	Valid		
	X2.11	0.783	0.3	Valid		
	X2.12	0.735	0.3	Valid		
	X2.13	0.765	0.3	Valid		
	X2.14	0.634	0.3	Valid		
	X2.15	0.602	0.3	Valid		
Kecerdasan Emosional (X3)	X3.1	0.537	0.3	Valid	0.944	Reliabel
	X3.2	0.547	0.3	Valid		
	X3.3	0.626	0.3	Valid		
	X3.4	0.708	0.3	Valid		
	X3.5	0.696	0.3	Valid		
	X3.6	0.649	0.3	Valid		
	X3.7	0.783	0.3	Valid		
	X3.8	0.772	0.3	Valid		
	X3.9	0.630	0.3	Valid		
	X3.10	0.716	0.3	Valid		
	X3.11	0.670	0.3	Valid		
	X3.12	0.646	0.3	Valid		
	X3.13	0.701	0.3	Valid		
	X3.14	0.747	0.3	Valid		
	X3.15	0.764	0.3	Valid		
	X3.16	0.653	0.3	Valid		
	X3.17	0.688	0.3	Valid		
	X3.18	0.715	0.3	Valid		
	X3.19	0.640	0.3	Valid		
	X3.20	0.651	0.3	Valid		

Sumber: Hasil olahan SPSS, 2020

**Tabel 2.** Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Y

Variabel	Indikator	R Hitung	R Tabel	Hasil	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepuasan Kerja (Y1)	Y1.1	0.605	0.3	Valid	0.928	Reliabel
	Y1.2	0.704	0.3	Valid		
	Y1.3	0.722	0.3	Valid		
	Y1.4	0.780	0.3	Valid		
	Y1.5	0.815	0.3	Valid		
	Y1.6	0.616	0.3	Valid		
	Y1.7	0.667	0.3	Valid		
	Y1.8	0.557	0.3	Valid		
	Y1.9	0.589	0.3	Valid		
	Y1.10	0.585	0.3	Valid		
	Y1.11	0.600	0.3	Valid		
	Y1.12	0.579	0.3	Valid		
	Y1.13	0.666	0.3	Valid		
	Y1.14	0.803	0.3	Valid		

	Y1.15	0.904	0.3	Valid		
	Y1.16	0.475	0.3	Valid		
	Y1.17	0.513	0.3	Valid		
	Y1.18	0.469	0.3	Valid		
	Y1.19	0.524	0.3	Valid		
	Y1.20	0.479	0.3	Valid		
Kinerja Guru (Y2)	Y2.1	0.667	0.3	Valid	0.945	Reliabel
	Y2.2	0.755	0.3	Valid		
	Y2.3	0.734	0.3	Valid		
	Y2.4	0.823	0.3	Valid		
	Y2.5	0.844	0.3	Valid		
	Y2.6	0.667	0.3	Valid		
	Y2.7	0.672	0.3	Valid		
	Y2.8	0.642	0.3	Valid		
	Y2.9	0.753	0.3	Valid		
	Y2.10	0.690	0.3	Valid		
	Y2.11	0.615	0.3	Valid		
	Y2.12	0.613	0.3	Valid		
	Y2.13	0.773	0.3	Valid		
	Y2.14	0.818	0.3	Valid		

Sumber: Hasil olahan SPSS, 2020

Untuk mengukur akurasi angket digunakan koefisien korelasi, dengan cara membandingkan nilai *Corrected Item–Total Correlation* yang dibandingkan dengan nilai r tabel dengan tingkat  $\alpha$  0,03. Angket dikatakan bagus dan valid, jika koefisien korelasinya adalah signifikan atau r hitung > r tabel (Ghozali, 2016). Dari hasil yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari kepemimpinan, motivasi kerja, kecerdasan emosional, kepuasan kerja, dan kinerja guru mempunyai nilai valid yang dapat digunakan sebagai sumber data pengolahan secara keseluruhan.

Reliabilitas suatu indikator dapat dilihat dari nilai *Cronbach's alpha* ( $\alpha$ ). Jika nilai *Cronbach's alpha* ( $\alpha$ ) lebih besar > 0,70, maka indikator dinilai reliabel. Sedangkan apabila nilai *Cronbach's alpha* ( $\alpha$ ) lebih kecil  $\leq$  0,70 maka indikator dinilai tidak reliabel. Konstruk atau variabel dikatakan reliabel apabila mempunyai nilai alpha di atas 0,70 dan sebaliknya (Ghozali, 2016). Dari tabel di atas, terlihat bahwa setiap variabel memiliki nilai masing-masing *Cronbach's alpha* ( $\alpha$ ) di atas 0,70 yang artinya bahwa indikator-indikator yang terkait dengan variabel penelitian dinyatakan reliabel, sehingga layak digunakan lebih lanjut untuk penelitian ini.

### Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk memastikan bahwa tidak ada korelasi sempurna antara variabel bebas yang satu dengan variabel bebas yang lain. Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflating Factor* (VIF) dari hasil regresi. Jika nilai > 10, maka terdapat gejala multikolinearitas yang tinggi. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Uji Multikolinearitas

Variabel Bebas (Independen)	Variabel Terikat (Dependen)	VIF	Keterangan
X1 : Kepemimpinan	Y1 = Kepuasan Kerja	2.101	Tidak terjadi multikolinearitas data
X2 : Motivasi Kerja		2.932	Tidak terjadi multikolinearitas data
X3 : Kecerdasan Emosional		1.927	Tidak terjadi multikolinearitas data
X1 : Kepemimpinan	Y2 = Kinerja	2.724	Tidak terjadi multikolinearitas data
X2 : Motivasi Kerja		3.725	Tidak terjadi multikolinearitas data

X3 : Kecerdasan Emosional	2.152	Tidak terjadi multikolinearitas data
Y1 : Kepuasan Kerja	4.634	Tidak terjadi multikolinearitas data

Sumber: Hasil Olahan SPSS, 2020

Dari tabel 3 terlihat VIF masing-masing variabel dalam penelitian ini menunjukkan angka lebih kecil dari 10, yang artinya tidak terjadi multikolinearitas data.

### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) yakni uji coba yang dilakukan untuk menilai seberapa persen pengaruh indikator yang mempengaruhi variabel dependen sedangkan sisa lainnya juga dapat dipengaruhi indikator-indikator lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini. Hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada Tabel 4.

**Tabel 4.** Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

	R Square	R Square Adjusted
Kinerja (Y2)	0.679	0.655
Kepuasan Kerja (Y1)	0.784	0.772

Sumber: Hasil Olahan Smart PLS 3.0, 2020

Dari tabel 4 diperoleh R Square Adjusted untuk kinerja sebesar 0.655 yang berarti 65.5% variasi dari tingkat kinerja guru dapat dijelaskan oleh variasi dari kepemimpinan, motivasi kerja, kecerdasan emosional, dan kepuasan kerja, sedangkan sisanya 34.5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. R Square Adjusted untuk kepuasan kerja sebesar 0.772 yang menunjukkan bahwa 77.2% variasi dari tingkat kepuasan kerja dapat dijelaskan oleh variasi dari kepemimpinan, motivasi kerja, dan kecerdasan emosional sedangkan 22.8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

### Analysis of Varians (Anova)

Untuk melakukan analisis persepsi dari responden berdasarkan pada profil responden, bisa menggunakan Anova. Hasil uji Anova bisa dilihat pada Tabel 6. Tabel 6 menggambarkan tanggapan responden untuk semua variabel berdasarkan profil responden.

Berdasarkan Tabel 6 di bawah, variabel kepemimpinan disajikan dalam 13 (tiga belas) item pernyataan. Terdapat dua perbedaan yang signifikan atas tanggapan responden terhadap pernyataan X1.11 yaitu "Pimpinan dapat menyelesaikan setiap konflik dengan baik" dan pernyataan X1.12 yaitu "Pimpinan menghargai setiap perbedaan pendapat untuk tujuan ke arah yang lebih baik". Kedua indikator ini menunjukkan adanya perbedaan dengan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 dengan respon tertinggi berada pada unit kerja PAUD dan respon terendah pada unit kerja SD.

Untuk variabel motivasi kerja disajikan dalam 15 (lima belas) item pernyataan, analisis dari tingkat pendidikan, terdapat perbedaan yang signifikan atas tanggapan responden tingkat pendidikan D3 Sederajat terhadap pernyataan X2.3 yaitu "Saya sangat termotivasi dalam bekerja karena atasan saya menyenangkan", dengan nilai signifikan 0.003. Responden ini memberikan penilaian tertinggi, artinya menurut persepsi responden tamatan D3 sederajat, atasan menyenangkan dan bisa meningkatkan motivasi kerja. Penilaian terendah berasal dari responden tamatan S2 Sederajat. Terhadap pernyataan X2.10 yaitu "Atasan selalu memperlakukan bawahan dengan sopan", dengan nilai signifikan 0.031 atau lebih kecil dari 0.05. Untuk penilaian tertinggi oleh responden tamatan D3 sederajat dan penilaian terendah dari tamatan S2 sederajat. Sementara analisis responden dari jenis kelamin, terdapat perbedaan yang signifikan atas tanggapan responden terhadap variabel X2.9 yaitu "Saya dan rekan kerja selalu saling membantu, jika ada masalah". Indikator ini menunjukkan adanya perbedaan dengan nilai

signifikan lebih kecil dari 0.05 yaitu 0.017 dengan respon tertinggi berada pada responden dengan jenis kelamin perempuan.

Ini berarti, jenis kelamin perempuan memiliki jiwa sosial yang tinggi dibanding laki-laki. Dengan hubungan sosial yang baik dalam lingkungan kerja, maka meningkatkan motivasi dalam bekerja. Dari sisi unit kerja, terdapat perbedaan yang signifikan atas tanggapan responden terhadap pernyataan X2.3 yaitu “Saya sangat termotivasi dalam bekerja karena atasan saya menyenangkan”. Indikator ini menunjukkan adanya perbedaan dengan nilai signifikan lebih kecil dari 0.05 dengan respon tertinggi berada pada unit kerja SD dan respon terendah pada unit kerja SMP/SMK.

**Tabel 6.** Hasil F-test

Variabel	Indikator	F-test					
		Rata-Rata	Usia	Jenis Kelamin	Tingkat Pendidikan	Masa Kerja	Unit Kerja
Kepemimpinan X1	X1.1	4.540	0.929	0.983	1.946	1.057	2.009
	X1.2	4.476	1.009	0.020	1.496	0.353	2.105
	X1.3	4.536	0.295	0.114	1.153	1.316	1.315
	X1.4	4.460	0.328	1.904	0.932	0.302	0.893
	X1.5	4.487	0.825	0.174	1.010	0.135	1.302
	X1.6	4.433	0.450	0.140	0.891	0.792	0.907
	X1.7	4.405	0.492	0.411	1.486	0.887	2.718
	X1.8	4.562	1.145	0.044	2.310	2.464	2.941
	X1.9	4.449	1.699	0.055	1.772	0.673	1.809
	X1.10	4.631	0.916	0.608	0.920	0.083	0.230
	<b>X1.11</b>	4.302	0.663	0.184	1.327	0.399	<b>4.178**</b>
	<b>X1.12</b>	4.279	0.653	0.355	1.472	1.458	<b>6.866***</b>
	X1.13	4.627	0.970	0.426	1.401	1.934	2.436
	<b>X1</b>	<b>4.476</b>	<b>0.798</b>	<b>0.417</b>	<b>1.394</b>	<b>0.912</b>	<b>1.697</b>
Motivasi Kerja X2	X2.1	4.091	0.602	0.228	1.631	0.104	0.058
	X2.2	4.125	0.703	0.062	0.660	0.086	0.033
	<b>X2.3</b>	4.052	0.566	0.012	<b>5.369***</b>	0.066	<b>3.438**</b>
	X2.4	4.190	0.243	1.680	2.258	0.466	0.311
	X2.5	4.390	0.322	2.901	1.084	0.089	0.304
	X2.6	4.254	0.200	0.247	2.681	0.221	2.479
	X2.7	3.914	0.882	0.008	1.012	0.048	2.526
	X2.8	4.086	0.198	0.242	2.382	0.014	2.566
	<b>X2.9</b>	4.385	0.900	<b>6.071**</b>	1.104	0.057	2.279
	<b>X2.10</b>	4.194	0.268	2.854	<b>3.179**</b>	0.375	0.405
	X2.11	4.180	0.152	0.017	0.814	0.095	0.059
	X2.12	3.915	0.297	0.620	1.496	2.933	0.534
	X2.13	4.013	0.312	0.015	1.919	0.799	0.422
	X2.14	4.035	0.412	0.276	2.020	0.704	0.419
	X2.15	4.290	0.807	0.072	2.193	1.304	0.168
<b>X2</b>	<b>4.141</b>	<b>0.458</b>	<b>0.660</b>	<b>1.635</b>	<b>0.491</b>	<b>0.897</b>	
Kecerdasan Emosional X3	X3.1	4.383	0.531	1.827	0.416	0.294	1.302
	X3.2	4.362	0.628	0.523	0.616	0.278	1.372
	X3.3	4.425	0.386	0.095	0.771	0.532	0.551
	X3.4	4.215	0.739	0.173	0.980	0.172	0.626
	X3.5	3.966	1.017	0.009	0.821	0.452	0.539
	X3.6	4.267	0.394	0.139	0.926	0.613	1.800
	X3.7	4.195	0.760	0.750	0.163	0.459	0.671
	X3.8	4.366	0.194	0.003	0.670	0.825	1.508
	X3.9	4.219	0.633	3.381	0.499	0.114	0.300
	X3.10	4.342	0.664	0.461	0.685	0.573	0.304
	X3.11	4.341	0.864	0.523	0.616	0.106	0.130
	X3.12	4.171	0.511	1.623	1.345	1.040	0.211
	X3.13	4.308	0.163	1.958	0.686	1.759	0.474
	X3.14	4.143	0.665	0.061	1.960	0.403	0.950

X3.15	4.148	0.760	0.113	2.263	0.459	1.086
X3.16	4.222	0.838	0.001	0.691	0.185	0.761
X3.17	4.121	2.106	1.180	0.996	0.018	0.070
X3.18	4.181	0.245	0.000	0.677	0.062	0.240
X3.19	4.242	0.437	0.466	0.794	0.431	0.809
X3.20	4.444	0.371	3.314	0.622	1.092	0.426
<b>X3</b>	<b>4.253</b>	<b>0.645</b>	<b>0.830</b>	<b>0.860</b>	<b>0.493</b>	<b>0.707</b>

\*=P-value < 0.1, \*\*=P-value < 0.05, \*\*\*=P-value < 0.01  
 Sumber: Data Olahan Microsoft Excel dan Anova, 2020

Variabel	Indikator	F-Test					
		Rata-Rata	Usia	Jenis Kelamin	Tingkat Pendidikan	Masa Kerja	Unit Kerja
Kepuasan Kerja Y1	Y1.1	4.286	0.598	1.365	0.793	0.485	1.286
	Y1.2	4.325	0.176	0.027	0.858	0.466	0.070
	Y1.3	4.131	0.423	2.494	1.553	0.092	0.524
	Y1.4	4.272	0.578	0.461	0.704	0.541	1.111
	Y1.5	4.429	1.457	0.880	0.775	0.242	0.382
	Y1.6	4.464	1.432	0.147	0.667	1.202	2.349
	Y1.7	4.087	1.170	1.684	0.744	1.044	1.687
	<b>Y1.8</b>	<b>3.616</b>	<b>3.688**</b>	<b>0.608</b>	<b>2.052</b>	<b>0.083</b>	<b>5.124***</b>
	Y1.9	3.830	0.637	3.093	0.595	0.170	0.431
	Y1.10	3.995	0.674	1.684	0.510	0.053	1.618
	Y1.11	3.986	0.259	0.191	0.425	0.143	0.669
	Y1.12	4.115	0.827	0.611	0.730	1.397	2.355
	Y1.13	3.868	0.244	0.050	1.153	0.184	0.063
	Y1.14	4.435	0.259	2.292	0.937	0.510	0.020
	Y1.15	4.441	0.707	0.970	1.038	0.001	1.357
	Y1.16	4.488	0.642	0.914	0.775	0.579	0.448
	<b>Y1.17</b>	<b>4.373</b>	<b>0.949</b>	<b>0.647</b>	<b>1.512</b>	<b>2.182</b>	<b>3.698**</b>
	Y1.18	4.179	0.234	0.613	1.970	0.103	0.643
	Y1.19	4.218	1.304	0.529	0.837	0.166	0.492
	Y1.20	4.072	0.832	0.275	1.140	0.016	0.530
	Y1.21	4.149	1.292	0.025	0.644	0.196	1.930
	Y1.22	4.264	1.319	0.026	0.457	0.280	1.474
	Y1.23	4.219	0.868	0.096	1.092	0.095	0.594
	Y1.24	4.283	0.797	1.456	0.940	0.165	1.670
<b>Y1</b>	<b>4.189</b>	<b>0.769</b>	<b>0.881</b>	<b>0.954</b>	<b>0.433</b>	<b>0.987</b>	
Kinerja Guru Y2	Y2.1	4.350	0.598	1.365	0.793	0.485	1.286
	Y2.2	4.195	0.176	0.027	0.858	0.466	0.070
	Y2.3	4.118	0.423	2.494	1.553	0.092	0.524
	Y2.4	4.317	0.578	0.461	0.704	0.541	1.111
	Y2.5	4.207	1.457	0.880	0.775	0.242	0.382
	Y2.6	4.453	1.432	0.147	0.667	1.202	2.349
	Y2.7	4.435	1.170	1.684	0.744	1.044	1.687
	<b>Y2.8</b>	<b>4.408</b>	<b>3.688**</b>	<b>0.608</b>	<b>2.052</b>	<b>0.083</b>	<b>5.124***</b>
	Y2.9	4.291	0.637	3.093	0.595	0.170	0.431
	Y2.10	4.397	0.674	1.684	0.510	0.053	1.618
	Y2.11	4.415	0.259	0.191	0.425	0.143	0.669
	Y2.12	4.530	0.827	0.611	0.730	1.397	2.355
	Y2.13	4.354	0.244	0.050	1.153	0.184	0.063
	Y2.14	4.260	0.259	2.292	0.937	0.510	0.020
<b>Y2</b>	<b>4.332</b>	<b>0.672</b>	<b>1.113</b>	<b>0.893</b>	<b>0.472</b>	<b>0.967</b>	

\*=P-value < 0.1, \*\*=P-value < 0.05, \*\*\*=P-value < 0.01  
 Sumber: Data Olahan Microsoft Excel dan Anova, 2020

Kecerdasan emosional, dengan indikator X3.1 hingga X3.20 memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 sehingga tidak ada perbedaan antara responden dengan 20 indikator pada variabel kecerdasan emosional (X3) terhadap profil reponden baik dari usia, jenis kelamin, masa kerja, tingkat pendidikan, dan unit kerja.

Kepuasan kerja yang terdiri dari 24 (dua puluh empat) item pernyataan, terdapat perbedaan yang signifikan atas tanggapan responden terhadap variabel Y1.8 yaitu “Saya puas dengan gaji yang saya terima”. Indikator ini menunjukkan adanya perbedaan dengan nilai signifikan lebih kecil dari 0.05 yaitu 0.017 dengan respon tertinggi berada pada responden dengan rentang usia 41-50 tahun dan respon terendah berada pada responden dengan usia di bawah 21 tahun. Usia muda, pengalaman kerja masih belum banyak, sehingga berbanding lurus dengan gaji yang diterima. Jadi menurut persepsi responden, tinggi rendahnya gaji mempengaruhi kepuasan kerja guru. Dari unit kerja, terdapat perbedaan yang signifikan atas tanggapan responden terhadap pernyataan Y1.8 yaitu “Saya puas dengan gaji yang saya terima”, respon tertinggi pada unit PAUD, dan terendah pada unit SMP/SMK. Pernyataan Y1.17 yaitu “Atasan selalu memberikan kesempatan untuk penyampaian ide-ide atau masukan yang mungkin berguna dalam mendukung tercapainya program-program kerja” dengan nilai signifikan lebih kecil dari 0.05, respon tertinggi pada unit kerja PAUD, dan respon terendah pada unit SD.

Dari Tabel 6 di atas, kinerja guru yang terdiri dari 14 (empat belas) item pernyataan, dari usia terdapat perbedaan yang signifikan atas tanggapan responden terhadap variabel Y2.8 yaitu “Guru bertindak sesuai dengan norma agama, budaya, sosial, dan hukum nasional”. Indikator ini menunjukkan adanya perbedaan dengan nilai signifikan lebih kecil dari 0.05 yaitu 0.017 dengan penilaian tertinggi untuk guru dengan rentang usia 31- 40 tahun, dan penilaian terendah untuk guru usia di bawah 21 tahun. Jadi menurut responden tindakan guru yang sesuai dengan norma agama, hukum, sosial, dan kebudayaan nasional akan mempengaruhi kinerja guru. Dari sisi unit kerja, terdapat perbedaan yang signifikan atas tanggapan responden unit kerja terhadap variabel Y2.8 yaitu “Guru bertindak sesuai dengan norma agama, hukum, sosial, dan kebudayaan nasional” dengan nilai signifikan lebih kecil dari 0.05 dengan nilai tertinggi dari responden adalah untuk guru pada unit SD.

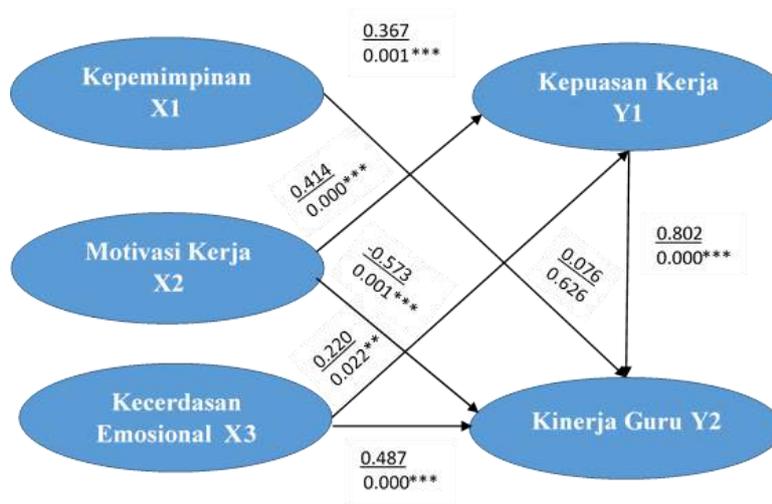
### Uji Hipotesis Analisis Jalur

Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis

	Original Sample (O)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ((O/STDEV)	P Values	Keterangan
Kepemimpinan (X1) → Kepuasan Kerja (Y1)	0.367	0.105	3.496	0.001***	Positif signifikan
Motivasi Kerja (X2) → Kepuasan Kerja (Y1)	0.414	0.114	3.624	0.000***	Positif signifikan
Kecerdasan Emosional (X3) → Kepuasan Kerja (Y1)	0.220	0,095	2.304	0.022**	Positif signifikan
Kepemimpinan (X1) → Kinerja (Y2)	0.076	0,156	0,488	0.626	Tidak signifikan
Motivasi Kerja (X2) → Kinerja (Y2)	-0.573	0,166	3.448	0.001***	Negatif signifikan
Kecerdasan Emosional (X3) → Kinerja (Y2)	0.487	0,111	4.396	0.000***	Positif Signifikan
Kepuasan Kerja (Y1) → Kinerja (Y2)	0.802	0.167	4.815	0.000***	Positif signifikan

Note: \* : Sig < 0.1; \*\* : Sig < 0.05; \*\*\* : Sig < 0.01

Sumber : Data Olahan, 2020



Note: \* : Sig < 0.1; \*\* : Sig < 0.05; \*\*\* : Sig < 0.01

Sumber : Path Olahan SEM PLS, 2020

**Gambar 2.** Hasil Analisis Path Olahan SEM PLS

## Pembahasan

Kepemimpinan berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja guru, ini artinya kepemimpinan yang baik akan meningkatkan kepuasan kerja guru. Terlihat dari hasil penelitian, untuk responden, dari masing-masing unit kerja, memiliki kepuasan kerja yang berbeda, karena pimpinan di tiap unit kerja berbeda, dengan karakteristik gaya kepemimpinan yang berbeda. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Bulan, Chandra, dan Komara (2018) dan Putra et al. (2019) yang juga membuktikan kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Namun bertolak belakang dengan hasil penelitian dan Kuswoyo, Komara, dan Junaedi (2018) bahwa kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Motivasi kerja juga mempunyai pengaruh positif dan signifikan atas kepuasan kerja guru yang artinya motivasi kerja yang baik akan meningkatkan kepuasan kerja guru. Dari hasil penelitian terlihat bahwa rata-rata guru memberikan respon bahwa gaji dan promosi jabatan meningkatkan kepuasan kerja guru. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Tetuko (2012) dan Hosan, Komardi, dan Panjaitan (2019), Bulan, Chandra, dan Komara (2018) yang juga membuktikan motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja guru. Namun bertolak belakang dengan hasil penelitian Kuswoyo, Komara, dan Junaedi (2018) bahwa kepuasan kerja tidak dipengaruhi oleh motivasi kerja.

Satu lagi aspek yang mempengaruhi kepuasan kerja guru secara positif dan signifikan ialah kecerdasan emosional. Artinya kemampuan guru mengelola kecerdasan emosional dengan baik akan meningkatkan kepuasan kerja guru. Rata-rata guru memberi respon bahwa guru akan kurang mampu mengelola emosi jika dalam keadaan penuh tekanan. Berarti, jika kondisi emosional kurang baik, maka akan menurunkan kepuasan kerja guru, demikian sebaliknya. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian (Tabatabaei & Farazmehr, 2015) yang juga membuktikan kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kepuasan kerja guru. Namun bertolak belakang dengan hasil penelitian oleh Anjarini (2018) bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Selanjutnya kepemimpinan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja guru, ini artinya kepemimpinan yang baik akan berpengaruh meningkatkan kinerja guru, tetapi tidak terlalu berarti, artinya tidak berlaku untuk sebagian besar guru atau hanya berlaku untuk sebagian kecil guru saja. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Kuswoyo, Komara, dan Junaedi (2018) dan Hosan, Komardi, dan Panjaitan (2019) yang juga membuktikan kepemimpinan berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja. Namun bertolak belakang dengan hasil penelitian Darmayanti (2016), S. D. Pratiwi (2013), E. E. Pratiwi (2019) bahwa kepemimpinan yang baik akan meningkatkan kinerja guru.

Motivasi kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja guru yang artinya motivasi kerja yang baik, bisa menurunkan kinerja guru, demikian pula sebaliknya. Sehingga peningkatan motivasi kerja guru tidak meningkatkan kinerja guru. Hal ini bertolak belakang dengan hasil penelitian Sya'roni, Herlambang, and Cahyono (2018), dan Firmawati dan Usman (2017) yang membuktikan bahwa motivasi kerja yang baik dapat meningkatkan kinerja guru. Dengan demikian hipotesis lima ditolak.

Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja guru yang artinya kecerdasan emosional yang baik akan meningkatkan kinerja guru. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Anjarini (2018) dan Ngatinah dan Purnami (2019) yang juga membuktikan kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Dengan demikian hipotesis enam diterima.

Kepuasan kerja guru berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja guru yang artinya semakin tinggi tingkat kepuasan guru dalam bekerja akan meningkatkan kualitas dan kinerja guru. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Sunarto dan Purwoatmodjo (2011), Darmayanti (2016), dan E. E. Pratiwi (2019) yang juga membuktikan kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja guru. Namun bertolak belakang dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hosan, Komardi, dan Panjaitan (2019), Kuswoyo, Komara, dan Junaedi (2018), dan Putra et al. (2019) bahwa kepuasan kerja guru tidak mempengaruhi kinerja guru.

## SIMPULAN

Kepemimpinan berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja guru, ini artinya kepemimpinan yang baik akan meningkatkan kepuasan kerja guru.

Motivasi kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan atas kepuasan kerja guru yang artinya motivasi kerja yang baik akan meningkatkan kepuasan kerja guru.

Kepuasan kerja guru secara positif dan signifikan ialah kecerdasan emosional. Artinya kemampuan guru mengelola kecerdasan emosional dengan baik akan meningkatkan kepuasan kerja guru.

Kepemimpinan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja guru, ini artinya kepemimpinan yang baik akan berpengaruh meningkatkan kinerja guru, tetapi tidak terlalu berarti, artinya tidak berlaku untuk sebagian besar guru atau hanya berlaku untuk sebagian kecil guru saja.

Motivasi kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja guru yang artinya motivasi kerja yang baik, bisa menurunkan kinerja guru, demikian pula sebaliknya.

Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja guru yang artinya kecerdasan emosional yang baik akan meningkatkan kinerja guru.

Kepuasan kerja guru berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja guru yang artinya semakin tinggi tingkat kepuasan guru dalam bekerja akan meningkatkan kualitas dan kinerja guru.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anjarini, A. D. A. (2018). Analisis Pengaruh Emotional Quotient, Intelligence Quotient Dan Spiritual Quotient Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Guru Di Sekolah Luar Biasa Negeri Batang. *Bbm (Buletin Bisnis & Manajemen)*, 3(1).
- Bulan, S., Chandra, T., & Komara, A. H. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Dan Komitmen Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Guru Smp Se-Kecamatan Rimba Melintang Kabupaten Rokan Hilir. *Kurs: Jurnal Akuntansi, Kewirausahaan Dan Bisnis*, 3(2), 156–170.
- Darmayanti, N. W. P. (2016). *Pengaruh Perilaku Pemimpin Terhadap Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja Dan Kinerja Guru Dan Pegawai Di Lingkungan Unit Sma Dwijendra Denpasar*. Udayana University.
- Emron, E., Anwar, Y., & Komariyah, I. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi Dan Perubahan Dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pegawai Dan Organisasi*.

- Firmawati, Y., & Usman, N. (2017). Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Guru. *Jurnal Administrasi Pendidikan: Program Pascasarjana Unsyiah*, 5(3).
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 23*. Badan Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, M. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Revisi). Bumi Aksara.
- Hosan, H., Komardi, D., & Panjaitan, H. P. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja, Budaya Sekolah Dan Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Guru Di Sekolah Metta Maitreya. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 7(3), 250–262.
- Kuswoyo, K., Komara, A. H., & Junaedi, A. T. (2018a). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Organisasi Serta Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Guru Sekolah Dasar Di Kecamatan Rimba Melintang. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(4), 360–372.
- Kuswoyo, Komara, A. H., & Junaedi, A. T. (2018b). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Organisasi Serta Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Guru Sekolah Dasar Di Kecamatan Rimba Melintang. *Procuratio*, 6(4), 360–372.
- Madjid, A. (2016). *Pengembangan Kinerja Guru Melalui Kompetensi, Komitmen, Dan Motivasi Kerja*. Penerbit Samudra Biru (Anggota Ikapi).
- Mahyuddin, E., Komara, A. H., & Sudarno, S. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komitmen Dan Budaya Organisasi Terhadap Motivasi Dan Kinerja Guru Sd Se-Kecamatan Rimba Melintang Kabupaten Rokan Hilir. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(4), 456–471.
- Mangkunegara, A. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*.
- Mulyo, J. M. (2015). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Kesejahteraan, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Guru Smp Di Rongkop Kabupaten Gunungkidul. *Wiyata Dharma: Jurnal Penelitian Dan Evaluasi Pendidikan*, 3(3), 125–132.
- Ngatinah, N., & Purnami, A. S. (2019). Kontribusi Komunikasi Intepersonal, Kecerdasan Emosional Dan Komitmen Organisasi Sekolah Terhadap Kinerja Guru. *Sosiohumaniora: Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 5(1).
- Pratiwi, E. E. (2019). Pengaruh Kepemimpinan Yang Melayani, Kepuasan Kerja, Dan Motivasi Intrinsik Terhadap Kinerja Guru Sekolah Lentera Harapan Sangahe. *Jurnal Nalar Pendidikan*, 7(2), 85–93.
- Pratiwi, S. D. (2013). Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Kepemimpinan Kepala Sekolah Menurut Persepsi Guru, Dan Iklim Sekolah Terhadap Kinerja Guru Ekonomi Smp Negeri Di Kabupaten Wonogiri. *S2 Pendidikan Ekonomi*, 2(1).
- Purwoatmodjo, D. (2011). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Kepalasekolah, Manajemen Berbasis Sekolah (Mbs) Dan Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Guru Smp Di Wilayah Sub Rayon 04 Kabupaten Demak. *Jurnal Analisis Manajemen*, 5(1), 16–29.
- Putra, R., Ernila, E., Komardi, D., & Suyono, S. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Guru Pada Smkn 4 Pekanbaru. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 7(4), 470–483.
- Salim, S., & Suhari, Y. (N.D.). *Kepemimpinan Transformasional Memoderasi Pengaruh Komitmen Organisasional Dan Motivasi Terhadap Kinerja Guru (Studi Pada Guru Smk Negeri Se Sub Rayon 01 Kota Semarang)*.
- Sunarto, & Purwoatmodjo, D. (2011). Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Guru Smp Di Wilayah Sub Rayon 04 Kabupaten Demak. *Analisis Manajemen*, 5(1), 16–29.
- Sya'roni, S., Herlambang, T., & Cahyono, D. (2018). Dampak Motivasi, Disiplin Kerja Dan Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Kinerja Guru. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 8(2).
- Tabatabaei, S. O., & Farazmehr, Z. (2015). The Relationship Between Emotional Intelligence And Iranian Language Institute Teachers' Job Satisfaction. *Theory And Practice In Language Studies*,

5(1), 184–195.

- Tetuko, B. (2012). Pengaruh Motivasi Kerja, Budaya Organisasi, Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Guru Sma Swasta Di Kabupaten Grobogan. *Educational Management, 1*(2).
- Wardani, L. K. (2014). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Guru Smp Negeri Kota Tegal. *Jurnal Universitas Dian Nuswantoro, Semarang*.
- Werang, B. R., Irianto, O., & Asmaningrum, H. P. (2019). Pengaruh Motivasi Dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Guru Sd Di Distrik Mindiptana, Papua. *Musamus Journal Of Primary Education, 93*–103.

# Jurnal Disrupsi Bisnis



PENELITIAN MANAJEMEN, AKUNTANSI & KEWIRAUSAHAAN

<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/DRB/index>  
[jurnaldisrupsibisnis@gmail.com](mailto:jurnaldisrupsibisnis@gmail.com)



## **Analisis Strategi Bubble Laundry dalam Perencanaan Kapasitas Produksi Guna Memenuhi Permintaan Pelanggan**

**Stephanie<sup>1</sup>, Shevia<sup>2</sup>, Nadiya Nur Arafah<sup>3</sup>, Mutiara Kamilatunnaimah<sup>4</sup>**  
Fakultas Bisnis dan Manajemen, Universitas Internasional Batam  
2041350.stephanie@uib.edu\*

Received 13 Agustus 2022 | Revised 30 Agustus 2022 | Accepted 30 September 2022

\*Korespondensi Penulis

### **Abstrak**

Pelaku bisnis dapat menggunakan berbagai strategi untuk memastikan bahwa usaha mereka berkembang dalam lingkungan yang sangat kompetitif. Menghadapi persaingan yang semakin ketat, Bubble Laundry selalu berusaha menerapkan strategi baru yang unik untuk mencapai tujuan bisnisnya agar pelanggan dapat setia dan tidak berpindah hati. Mengingat bahwa pemasaran, permintaan dan produksi sangat berpengaruh terhadap kelangsungan suatu usaha. Pengelolaan permintaan dan kapasitas produksi dari UMKM Bubble Laundry harus dilaksanakan dengan tepat. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil analisa diperoleh bahwa Bubble Laundry terus mengalami peningkatan jumlah pengunjung yang stabil. Manajemen permintaan Bubble Laundry menerapkan pendekatan *interventionist approach, promotion, pricing, shelf management, dan deal structure*. Untuk mencapai keseimbangan antara *demand* terhadap kapasitas produksi (*productive capacity*), Bubble Laundry perlu memahami beberapa hal seperti *physical facilities designed to contain consumens; physical facilities designed for storing or processing goods; physical equipment used to process people, possessions, or information; labor; infrastructures*. Sistem reservasi Bubble Laundry: sistem antrian, opsi pencucian “express”, *importance of customer*, layanan antar jemput, dan menyediakan fasilitas yang nyaman.

**Keywords:** Permintaan; Pengelolaan; Kapasitas Produksi; *Laundry*

### **Abstract**

*Businesses can use a variety of strategies to ensure that their business thrives in a highly competitive environment. Facing increasingly fierce competition, Bubble Laundry always tries to implement new unique strategies to achieve its business goals so that customers can be loyal and not change hearts. Given that marketing, demand and production greatly affect the continuity of a business. The management of demand and production capacity of MSMEs Bubble Laundry must be carried out appropriately. The method used is qualitative with a descriptive approach. The results of the analysis obtained that Bubble Laundry continues to experience a stable increase in the number of visitors. Bubble Laundry's demand management applies an interventionist approach, promotion, pricing, shelf management, and deal structure. To achieve a balance between demand and productive capacity, Bubble Laundry needs to understand several things such as physical facilities designed to contain consumens; physical facilities designed for storing or processing goods; physical equipment used to process people, possessions, or information; labor; infrastructures. Bubble Laundry reservation system: queuing system, "express" washing option, importance of customer, shuttle service, and providing convenient facilities.*

**Keywords:** Demand; Management; Production Capacity; *Laundry*

## PENDAHULUAN

Seperti yang kita ketahui, kondisi dunia komersial mengalami perkembangan yang sangat cepat dan selalu berevolusi dari waktu ke waktu. Hal ini dapat dibuktikan dengan bertambahnya jumlah pengusaha atau pelaku usaha baru seiring berjalannya waktu. Dengan persaingan komersial yang ketat saat ini, pemilik bisnis harus terus berusaha untuk mempertahankan operasi mereka dan bersaing untuk mencapai tujuan masing-masing. Para pebisnis biasanya harus dapat memprediksi pertumbuhan permintaan yang akan terus meningkat dan mempersiapkan diri untuk menghadapi tantangan yang kemungkinan akan dihadapi.

Pelaku bisnis dapat menggunakan berbagai strategi untuk memastikan bahwa usaha mereka berkembang dalam lingkungan yang sangat kompetitif. Sebuah usaha dapat dikatakan berhasil apabila ia telah menciptakan sebuah inovasi penjualan, berupa produk ataupun layanan jasa. Selain itu, keberhasilan sebuah usaha juga dapat dilihat melalui hasil pemasarannya yang unggul. Pemasaran merupakan salah satu bidang fungsional yang keikutsertaannya sangat berperan penting dalam kehidupan bisnis (Permata, 2012).

Setiap pebisnis bertanggung jawab atas kegiatan bisnis inti, terutama dalam bidang pemasaran untuk menjaga usaha agar tetap berjalan. Pemilik usaha biasanya memiliki tujuan yang mencakup berbagai topik untuk mencapai keberhasilan, seperti memaksimalkan keuntungan, mendukung tujuan perusahaan sehingga dapat terus berkembang secara dinamis, serta mencapai *volume* penjualan tertentu. Sama juga halnya dengan UMKM Bubble Laundry yang ingin mencapai tujuan sehingga bisnisnya dapat berjalan lancar.

Bubble Laundry merupakan sebuah UMKM yang berdiri pada 1 Juni 2022 di Kota Batam, yang bergerak di bidang jasa cuci-mencuci. Menghadapi persaingan yang semakin ketat, Bubble Laundry selalu berusaha menerapkan strategi baru yang unik untuk mencapai tujuan bisnisnya dan agar para pelanggan dapat setia dan tidak berpindah hati. Untuk mengatasi persaingan saat ini, metode dan prosedur pemasaran yang dilaksanakan harus seefisien mungkin. Seluruh pelaku bisnis terutama pemilik UMKM, perlu waspada ketika menetapkan bauran pemasaran yang digunakan karena persaingan. Terlebih lagi untuk pelaku bisnis UMKM yang menawarkan jasa laundry, karena industri laundry sudah semakin meluas dengan jumlah pesaingnya pun tidak dapat dikatakan sedikit. Oleh karena itu, pelaku usaha harus dapat memuaskan pelanggan, misalnya dengan menciptakan jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing, senantiasa memperhatikan permintaan dan kebutuhan pelanggan, serta memberikan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan (Harizal, 2014).

Pertumbuhan dan persaingan di dunia UMKM berdampak signifikan terhadap struktur permintaan masyarakat terhadap jasa yang ditawarkan. Akibatnya, para pelaku bisnis harus lebih responsif terhadap kebutuhan pelanggan dan mampu memberi nilai tambah pada jasa yang mereka tawarkan. Dengan kata lain, sebuah usaha yang bersifat akomodatif dan dapat memahami selera masing-masing konsumen akan lebih mungkin untuk mengalahkan persaingan. Sebuah UMKM yang memiliki desain atau rencana pemasaran yang tepat untuk setiap jasa yang dihasilkannya merupakan salah satu aspek keberhasilan dalam memenangkan persaingan.

Permintaan adalah jumlah jasa yang diminta di pasaran pada tingkat pendapatan, periode waktu, dan tingkat harga tertentu (Habib & Risnawati, 2017). Selain harga barang itu sendiri, terdapat juga beberapa faktor yang mempengaruhi permintaan, termasuk selera dan persepsi konsumen, pendapatan, harga barang serupa, kondisi cuaca, jumlah pembeli di pasar, pendapatan di masa depan dan faktor eksternal lainnya. Dengan demikian, Bubble Laundry perlu mengontrol kapasitas produksinya agar menyesuaikan dengan jumlah permintaannya di bidang *laundry*.

Maka dari itu, Bubble Laundry perlu menerapkan strategi untuk memantau, menilai, dan juga merencanakan permintaan layanan ketika berhadapan dengan kebutuhan pelanggan. Tujuannya adalah untuk mengetahui fluktuasi dari permintaan pelanggan terhadap jasa laundry di Kota Batam sehingga Bubble Laundry juga dapat menyiapkan diri dalam menghadapi berbagai tantangan. Pola konsumsi

masyarakat terhadap jasa laundry yang selalu mengalami perubahan secara signifikan dari waktu ke waktu, baik dari segi kuantitas, kualitas, maupun keragaman juga menjadi faktor penentu (Wardana, 2018).

Pemasaran jasa adalah suatu kegiatan sepatutnya yang harus disajikan oleh pembuat kepada pembeli berbentuk jasa yang tidak bisa dilihat, di dengar, dirasakan atau disentuh, tetapi manfaatnya dapat dirasakan oleh pembeli (Khamainy, 2022). Pemasaran jasa juga berarti sebagai suatu proses yang meliputi perancangan, pelaksanaan, promosi, penetapan harga tentang produk jasa. Terdapat beberapa karakteristik yang mencerminkan pemasaran jasa, diantaranya yaitu: 1) Tidak Berwujud (*Intangibility*), Jasa memiliki sifat tidak dapat dilihat, tidak memiliki wujud, tidak dapat dirasakan sebelum melakukan transaksi pembelian. Oleh karena itu, jasa berbeda dengan produk fisik yang dapat dilihat, disentuh, dirasakan bahkan sebelum melakukan kegiatan transaksi pembelian; 2) Tidak Dapat Dipisahkan (*Inseparability*). Maksud dari tidak dapat dipisahkan adalah bentuk jasa tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, seperti apakah sumber itu sebuah mesin atau orang, apakah sumber itu hadir atau tidak. Produk fisik setelah umumnya melewati tahapan produksi, distribusi, hingga dikonsumsi kemudian. Jasa biasanya diproduksi dan dikonsumsi sekaligus oleh konsumen (Fatihudin & Firmansyah, 2019); 3) Berubah-Ubah (*Variability*). Jasa memiliki banyak bentuk dan jenisnya, sehingga dapat berubah-ubah tergantung pada siapa, kapan, dan dimana disajikannya jasa itu.; 4) Mudah Lenyap (*Perishability*). Daya tahan suatu jasa dapat terancam apabila tingkat permintaan juga sering berfluktuasi. Jasa tidak dapat disimpan, jadi jika tingkat permintaan turun, maka jasa juga akan turut turun.

Perusahaan jasa bisa mengalami fluktuasi permintaan yang berakibat buruk pada ketidakseimbangan kapasitas produksi (*productive capacity*). Fluktuasi permintaan adalah kondisi perubahan harga yang disebabkan oleh kekuatan permintaan dan penawaran. Jika tingkat permintaan cenderung naik maka harga juga akan ikut naik, namun jika tingkat permintaan cenderung sedikit maka harga pun juga ikut turun. Fluktuasi permintaan sejatinya merupakan gejala sebab akibat dari permintaan dan penawaran (Wirtz & Lovelock, 2021). Dalam suatu perusahaan jasa, tingkat permintaan akan sangat berpengaruh pada kapasitas produksi pelayanannya (Putri et al., 2020). Terdapat beberapa jenis strategi yang terkait antara permintaan dan kapasitas, diantaranya yaitu: 1) *Level Capacity/Level Strategy*, strategi ini dijalankan dengan menjaga tingkat produksi, tenaga kerja, hingga output tetap konstan; 2) *Chase Strategy/Chase Demand*, strategi ini fokus pada menyesuaikan kapasitas dengan tingkat permintaan yang ada pada periode tersebut (Shurrab, 2022); 3) *Mixed Strategy*, strategi ini adalah kombinasi dari *level capacity* dan *chase demand*. Strategi ini menggabungkan tingkat permintaan dengan tingkat kapasitas produksi.

Kapasitas adalah tingkat kesanggupan suatu perusahaan dalam menghasilkan barang atau jasa yang diberi fasilitas penunjang seperti peralatan dan tenaga kerja, hingga dapat menghasilkan suatu *output* dalam periode tertentu (Rani, 2019). Kapasitas produksi juga memiliki keterkaitan terhadap tingkat permintaan yang dapat berpengaruh pada perusahaan jasa. Maka dari itu, suatu perusahaan jasa yang memiliki kapasitas produksi dapat mengalami kejadian berikut: 1) Kelebihan permintaan, terlalu banyak permintaan relatif terhadap kapasitas maksimum. dan 2) Permintaan melebihi kapasitas optimal, yang bisa mengakibatkan kualitas layanan dianggap telah memburuk (Shurrab, 2022); 3) Kapasitas optimal, staf tidak terlalu banyak bekerja dan pelanggan menerima layanan yang baik; dan 4) Kelebihan kapasitas, terlalu banyak kapasitas relatif terhadap permintaan

Merupakan sebuah tantangan yang besar bagi perusahaan jasa untuk menyeimbangkan antara permintaan dan kapasitas produksi. Jasa memiliki sifat tidak dapat dilihat dan disimpan, sehingga diperlukan strategi yang ekstra agar perusahaan dapat lebih *sustain* ke depannya (Vogel & Stollitz, 2021). Salah satu hal yang menjadi perhatian lebih dari perusahaan jasa adalah permintaan dan kapasitas produksinya. Jika tingkat permintaan lebih kecil dari kapasitas perusahaan, maka ada beberapa pos produksi yang tidak bekerja atau menganggur.

Kapasitas dapat disesuaikan dengan tingkat penjualan yang sedang berfluktuasi pada saat itu. Jika terjadi kelebihan kapasitas maka sudah pasti proses operasional produksi tidak efisien karena terdapat beberapa pos produksi yang sering menganggur (Sugiatna, 2021). Untuk menyeimbangkan permintaan dan kapasitas, perusahaan dapat melakukan cara berikut: 1) Mengelola kapasitas; 2) Jangan mengambil tindakan dan biarkan permintaan menemukan levelnya sendiri; 3) Kurangi permintaan di periode puncak; 4) Meningkatkan permintaan ketika ada kelebihan kapasitas; dan 5) Permintaan inventaris menggunakan sistem tunggu & antrian, dan reservasi.

Sistem reservasi adalah proses yang berkaitan dengan kedatangan *customer* ke suatu tempat pelayanan jasa dengan maksud untuk menggunakan jasa itu. Sistem reservasi dapat terbentuk akibat tingkat permintaan yang melebihi kapasitas pelayanan yang ada. Perencanaan kapasitas memiliki hubungan dengan sistem reservasi/antrian ini. *Customer* dapat berfluktuasi kapan saja dan hal ini tergantung pada sistem reservasi/antrian yang membuat waktu pelayanan masing-masing *customer* bervariasi. Jika perusahaan tidak mampu mengendalikan permintaan dan sistem reservasi, maka hal ini juga akan berpengaruh pada kapasitas produksi.

Mengingat bahwa pemasaran, permintaan dan produksi sangat berpengaruh terhadap kelangsungan suatu usaha, maka pengelolaan permintaan dan kapasitas produksi dari UMKM Bubble Laundry harus dilaksanakan dengan tepat. Uraian yang telah dijabarkan diatas, membawa penulis untuk mengambil judul “Analisis Strategi Bubble Laundry dalam Perencanaan Kapasitas Produksi Guna Memenuhi Permintaan Pelanggan”. Penulis akan menganalisis pola permintaan jasa dari Bubble Laundry, cara Bubble Laundry mengelola permintaan tersebut, kapasitas produksi yang diimplementasi, serta sistem reservasi yang digunakan Bubble Laundry.

## METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan teknik pendekatan yang digunakan adalah pendekatan deskriptif atau mendeskripsi hasil data yang telah diperoleh dengan bentuk analisa. Adapun sumber data yang digunakan dalam mencari informasi mengenai data-data UMKM Bubble Laundry adalah data primer yang didapatkan melalui wawancara. Penelitian ini juga mengambil data sekunder yang diperoleh melalui hasil studi kepustakaan dengan membaca artikel, skripsi dan jurnal-jurnal yang terkait.

Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu metode observasi lingkungan dan metode *interview*. Adapun teknik analisis data yang digunakan meliputi: reduksi data dan penyajian data.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Pola Permintaan Bubble Laundry

Data pelanggan Bubble Laundry seperti ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 1.** Jumlah pelanggan Bubble Laundry 1 Juni s.d. 6 Juli 2022

Tanggal		Jumlah Pengunjung yang menggunakan jasa	Total
1/6/2022	6/6/2022	31	195
7/6/2022	12/6/2022	29	
13/6/2022	18/6/2022	42	
19/6/2022	24/6/2022	46	
25/6/2022	30/6/2022	47	
1/7/2022	6/7/2022	46	

(Sumber: Data Diolah)

Berdasarkan tabel yang telah diuraikan di atas, perhitungan jumlah pelanggan dilakukan per 6 hari dengan rata-rata pelanggan 5-10 orang dalam sehari. Jika dijumlahkan, maka dalam satu bulan awal

Bubble Laundry dibuka (bulan Juni), terdapat total 195 pelanggan. Dan sisanya adalah pelanggan awal bulan Juli dengan jumlah sebanyak 46 orang yang dihitung mulai dari tanggal 1 hingga 7.



**Gambar 5:** Grafik Jumlah Pelanggan Bubble Laundry 1 Juni – 6 Juli 2022  
(Sumber: Data Diolah)

Dalam bentuk grafik, bisa dilihat bahwa kapasitas permintaan Bubble Laundry perlahan-lahan mengalami peningkatan, walaupun pada akhirnya ia mengalami sedikit penurunan yang tidak terlalu signifikan. Maka dari itu untuk bulan-bulan selanjutnya, dapat kita analisis bahwa permintaan dari Bubble Laundry ini akan terus bertambah seiring berjalannya waktu dan pastinya akan mengalami peningkatan. Hal ini disebabkan karena lokasi Bubble Laundry yang sangat strategis yaitu berada di deretan ruko yang bersebelahan dengan Universitas Internasional Batam. Dengan pengamatan lingkungan sekitar yang dekat dengan salah satu universitas, maka dapat kita simpulkan bahwa lokasi Bubble Laundry ini tentunya berdekatan dengan daerah kos-kosan mahasiswa. Oleh karena itu, tingkat permintaan dari Bubble Laundry dapat diperkirakan akan terus mengalami peningkatan.

Kemudian, alasan lain yang memperkuat asumsi bahwa permintaan Bubble Laundry akan semakin meningkat adalah karena tidak lama lagi Universitas Internasional Batam akan mengadakan sesi perkuliahan tatap muka secara luring, dimana otomatis para mahasiswa yang berada di luar Batam akan hadir dan menempati daerah kos-kosan mahasiswa di sekitar Taman Kota. Tidak sedikit mahasiswa yang membutuhkan jasa laundry ini untuk mencuci pakaian mereka. Bubble Laundry sudah sangat tepat dalam pemilihan lokasinya karena dengan membuka jasa laundry di daerah kos-kosan mahasiswa, maka permintaan dan profit juga akan semakin naik.

Untuk jasa laundry ini juga terdapat *peak season*-nya, dimana permintaan akan mengalami peningkatan yang sangat signifikan (*high demand*). Salah satu contohnya pada saat berdekatan dengan perayaan hari-hari besar seperti Imlek, Idul Fitri, Natal, dan hari besar lainnya karena sebagian besar keluarga ingin mencuci baju-baju barunya beserta gorden, tikar, dan lain-lain. Tidak lupa pula pada saat berdekatan *weekend* atau bahkan *weekend* sendiri, orang yang membutuhkan jasa laundry akan lebih banyak. Alasannya karena kebanyakan para pelanggan Bubble Laundry akan mengantar ataupun memesan jasa antar jemput pakaian saat hari Jumat ataupun Sabtu, kemudian akan diambil pada hari Minggu.

Selain itu peningkatan dan penurunan permintaan yang digambarkan melalui grafik juga dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi perubahan *level* permintaan Bubble Laundry, yaitu: 1) *Weather* / cuaca, pada saat cuaca sedang hujan, pastinya *demand* akan naik dikarenakan para masyarakat yang ingin menjemur pakaiannya namun kondisi cuaca sedang dalam keadaan tidak mendukung; 2) *Health problems* / masalah Kesehatan, para pelanggan yang menggunakan jasa laundry berkemungkinan mempunyai permasalahan kulit akibat deterjen yang digunakan. Terdapat

beberapa orang dengan kulit sensitif yang mungkin tidak dapat menggunakan deterjen secara sembarangan. Jika pelanggan banyak yang kulitnya tidak cocok dengan deterjen laundry ataupun *softener* yang digunakan Bubble Laundry, maka demand akan menurun. Begitu pula sebaliknya, jika pelanggan banyak yang cocok dan tidak terjadi permasalahan apapun ketika menggunakan baju dari deterjen laundry ataupun *softener* yang digunakan Bubble Laundry, maka demand akan meningkat; 3) *Accidents / fires / crime*, terdapat beberapa faktor eksternal yang akan berpengaruh terhadap naik dan turunnya *level demand* dari Bubble Laundry, seperti: adanya pemadaman lampu oleh PLN yang membuat seluruh alat elektronik (mesin cuci, *dryer*, setrika) yang tidak dapat digunakan ataupun terjadinya kebakaran gedung yang dapat membuat *demand* Bubble menurun.

### **Market Segmentation Bubble Laundry**

Berikut ini uraian dari beberapa jenis segmentasi pasar Bubble Laundry, yang berkaitan dengan fluktuasi naik dan turunnya permintaan masyarakat.

1. Segmentasi Geografis : Bubble Laundry memilih kota Batam tepatnya di daerah Taman Kota untuk menjalankan bisnisnya, dikarenakan lokasi berdirinya bisnis ini dekat dengan Universitas Internasional Batam sehingga diperkirakan akan mudah dijalankan usahanya jika dilihat dari geografis tersebut. Selain itu, di daerah Taman Kota ini juga terdapat banyak sekali kos-kosan mahasiswa dimana pastinya banyak mahasiswa yang ingin mencuci baju namun tidak terdapat mesin cuci ataupun lingkungan kosannya tidak mendukung untuk menjemur pakaian.
2. Segmentasi Demografis : yaitu pengelompokan berdasarkan usia, jenis kelamin, penghasilan, pekerjaan, agama, ras, kelas sosial, dan lain-lain. Bubble Laundry menargetkan usia 16-50 tahun dengan pendapatan 2,5 – 6 juta perbulannya hal ini dapat ditafsirkan karena lokasi dan kelas sosial di daerah Batam itu sendiri. Untuk jenis kelamin, baik pria maupun wanita dapat menggunakan jasa dari Bubble Laundry ini.
3. Segmentasi Psikografi : segmentasi ini dilakukan dengan mengelompokkan berdasarkan gaya hidup atau pola kepribadiannya. Bubble Laundry menargetkan kalangan yang memiliki pola kehidupan yang serba cepat dan teratur. Selain itu juga pastinya terdapat *customer* yang ingin mencuci dan merapikan pakaian namun tidak memiliki waktu luang. Oleh karena itu, Bubble Laundry hadir untuk membantunya dengan sentuhan gaya millennial.
4. **Segmentasi Perilaku** : Bubble Laundry menargetkan kaum mahasiswa atau millennial, dimana generasi milenial ini adalah generasi yang menginginkan hal-hal instan dan praktis. Karena pastinya terdapat orang-orang dimana ia ingin mencuci selimut, gorden, ataupun kain lainnya yang berukuran besar namun tidak ingin menyusahkannya.

### **Analisis Pengelolaan Permintaan Bubble Laundry**

Sebagai UMKM yang baru berdiri di bulan Juni 2022 lalu, Bubble Laundry terus berupaya untuk meningkatkan jumlah permintaan. Dalam sesi wawancara dan paparan tabel diatas, dapat dilihat bahwa Bubble Laundry terus mengalami peningkatan jumlah pengunjung yang stabil. Dalam menghadapi berbagai situasi kapasitas terhadap permintaan, terutama pada saat permintaan sedang melonjak, Bubble Laundry menerapkan pendekatan berupa *interventionist approach* dalam manajemen permintaannya. Pendekatan ini dilakukan dengan merekrut karyawan *seasonal* untuk membantu Bubble Laundry dalam memenuhi jumlah permintaan yang meningkat. Namun tentu saja, Bubble Laundry akan menyambut tingginya permintaan sebagai peluang untuk mengembangkan usaha. Oleh karena itu, Bubble Laundry harus memaksimalkan *demand management*-nya agar memungkinkan untuk melayani lebih banyak pelanggan pada tingkat kapasitas yang sama dengan cara promosi (*Promotion*), memberikan tawaran langganan (*pricing*), *shelf management* dan *deal structure* (kebijakan pembelian untuk memudahkan konsumen dalam merubah produk)

### Analisis Kapasitas Produksi Bubble Laundry

Sebagai UMKM yang bergerak di bidang jasa, sudah menjadi tantangan tersendiri bagi Bubble Laundry karena jasa bersifat *intangible* yang artinya tidak berwujud, tidak terlihat dan tidak dapat disimpan untuk dijual kemudian. Bubble Laundry harus bekerja ekstra ketika terjadi fluktuasi permintaan yang cepat. Hal inilah yang menjadi salah satu titik penentu keberhasilan Bubble Laundry karena mereka harus berupaya mengerahkan sumber daya, tenaga kerja, peralatan dan fasilitas secara bersama agar produktivitas dapat terbentuk tanpa mengurangi kualitas jasa yang dihasilkan sehingga tidak mengurangi kepuasan pelanggan.

Untuk mencapai keseimbangan antara demand terhadap kapasitas produksi (*productive capacity*), Bubble Laundry perlu memahami beberapa hal dibawah ini, yaitu

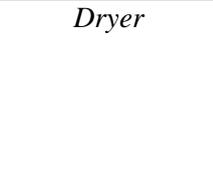
1. *Physical facilities designed to contain consumens*

Secara keseluruhan, outlet Bubble Laundry sudah dibangun dengan kesan yang cukup baik ketika dipandang, terutama dengan spanduk besar yang bertuliskan “start from 4k”. Karena teknik marketingnya ini, maka pasti akan memunculkan rasa penasaran calon pelanggan. Perasaan yang diberikan oleh Bubble Laundry ketika mengunjungi outletnya adalah perasaan ramah dan wangi seperti khas laundry pada umumnya.

2. *Physical facilities designed for storing or processing goods*

Outlet yang Bubble dirikan di Jalan Taman Kota Mas juga merupakan tempat yang digunakan untuk kantor dan lokasi pengerjaan jasa laundry, termasuk memproses permintaan, berupa mencuci, mengeringkan, menyetrika hingga pengemasan. Aktivitas ini juga didukung dengan adanya 3 mesin cuci, 1 setrika biasa, 1 setrika uap dan 1 mesin *dryer*. Selain itu Bubble Laundry juga memiliki rak sebagai tempat penyimpanan laundry yang telah selesai dan siap untuk diambil oleh *customer*. Berikut tabel peralatan yang digunakan oleh Bubble Laundry.

**Tabel 1.** Peralatan yang Mendukung Proses Operasional Bubble Laundry

Peralatan	Jumlah	Keterangan
Timbangan 	1	Dapat mengukur hingga maksimal 40 kg dengan berat minimal 200 gram. Dengan begitu, Bubble Laundry dapat langsung menghitung total harga yang akan dikenakan berdasarkan jumlah berat yang ditimbang dengan <i>unit price</i> per kg diset Rp 7.000,-/kg.
Mesin Cuci 	3	2 diantara 3 mesin cuci yang dimiliki Bubble Laundry dapat mencuci hingga maksimal 14 kg, dan 1 diantaranya dapat mencuci dengan maksimal 8 kg.
Dryer 	1	<i>Dryer</i> dapat memuat pakaian dengan berat maksimal 7kg. Dengan <i>dryer</i> ini, Bubble laundry dapat memilih opsi <i>extra dry</i> , <i>cupboard dry</i> , <i>iron dry</i> dengan pilihan waktu pengeringan 20, 30, 40, 50, atau 60 menit.

		
<p>Setrika + Tempat Setrika</p> 	<p>1 set</p>	<p>Bubble Laundry memiliki 1 setrika biasa dan tempat setrikaan, ditambah dengan 1 setrika uap untuk merapikan pakaian sebelum dikemas kepada pelanggan.</p>
<p>Rak susun</p> 	<p>1</p>	<p>Rak susun yang berisi 15 slot ini digunakan oleh Bubble Laundry untuk meletakkan sabun, <i>hanger</i>, kantong plastik dan lain sebagainya.</p>
<p>Rak susun baju</p> 	<p>1</p>	<p>Rak susun yang diletakkan dibagian depan ini digunakan untuk meletakkan pakaian biasa dengan 36 slot, sprei dan selimut dengan 6 slot rak dan tempat meletakkan pakaian yang tidak boleh kusut, seperti jas sebanyak 1 slot.</p>
<p>Keranjang baju kotor</p> 	<p>15</p>	<p>Keranjang ini digunakan untuk mengeluarkan pakaian kotor dari plastik pelanggan untuk diproses nantinya. Cucian setiap <i>customer</i> akan dibedakan dalam setiap keranjang dengan diberikan nota.</p>
<p>Gantungan sprei</p> 	<p>3</p>	<p>Bubble Laundry memiliki 3 gantungan sprei berdiri dalam menjalankan kegiatan operasionalnya</p>
<p>Stand jemuran baju</p>	<p>2</p>	<p>Bubble Laundry memiliki 2 gantungan baju berdiri dalam menjalankan kegiatan operasionalnya</p>



Sumber: Pengolahan Data (2022)

3. *Physical equipment used to process people, possessions, or information*

Bubble Laundry memiliki *list* harga yang ditempelkan dengan ukuran besar di depan *outlet* sehingga *customer* yang datang dapat melihat-lihat *list* harga dan layanan apa saja yang ditawarkan oleh Bubble Laundry guna memperoleh informasi sebagai pilihan bagi *customer*. Selain itu, Bubble Laundry juga memasang spanduk kecil berisi tawaran promosi yang diberikan.

4. *Labor*

Pada tahapan ini, *customer* sudah mulai menggunakan jasa dari Bubble Laundry. Bubble Laundry menerapkan *low contact service* karena laundry termasuk jasa yang tidak memerlukan banyak kontak dengan *customer* nya. Menanggapi hal tersebut, Bubble Laundry sudah menyediakan nomor HP yang dapat pelanggan hubungi, misalnya untuk membuat janji penjemputan, memperoleh informasi dan menanyakan status pakaian mereka dengan Bubble Laundry.

5. *Infrastructures*

Bubble Laundry telah memiliki desain fasilitas fisik yang mendukung bagi konsumen dan tenaga kerja. Hal ini didukung dengan adanya *outlet* fisik tempat *customer* dapat berkunjung secara langsung untuk menggunakan jasa dari Bubble Laundry.

### **Sistem Reservasi yang Digunakan Bubble Laundry**

Dalam lingkungan persaingan yang tinggi, antrian yang lama dapat mengarah pada peluang bisnis yang mudah hilang. Bagi banyak orang, mengantri adalah sebuah hal yang memakan waktu dan ada harganya (*cost of waiting*). Menanggapi hal ini, Bubble Laundry menerapkan sistem reservasi berupa:

1. *Sistem Antrian*

Adapun jenis sistem antrian yang diterapkan oleh UMKM Bubble Laundry, yaitu sistem antrian jalur ganda. Sistem antrian tahap berganda ini digunakan oleh Bubble Laundry dengan disiplin antrian '*first come first served*' dimana artinya *customer* yang hadir terlebih dahulu, akan dilayani duluan sesuai dengan urutan antriannya.

2. *Opsi pencucian "Express"*

Tidak semua orang sesuai dengan ketentuan Bubble Laundry dalam menerapkan waktu 2 hari dalam memproses pakaian *customer*. Terdapat beberapa pelanggan yang justru ingin pakaiannya selesai dengan waktu cepat. Bubble laundry tentu saja tidak ingin kehilangan *customer* hanya karena *customer* tersebut ingin didahulukan. Menanggapi hal tersebut, Bubble Laundry menerapkan opsi cucian "Express" dengan jangka waktu pencucian hanya selama 5 jam namun dikenakan harga 2 kali lipat dari harga reguler.

3. *Importance of Customer*

Jika *customer* tersebut sering atau loyal dalam menggunakan jasa Bubble Laundry, maka ia akan diprioritaskan demi menjaga ekspektasi pelanggan. Bubble Laundry akan memperoleh *benefit* dari *trickle down effect*, dimana artinya pelanggan yang puas dan senang akan memberitahu kerabat atau temannya tentang pelayanan baik yang diterima dari pengalaman pribadinya. Namun hal ini tidak berarti Bubble akan mengabaikan pelanggan lainnya karena mereka tetap harus memberikan kesan dan memenuhi ekspektasi pelanggan dengan baik pula.

#### 4. Layanan antar jemput

Bubble Laundry juga menyediakan layanan antar jemput sebagai sistem reservasinya. Dengan begitu, *customer* tidak perlu datang ke outlet hanya untuk mengantarkan pakaian mereka. *Customer* dapat menghubungi Bubble via Whatsapp dengan membuat janji satu hari sebelum jadwal pengambilan. Dengan waktu yang sudah disetujui, maka karyawan Bubble akan menghubungi *customer* untuk melakukan penjemputan.

#### 5. Fasilitas yang nyaman

Kedatangan terjadi pada waktu yang sangat bervariasi, demikian pula dengan waktu pelayanan. Ketika antrian di *outlet* panjang, maka Bubble harus membuat pelanggan nyaman selagi menunggu. Dalam hal ini, Bubble Laundry telah menyiapkan tempat duduk bagi pelanggan, tabel *pricelist* agar *customer* dapat mengisi waktu dengan melihat-lihat layanan dan promo yang diberikan oleh Bubble Laundry.

### SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data melalui grafik dan tabel yang telah dijabarkan di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa jumlah kapasitas permintaan Bubble Laundry perlahan-lahan mengalami peningkatan dan akan terus bertambah seiring berjalannya waktu. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor penentu seperti lokasi pendirian, *peak-season*, kondisi cuaca, dan lain-lain. Untuk teknik pengelolaan permintaan, Bubble Laundry sendiri menerapkan pendekatan berupa *interventionist approach* dengan merekrut karyawan *seasonal* untuk membantunya memenuhi jumlah permintaan yang meningkat. Selain itu, Bubble Laundry juga berupaya untuk menjaga angka permintaan agar tidak mengalami penurunan dengan menerapkan beberapa *positioning strategy*: mengadakan promosi, menawarkan harga rendah, *shelf-management*, serta mengadakan layanan antar jemput.

Kemudian, untuk mencapai keseimbangan antara *demand* terhadap kapasitas produksi (*productive capacity*), Bubble Laundry mengutamakan fasilitas yang nyaman, peralatan yang memadai, tenaga kerja yang ahli, serta infrastruktur yang lengkap. Fluktuasi kapasitas produksi Bubble Laundry per harinya juga berjalan dengan baik dan cukup stabil. Bagi *customer* yang merasa tidak nyaman dalam pengantrian, Bubble Laundry menghadirkan beberapa sistem seperti adanya opsi pencucian “Express”, layanan antar jemput via Whatsapp, serta tempat tunggu yang nyaman.

Dari data yang telah dianalisis, maka jumlah permintaan dan kapasitas produksi Bubble Laundry sendiri sudah dikatakan cukup baik, namun perlu ditingkatkan lagi agar Bubble Laundry tidak kalah bersaing dengan laundry lainnya. Bubble Laundry masih membutuhkan beberapa strategi tambahan dengan tujuan untuk memaksimalkan pengelolaan permintaan pelanggan dan kapasitas produksi.

### DAFTAR PUSTAKA

- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). Pemasaran Jasa. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., (March).
- Habib, A., & Risnawati, R. (2017). *Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Permintaan Buah Pepaya Impor di Kota Medan*.
- Harizal, B. (2014). *Analisis Minat Konsumen Mengingat pada Wisma 81 Pekanbaru di Tinjau dari Process, People dan Physical Evidence*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Hutahaean, D. V. (2019). *Perencanaan Persediaan Bahan Kimia Menggunakan Metode Material Requirement Planning Di Cv Benaya Maju Jaya Laundry* (Universitas Komputer Indonesia). Universitas Komputer Indonesia. Retrieved from <http://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/1091>
- Khamainy, A. (2022). Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Persepsi Kualitas STBA JIA Bekasi. *Jurnal Tadbir Peradaban*, 2(1), 48–57. <https://doi.org/10.55182/jtp.v2i1.103>
- Permata, D. A. (2012). *Audit Manajemen Pemasaran pada Taman Sari Madiun* (Universitas Negeri Yogyakarta). Universitas Negeri Yogyakarta. Retrieved from

- <http://eprints.uny.ac.id/id/eprint/7751%0A>
- Putri, D. G., Sari, Sa., Siahaan, E. Y., Agata, F., Setyawan, N. A., & Putri, N. R. F. (2020). Analisis Perencanaan Agregat untuk Meminimumkan Biaya Produksi di Konveksi Dominique. *Seminar Nasional Teknik Industri Universitas Gadjah Mada*, 24–29.
- Rani, A. M. (2019). Meningkatkan Kapasitas Produksi dengan Capacity Planning (Studi pada PT XYZ). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis : Performa Vol . 16 , No . 1 Maret 2019, 16(1)*, 39–49.
- Shurrah, H. (2022). *Balancing Demand and Supply in Complex Manufacturing Operations: Tactical-Level Planning Processes*. CHALMERS UNIVERSITY OF TECHNOLOGY.
- Sugiatna, A. (2021). Analisis Perencanaan Kapasitas Produksi Dengan Menggunakan Metoda Rought Cut Capacity Planning Pendekatan Cpod Di Pt. Xyz. *Sistemik : Jurnal Ilmiah Nasional Bidang Ilmu Teknik*, 9(02), 28–32. <https://doi.org/10.53580/sistemik.v9i02.61>
- Vogel, J., & Stollez, R. (2021). Anticipation of Future Demand Changes in Capacity Planning: The Inverse Capacity Boost. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3882550>
- Wardana, D. (2018). *Pengaruh Persepsi Konsumen terhadap Permintaan Telur Ayam Bermerek* (Universitas Muhammadiyah Malang). Universitas Muhammadiyah Malang. Retrieved from <http://eprints.umm.ac.id/id/eprint/43826>
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2021). Balancing Demand and Capacity. *Services Marketing*, (October 2021), 302–327. [https://doi.org/10.1142/9781944659806\\_0009](https://doi.org/10.1142/9781944659806_0009)

# Jurnal Disrupsi Bisnis



PENELITIAN MANAJEMEN, AKUNTANSI & KEWIRAUSAHAAN

<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/DRB/index>  
[jurnaldisrupsibisnis@gmail.com](mailto:jurnaldisrupsibisnis@gmail.com)



## **Penerapan Job Autonomy Pada Masa Pandemi (Studi Pada Perusahaan Penyedia Infrastruktur Telekomunikasi di Jakarta)**

**Bunyana<sup>1\*</sup>, Bambang Somantri<sup>2</sup>**  
Manajemen, Institut Manajemen Wiyata Indonesia  
bryn02@gmail.com<sup>1\*</sup>; bsomantri@imwi.ac.id<sup>2</sup>

Received 20 Agustus 2022 | Revised 30 Agustus 2022 | Accepted 30 September 2022

\*Korespondensi Penulis

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan job autonomy pada salah satu Perusahaan Penyedia Infrastruktur Telekomunikasi yang ada di Jakarta. Pendekatan yang digunakan kualitatif-deskriptif dan pengumpulan data dilakukan melalui wawancara. Observasi juga dilakukan untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat dari penelitian yang dilakukan. Analisis data dilakukan berdasarkan aspek-aspek yang ada dalam otonomi kerja, yaitu terkait penjadwalan kerja, keputusan kerja, dan metode kerja. Hasil penelitian ini menemukan bahwa penerapan job autonomy perusahaan belum sepenuhnya berhasil. Kendala yang dihadapi diantaranya, untuk penjadwalan kerja dalam prosesnya ternyata berpengaruh terhadap pendapatan karyawan dan kurang dapat terima dari sisi psikologis; dalam pengambilan keputusan masih terdapat keputusan kerja yang belum bisa ditentukan sendiri, termasuk komunikasi yang terhambat untuk kepentingan pengambilan keputusan; dan metode kerja yang dilakukan masih tergantung dari kondisi jaringan di lokasi karyawan tersebut berada dan juga kestabilan sistem server kerja perusahaan.

**Keywords:** Penerapan Job Autonomy; Otonomi Kerja; WFH

### **Abstract**

*This study aims to analyze the application of job autonomy to one of the Telecommunication Infrastructure Provider Companies in Jakarta. The approach used is qualitative-descriptive and data collection is carried out through interviews. Observations are also made to obtain more accurate information from the research carried out. Data analysis is carried out based on aspects that exist in work autonomy, namely related to work scheduling, work decisions, and work methods. The results of this study found that the implementation of the company's job autonomy has not been fully successful. The obstacles faced include, for work scheduling in the process, it turns out to affect employee income and is less acceptable from the psychological side; in decision making there are still work decisions that cannot be determined by yourself, including communication that is hampered for the benefit of decision making; and the method of work carried out still depends on the condition of the network at the location where the employee is located and also the stability of the company's work server system.*

**Keywords:** Application of Job autonomy; Job Autonomy; WFH

## PENDAHULUAN

Seberapa jauh karyawan dapat mengatur pekerjaan mereka sendiri telah menurun selama beberapa dekade terakhir di sebagian besar negara Eropa. Karyawan di negara-negara tersebut mulai melaporkan penurunan otonomi kerja yang stabil. Survei Kondisi Kerja Belanda (NWCS) menunjukkan otonomi kerja telah mengalami penyusutan paling banyak di sektor jasa bisnis, di antara karyawan muda dan mereka yang memiliki kontrak kerja sementara (Muller et al., 2015). Di sisi lain, penelitian menunjukkan bahwa otonomi kerja memiliki efek positif yang dominan, seperti pencegahan stres, kelelahan, dan penyakit kardiovaskular.

Karyawan dengan otonomi kerja yang baik umumnya melaporkan kesejahteraan yang lebih baik, lebih produktif, lebih kreatif, lebih percaya diri, dan memiliki motivasi kerja yang lebih tinggi (Lopes dalam Muller, 2015). Otonomi kerja juga memiliki manfaat ekonomi dengan turnover karyawan yang lebih rendah dan ketidakhadiran yang lebih sedikit (Spector dalam Muller et al., 2015). Oleh karena itu, pembuat kebijakan harus menyadari risiko ekonomi dan kesehatan yang ditimbulkan oleh menurunnya otonomi kerja. Otonomi kerja yang rendah akan menimbulkan risiko kesehatan dan juga risiko terhadap organisasi.

Sifat dari pekerjaan telah berubah dengan kecepatan yang lebih tinggi dari sebelumnya. Kemajuan teknologi telah sepenuhnya membentuk kembali organisasi, menerapkan berbagai pengaturan kerja fleksibel, modifikasi metode kerja, dan mengurangi batas antara pekerjaan dan kehidupan pribadi (Franken dalam Saragih, 2021). Perubahan ini menjadi signifikan karena karyawan dapat menambah nilai dengan memanfaatkan teknologi untuk menjadi kreatif, inovatif, dan adaptif. Namun demikian, karyawan harus berada pada tingkat fisik yang baik, mental, dan kondisi emosional untuk menyelesaikan semua tugas dan beradaptasi dengan perubahan besar ini. Akibatnya, ada beberapa indikasi bahwa saat ini karyawan lebih memerhatikan kesejahteraan mereka karena memengaruhi kualitas hidup mereka.

Perhatian yang berkembang pada kesejahteraan ini telah mencengkeram dunia kerja (Simone dalam Saragih, 2021). Banyak organisasi telah mulai menerapkan program-program kesejahteraan di tempat kerja. Ini bahkan menjadi lebih diprioritaskan sejak pandemi COVID-19 melanda dunia. Di Indonesia sendiri sebagaimana yang kita ketahui bahwa tahun 2020 telah menjadi tahun yang begitu berat bagi semua orang yang disebabkan oleh munculnya pandemi virus corona. Pandemi ini telah menciptakan lingkungan yang lebih tidak pasti baik itu bagi pemberi kerja maupun karyawan.

Stres di tempat kerja mencapai tingkat yang belum pernah terjadi sebelumnya karena seseorang harus bekerja dari rumah dan beradaptasi dengan rutinitas kerja dan kehidupan yang baru. Aktivitas fisik seperti pergi ke tempat umum, berbelanja, keluar rumah menjadi terganggu. Karyawan mengalami ketidakamanan finansial dan juga ketidakamanan pekerjaan karena banyaknya PHK, ditambah dengan adanya kemarahan, kesedihan dan juga kesepian karena kehilangan anggota keluarga (Vyas & Butakhieo, 2021). Karyawan yang perlu bekerja dari kantor lebih cenderung bekerja dalam ketakutan dan stres akan risiko terpapar virus, dan meningkatnya permintaan akan tugas-tugas dan layanan tertentu.

Adanya pandemi ini pada akhirnya menuntut setiap orang agar dapat melakukan perubahan dan juga penyesuaian terhadap gaya hidup maupun pola interaksi terhadap satu sama lainnya. Di sisi lain, perkembangan ekonomi yang sudah bergeliat di awal tahun akhirnya harus berhenti karena adanya beberapa kebijakan yang telah membuat beberapa sektor usaha akhirnya merumahkan para pegawainya. Perusahaan berusaha melakukan berbagai cara agar para pekerja tersebut dapat terus bekerja sebagai mana biasanya walaupun dalam kondisi pandemi seperti ini, akhirnya banyak perusahaan maupun instansi memberlakukan kebijakan agar dapat bekerja di rumah melalui penerapan otonomi kerja (job autonomy) kepada para karyawannya.

Melalui kebijakan yang diterapkan ini pada akhirnya pola kerja yang dimiliki oleh seseorang akan berubah, yang tadinya pekerjaan tersebut mendapatkan arahan dan juga kendali penuh dari seorang leader di tempat kerja, kini posisinya berubah menjadi di rumah yang kemudian terkait arahan dan juga

kendalanya menjadi tidak sebesar ketika melakukan pekerjaan secara langsung di tempat kerja. Breugh (1985) telah mendefinisikan otonomi kerja sebagai sejauh mana karyawan dapat menggunakan kontrol dan pengaruh atas aktivitas kerja dan organisasi kerja mereka. Hal ini tentunya akan mengacu kepada ruang lingkup kebebasan dalam pengambilan sebuah keputusan, metode kerja, penjadwalan, dan kinerja tugas-tugas dalam pekerjaan.

Otonomi dan fleksibilitas kerja menciptakan lingkungan dimana inisiatif diri, proaktif, dan fleksibilitas dipromosikan (Slomp, Kern, & Vella-Brodict, 2015). Otonomi kerja meningkatkan rasa tanggung jawab individu atas kinerja mereka karena seorang karyawan yang memiliki kemandirian dan kebebasan yang cukup untuk mengambil keputusan dalam tugas sehari-hari mereka akan menerapkan pengetahuan, preferensi, dan pengalaman mereka untuk melakukan pekerjaan, dan bahkan untuk memecahkan masalah yang sulit di tempat kerja. Fleksibilitas di tempat kerja mendorong hasil positif dengan meningkatkan keterlibatan karyawan, kepemilikan, termasuk mengenali tujuan pekerjaan mereka, dan kemauan untuk memodifikasi metode kerja (Zhou dalam Saragih, 2021).

Otonomi kerja mengacu pada konteks akuntabilitas, wewenang, dan tanggung jawab (Mrayyan et al., 2006). Otonomi kerja dapat didefinisikan sebagai 'praktik, atau serangkaian praktik yang melibatkan pendelegasian tanggung jawab ke bawah hierarki sehingga memberikan karyawan peningkatan otoritas pengambilan keputusan sehubungan dengan pelaksanaan tugas pekerjaan utama mereka (Leach et al., 2003). Perspektif ini memandang otonomi kerja sebagai pemberdayaan struktural (Kanter dalam Lin, 2013) melalui akses ke informasi, dukungan, sumber daya, dan peluang pertumbuhan yang secara langsung memengaruhi tingkat kontrol pekerja. Otonomi kerja diukur dengan menggunakan tiga item yang diadaptasi dari dimensi otonomi kuesioner desain kerja (Morgeson & Humphrey, 2006). Item menangkap otonomi kerja dalam tiga aspek yaitu penjadwalan kerja, pengambilan keputusan, dan metode kerja

Otonomi kerja mengacu pada tingkat kebebasan dan kemandirian yang dimiliki karyawan dalam melakukan tugas mereka dan membuat keputusan tentang pekerjaan mereka. Pemberian otonomi kerja merupakan salah satu cara untuk memotivasi. Karyawan tentunya akan menaruh rasa hormat kepada perusahaan dengan lebih tinggi karena sudah memercayai dan juga menghargai mereka yaitu dengan tidak hanya memberi lebih banyak tanggung jawab dan kontrol atas pekerjaan. Namun, perusahaan juga memberi mereka lebih banyak fleksibilitas untuk mewujudkan dan mengatur kehidupan kerja mereka sendiri.

Penerapan *job autonomy* di tempat kerja penting agar dapat meningkatkan kepuasan terhadap karyawan. Perusahaan memberikan lebih banyak kesempatan kepada karyawan untuk dapat mengatur kehidupan pekerjaan mereka. Sehingga, mereka akan merasa termotivasi dalam menjalani rutinitas sehari-hari dan mengembangkan kemampuan diri. Kepuasan dan motivasi karyawan yang lebih tinggi, akan mengacu pada produktivitas yang lebih tinggi (Kartiwa & Somantri, 2021; Somantri & Aga, 2018). Dengan mempunyai pengaruh yang lebih besar atas pekerjaan mereka, karyawan akan memiliki lebih banyak keterlibatan atas perannya dan juga lebih bertanggung jawab atas hasil yang mereka capai. Yang pada akhirnya, mereka akan bekerja lebih keras untuk mendapatkan hasil yang terbaik. Kemudian, karyawan berusaha untuk melakukan pengembangan dalam pemecahan permasalahan dan memberikan kinerja yang maksimal dalam pekerjaannya untuk mendapatkan posisi yang lebih baik dan rasa pencapaian yang lebih besar (Wiyata & Ayustiana, 2020; Wiyata & Haryanto, 2018).

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai penerapan *job autonomy* di salah satu perusahaan penyedia infrastruktur telekomunikasi terkemuka yang ada di Jakarta, yang mana perusahaan ini sudah menerapkan *job autonomy* kepada karyawannya melalui kebijakan bekerja di rumah selama masa pandemi Covid-19. Penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana penerapan *job autonomy* yang dijalankan perusahaan sudah berjalan dengan baik atau tidak. Tujuan penelitian selanjutnya adalah untuk mengetahui juga sejauh mana

karyawannya dapat menjalankan job autonomy ini dari sisi aspek pengaturan jadwal kerja, pengambilan keputusan, dan metode penyelesaian pekerjaan.

## **METODE**

Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah kualitatif-deskriptif. Dalam penelitian ini peneliti akan menggambarkan dan menginterpretasi gejala atau data yang didapatkan selama penelitian berlangsung. Peneliti akan menggambarkan secara detail mengenai penerapan job autonomy di Perusahaan Penyedia Infrastruktur Telekomunikasi tempat penelitian ini dilakukan. Kemudian peneliti juga mendeskripsikan hambatan-hambatan serta upaya yang dilakukan dalam penerapan job autonomy tersebut.

Pada penelitian ini sumber data primernya yaitu informan-informan yang berkompeten yang ada di perusahaan tersebut yaitu dengan melakukan wawancara kepada Karyawan, Supervisor, dan Department Head. Informasi dari beberapa informan ini akan dicocokkan satu dengan yang lainnya, sehingga dipastikan informasi yang diterima lengkap dan benar. Observasi juga dilakukan peneliti untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat dari penelitian yang dilakukan ditambah dengan studi kepustakaan dari berbagai sumber seperti buku dan artikel jurnal penelitian digunakan penulis untuk memberikan pandangan (insight) lebih terhadap topik yang dibahas, termasuk sebagai pembandingan dari perspektif teori atas temuan di lapangan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Penjadwalan Kerja dalam Penerapan Job Autonomy**

Perusahaan tempat penelitian ini dilakukan, dalam penerapan job autonomy khususnya terkait otonomi penjadwalan kerja, dilakukan dengan dua mekanisme, yang pertama adalah dengan diberlakukannya full WFH (work from home) bagi para karyawannya, yang mana kebijakan ini diberikan pada saat kasus Covid-19 mulai meningkat di Indonesia. Lalu mekanisme yang kedua adalah mengkombinasikan antara WFH (work from home) dan juga WAO (work at office), kombinasi ini dilakukan agar tiap-tiap bagian yang melakukan pekerjaan di rumah melalui penerapan job autonomy dan juga tiap-tiap bagian yang melakukan pekerjaannya di office dapat saling mem-backup satu sama lain agar produktifitas pekerjaan yang dihasilkan tetap terjaga dan stabil atau bahkan meningkat.

Dalam implementasinya, perusahaan melihat peran dari karyawan dalam melakukan penjadwalan kerja sudah sangat baik. Pada saat perusahaan melakukan komparasi antara pekerjaan yang dilakukan (dengan penerapan job autonomy) melalui kebijakan WFH, dan juga ketika karyawan tersebut bekerja normal di office, tetap berjalan efektif dan optimal. Pemilihan penjadwalan yang baik, dengan pengaturan waktu yang tepat diantara kapan karyawan harus bekerja di rumah, dan kapan karyawan harus bekerja dari office (karena memang terkait dengan kebutuhan server, kebutuhan tanda tangan basah, dan lain sebagainya), telah diatur dengan melihat kesesuaian pola kerja dan tugas dari masing-masing karyawan.

Terkait kendala penjadwalan kerja dalam penerapan job autonomy, dari hasil wawancara yang dilakukan kepada karyawan, adalah berdampak kepada jumlah salary yang diterima oleh para karyawan. Hal ini dikarenakan perusahaan meniadakan tunjangan transport bagi karyawan yang diberikan job autonomy dengan bekerja di rumah. Dampak ini sangat dirasakan dan secara psikologis memberi pengaruh negatif bagi karyawan yang banyak bekerja dari rumah. Harapan dari karyawan adalah dengan penerapan job autonomy ini, karyawan yang melakukan tugas dan pekerjaannya di rumah tetap mendapatkan hak yang sama terkait nominal salary yang didapatkan tanpa adanya pemotongan tunjangan transport, yaitu sama ketika karyawan tersebut bekerja di office secara normal.

### **Pengambilan Keputusan dalam Penerapan Job Autonomy**

Pengambilan sebuah keputusan yang dilakukan oleh karyawan pada saat diterapkannya job autonomy adalah proses dalam memilih suatu alternatif untuk memastikan tercapainya tujuan perusahaan dan keberlangsungan hidup perusahaan. Dalam melakukan keputusan terhadap pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya, karyawan di perusahaan mempertimbangkan faktor internal dan eksternal yang akan memengaruhi pengambilan keputusan tersebut. Faktor internal meliputi sumber daya yang dibutuhkan organisasi untuk membuat keputusan yang baik, sedangkan faktor eksternal meliputi kondisi lingkungan dan kondisi di luar organisasi yang memengaruhi sebuah pengambilan keputusan.

Proses pengambilan keputusan dalam penerapan job autonomy, dimulai dari target yang sudah ditetapkan dan diberikan oleh perusahaan menjadi goal setting bagi para karyawan. Ketika karyawan akan melakukan pengambilan keputusan, karyawan sudah memiliki inisiatif dan sudah bisa membuat timeline terkait pekerjaan mana yang harus segera dikerjakan dan diselesaikan, tentunya yang menjadi skala prioritas dan menjadi first urgensi. Berangkat dari hal ini akhirnya karyawan mempunyai kekuatan yang signifikan dalam membuat keputusan, ketepatan dan juga keyakinan dalam pengambilan sebuah keputusan melalui otonomi pengambilan keputusan yang dimilikinya.

Pengambilan keputusan yang dilakukan oleh karyawan yang bekerja di perusahaan penyedia infrastruktur telekomunikasi ini pada umumnya sudah berjalan dengan baik. Konteksnya, dalam hal melakukan dan menyelesaikan suatu pekerjaan sudah dapat diputuskan dengan cepat oleh para karyawan. Hal yang masih perlu di-enhance adalah fast response dari masing-masing karyawan, karena dari beberapa kasus yang terjadi dalam penerapan otonomi kerja ini masih terdapat beberapa karyawan yang tidak dapat dihubungi oleh leader-nya maupun oleh bagian-bagian lain terkait adanya urgensi pekerjaan ataupun diskusi terkait pengambilan keputusan yang masih perlu dilakukan bersama. Artinya masih ada keputusan kerja yang belum bisa ditentukan sendiri penyelesaiannya, dan sulitnya komunikasi tersebut menjadi suatu hal yang kurang baik dan perlu adanya self-awareness dari segenap karyawan di perusahaan tersebut.

### **Metode Kerja dalam Penerapan Job Autonomy**

Metode kerja yang baik yang dilakukan oleh seorang karyawan dalam melakukan pekerjaannya menjadi suatu hal yang dapat menunjang kesuksesan dari otonomi kerja yang diterapkan oleh perusahaan, terlebih pekerjaan tersebut dilakukan di luar office. Begitu juga dengan perusahaan tempat penelitian ini dilakukan, diharapkan karyawan dapat membuat keputusan tentang penjabaran tata cara dan teknik pelaksanaan seperti apa yang akan digunakan untuk menyelesaikan sebuah pekerjaan yang diberikan. Karyawan di perusahaan ini diberikan kemandirian dengan metode kerja yang akan dipilih, tidak dipengaruhi oleh orang lain, dan mempunyai kebebasan dalam cara melakukan sebuah pekerjaan. Hal ini agar karyawan dapat memutuskan sendiri bagaimana sebuah pekerjaan akan dilakukan, kapan, dan dimana akan dikerjakannya.

Metode kerja yang dilakukan karyawan (dalam penerapan job autonomy) dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan berbeda-beda terutama ketika pekerjaan tersebut dilakukan di luar office. Hasil wawancara yang dilakukan bersama supervisor bagian dari Departemen Asset Assessment, didapatkan informasi bahwa hasil kerja yang diperoleh dari setiap karyawan tidak sama. Ini terjadi karena masing-masing karyawan memiliki kondisi yang berbeda-beda dalam melakukan pekerjaannya tersebut. Hal ini menjadi perhatian perusahaan agar bagaimana karyawan dapat memaksimalkan metode kerja yang dijalankan dalam menyelesaikan pekerjaannya terutama dari sisi teknologi ataupun dari sisi teknik bekerja yang tepat, karena yang menjadi concern dari perusahaan dalam penerapan job autonomy ini adalah berkaitan dengan produktifitas pekerjaan yang harus tetap terjaga.

Terkait metode kerja ini, banyak hal yang masih menjadi kendala yang dialami oleh karyawan di perusahaan yang diteliti ini, terutama masalah jaringan dan server system kerja yang down. Hal ini

sangat berpengaruh terhadap metode kerja yang diterapkan oleh setiap karyawan karena pekerjaan yang dilakukan tergantung dari kondisi jaringan di masing-masing tempat. Hal ini dapat terjadi mengingat sebagian besar penyedia telekomunikasi kerap mengalami masalah saat mengatasi permintaan jaringan yang meningkat, pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan juga tergantung pada server system kerja di perusahaan tersebut, sehingga ketika jaringan sedang buruk dan juga server system kerja sedang down maka pekerjaan akan sangat terganggu, sehingga pada saat karyawan tersebut menerapkan job autonomy dan bekerja di luar office banyak pekerjaan yang ter-delay lama. Dari beberapa kendala yang terjadi ini pada akhirnya kembali lagi kepada strategi yang diterapkan oleh masing-masing karyawan di perusahaan, metode kerja seperti apa yang paling tepat digunakan agar pekerjaan yang dilakukan bisa berjalan dengan baik.

### **Target Penerapan Job Autonomy Perusahaan**

Pada intinya target dari Job Autonomy yang diterapkan oleh perusahaan tempat penelitian ini dilakukan adalah karyawan bisa bekerja secara mandiri, tidak terikat oleh tempat dan waktu, seperti tanpa harus hadir di kantor atau bisa dilakukan remote di manapun dan kapan pun. Job Autonomy bisa dilakukan dengan efektif jika terpenuhi aspek *self-awareness* dalam menyelesaikan job assignment karyawan sesuai target. Untuk menumbuhkan *self-awareness* diperlukan beberapa komponen pembentuk, diantaranya kompetensi, *trust environment*, dan sistem monitoring timbak balik.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan hasil analisis serta pembahasan dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

Penjadwalan kerja dalam penerapan *job autonomy* di perusahaan penyedia infrastruktur telekomunikasi, tempat penelitian ini dilakukan belum sepenuhnya sesuai dengan apa yang menjadi harapan karyawan. Penjadwalan sistem kerja yang dapat dikelola oleh sendiri berpengaruh kepada jumlah pendapatan yang diterima oleh karyawan. Hal ini disebabkan karena perusahaan menghilangkan tunjangan *transport* bagi para karyawan yang diberikan otonomi kerja dari kebijakan bekerja di rumah. Ini memberikan pengaruh terhadap karyawan yang terlalu banyak bekerja dari rumah dan juga berpengaruh secara psikologis kepada mereka.

Pengambilan keputusan dalam penerapan *job autonomy* di perusahaan penyedia infrastruktur telekomunikasi, tempat penelitian ini dilakukan, masih terdapat beberapa karyawan yang tidak bisa dihubungi oleh pemimpinnya maupun oleh dari bagian lain terkait adanya kepentingan pekerjaan yang mendesak ataupun diskusi terkait pengambilan keputusan yang masih perlu dilakukan bersama. Sulitnya komunikasi yang dilakukan menjadi suatu hal yang kurang baik dan perlu adanya kepedulian lebih dari karyawan di perusahaan tersebut.

Metode kerja dalam penerapan *job autonomy* di perusahaan penyedia infrastruktur telekomunikasi, tempat penelitian ini dilakukan, dapat dikatakan belum berjalan secara optimal. Hal ini disebabkan karena metode kerja dalam melakukan pekerjaan tergantung dari kondisi jaringan di masing-masing tempat, pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan juga tergantung pada *server system* kerja di perusahaan tersebut, sehingga ketika jaringan sedang buruk dan juga *server system* kerja sedang kurang optimal maka pekerjaan akan sangat terganggu, sehingga pada saat karyawan tersebut menerapkan *job autonomy* dan bekerja di luar *office* banyak pekerjaan yang tertunda.

### **PUSTAKA**

- Breaugh, J. A. (1985). The Measurement of Work Autonomy. *Human Relations*, 38(6), 551–570. <https://doi.org/10.1177/001872678503800604>
- Kartiwa, Y., & Somantri, B. (2021). Pengaruh Pelatihan, Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap

- Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Perusahaan Jasa PT ISS Indonesia). *WINTER JOURNAL: IMWI STUDENT RESEARCH JOURNAL*, 2(1), 1–19.
- Leach, D. J., Wall, T. D., & Jackson, P. R. (2003). The effect of empowerment on job knowledge: An empirical test involving operators of complex technology. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(1), 27–52. <https://doi.org/10.1348/096317903321208871>
- Lin, B. Y. J., Lin, Y. K., Lin, C. C., & Lin, T. T. (2013). Job autonomy, its predispositions and its relation to work outcomes in community health centers in Taiwan. *Health Promotion International*, 28(2), 166–177. <https://doi.org/10.1093/heapro/dar091>
- Morgeson, F. P., & Humphrey, S. E. (2006). The Work Design Questionnaire (WDQ): Developing and validating a comprehensive measure for assessing job design and the nature of work. *Journal of Applied Psychology*, 91(6), 1321–1339. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.6.1321>
- Mrayyan, M. T. (2006). A unit-based protocol to enhance Jordanian nurses' autonomous decision making. *Journal of Nursing Management*, 14(5), 391–396. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2934.2006.00534.x>
- Muller, J., Hooftman, W., & Houtman, I. (2015). *Netherlands: Steady decline in job autonomy. 2008(May)*.
- Saragih, S., Margaretha, M., & Anantyanda, L. (2021). Job Autonomy, Job Crafting and Employees' Well-Being During Working From Home. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 23(2), 177–185. <https://doi.org/10.9744/jmk.23.2.177-185>
- Slemp, G. R., Kern, M. L., & Vella-Brodrick, D. A. (2015). Workplace Well-Being: The Role of Job Crafting and Autonomy Support. *Psychology of Well-Being*, 5(1). <https://doi.org/10.1186/s13612-015-0034-y>
- Somantri, B., & Aga, A. S. (2018). Pengaruh Motivation dan Job Satisfaction terhadap Employee Performance Koperasi Simpan Pinjam Sejahtera Bersama (KSP-SB) di Kota Sukabumi. *Cakrawala*, 1(1), 15–29.
- Vyas, L., & Butakhieo, N. (2021). The impact of working from home during COVID-19 on work and life domains: an exploratory study on Hong Kong. *Policy Design and Practice*, 4(1), 59–76. <https://doi.org/10.1080/25741292.2020.1863560>
- Wiyata, M. T., & Ayustiana, A. (2020). Pengaruh Training dan Development Terhadap Employee Performance di PT. PAI Sukabumi (JX). *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 5(3), 90–99.
- Wiyata, M. T., & Haryanto, F. (2018). Pengaruh Compensation dan Motivation terhadap Employee Performance (Studi Kasus pada CV Sumber Milik Farm). *Cakrawala*, 1(1), 42–57.

# Jurnal Disrupsi Bisnis



PENELITIAN MANAJEMEN, AKUNTANSI & KEWIRAUSAHAAN

<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/DRB/index>  
[jurnaldisrupsbisnis@gmail.com](mailto:jurnaldisrupsbisnis@gmail.com)

## **Perbedaan Kepuasan Kerja antara Pimpinan dan Pegawai selama Masa Pandemi Covid-19 pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang**

**Nabila Soraya<sup>1\*</sup>, Dina Mellita<sup>2</sup>**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Darma  
nabilasoraya41@gmail.com<sup>1\*</sup>; dinamellita@binadarma.ac.id<sup>2</sup>

Received 19 Agustus 2022 | Revised 30 Agustus 2022 | Accepted 30 September 2022

\*Korespondensi Penulis

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah perbedaan kepuasan kerja antara pimpinan dan pegawai selama masa pandemic Covid-19 pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Teknik purposive sampling. Jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 42 terdiri dari 21 pimpinan dan 21 pegawai pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang. Teknik pengumpulan data menggunakan metode angket. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji Independent Sample t-test. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan signifikan kepuasan kerja antara pimpinan dan pegawai dapat dibuktikan dengan  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel sebesar  $1,786 > 1,684$  yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

**Keywords:** Kepuasan kerja; pimpinan; pegawai; Covid-19; Badan Pengelolaan Pajak Daerah

### **Abstract**

*This study aims to find out whether there are differences in job satisfaction between leaders and employees during the Covid-19 pandemic at the Badan Pengelolaan Pajak Daerah Palembang. The method used in this study is a quantitative method. The sampling technique in this study was carried out using purposive sampling technique. The number of respondents in this study was 42 consisting of 21 leaders and 21 employees at the Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang. The data collection technique uses the questionnaire method. The data analysis technique used is the Independent Sample t-test. Based on the results of this study, it can be concluded that there is a significant difference in job satisfaction between leaders and employees as evidenced by  $t$  counting  $>$   $t$  table of  $1,786 > 1,684$  which means that  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted.*

**Keywords:** Consists of 4 - 6 words (separated by signs ;)

## **PENDAHULUAN**

Kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyokong atau tidak menyokong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya. Perasaan yang berhubungan dengan pekerjaan melibatkan aspek-aspek seperti upah atau gaji yang diterima, kesempatan pengembangan karir, hubungan dengan pegawai lainnya, penempatan kerja, jenis pekerjaan, struktur organisasi perusahaan, mutu pengawasan. Sedangkan perasaan yang berhubungan dengan dirinya antara lain umur, kondisi kesehatan, kemampuan, dan pendidikan (Hadini & Setiawan, 2019; Indrawanto, 2021). Kepuasan juga bisa muncul berasal internal maupun eksternal pegawai. Kepuasan muncul dari internal

biasanya bisa berhubungan dengan karakter kepribadian diri sendiri. Kepribadian yang positif biasanya tidak akan banyak menyalahkan kondisi eksternal. Sehingga untuk merasa puas pegawai maupun atasan akan menganggap itu merupakan bagian dari perasaannya sendiri. Berbeda dengan kepuasan yang muncul secara eksternal adalah karena adanya sebab-sebab eksternal yang membuatnya kurang merasa nyaman bekerja. Perasaan inilah yang bisa mengganggu beberapa pegawai maupun atasan saat bekerja sehingga ada usaha yang dapat dilakukan untuk menghilangkan penyebab tersebut (Mabruroh et al., 2017).

Salah satu kondisi eksternal yang muncul dan mengganggu kepuasan pegawai maupun pimpinan dapat dihubungkan dengan masa pandemi Covid-19 yang terjadi, sehingga banyak perusahaan maupun instansi yang mengalami dampak dari adanya Covid-19 ini yaitu salah satunya Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang (BPPD) yang beralamat di jalan Merdeka, 19 ilir, kec. Bukit kecil, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30113 ialah institusi pemerintah yang menerima dan mengelola pajak demi peningkatan pendapatan daerah kota Palembang. Berdasarkan hasil wawancara salah satu pegawai di BPPD selama terjadi Covid-19 pegawai Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang juga mengalami ketidakpuasan kerja sulit beraktivitas dalam artian sulit melayani wajib pajak seperti biasa dan akibat ada batasan interaksi sosial, jangkauan kerja terganggu serta hilangnya fokus kerja. Sebelum terjadi Covid para pegawai ini biasa bekerja menjalankan rutinitas sehari-hari ditempat kerja tetapi dengan adanya Covid-19 ini aktivitas yang semulanya harus dikerjakan di lapangan dan diharuskan berinteraksi dengan rekan kerja maupun masyarakat jadi terhambat yang biasanya juga mereka akan mendapatkan bonus dari hasil kerja lapangan tapi untuk sementara tidak mendapatkan bonus tersebut dikarenakan ditiadakannya aktivitas lapangan selama Covid-19 masih tidak terkendali. Berdasarkan hasil wawancara salah satu pimpinan BPPD ketidakpuasan pada pimpinan juga terjadi apabila terjadinya penurunan hasil kerja pegawai yang tidak dapat memenuhi hasil target pendapatan pajak daerah selama terjadinya Covid-19 ini. Pendapatan Asli Daerah (PAD) mengalami penurunan pada tahun 2020 dimana sedang terjadinya pandemi Covid-19 yang cukup parah dan pada 2021 mulai mengalami kenaikan yang cukup banyak dibandingkan tahun sebelumnya (Fasiha, 2021; Iasha, 2021; Kurniawan & Aini, 2019).

Berdasarkan hasil wawancara di BPPD dengan pegawai dan pimpinan fenomena penelitian ini ialah adanya rasa kesenjangan antara pimpinan dan pegawai sehingga terciptanya hubungan kerja yang kaku, selain itu ketidakpuasan juga diakibatkan oleh faktor gaji dimana masih ada pegawai yang merasa gaji yang diterima kurang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, ataupun gaji yang didapat tidak sebanding dengan pekerjaan yang dilakukannya, hal lain juga adanya promosi yang tidak setara di kalangan pegawai, dimana pegawai yang mendapatkan promosi kebanyakan adalah pegawai yang memiliki kenalan, saudara atau rekan dibagian kepromosian sehingga pegawai yang lain harus sabar untuk mendapatkan giliran promosi kerja. Adapun pegawai yang merasa puas karena mereka lebih senang bekerja dirumah dengan bekerja dirumah mereka lebih rileks dalam bekerja karena tidak dipantau secara langsung oleh pimpinan serta bisa menikmati kebersamaan dengan keluarga lebih lama. Kondisi ini berbeda dengan di tempat kerja, selalu mendapatkan pengawasan dan pekerjaan lebih ketat.

Dari uraian ketidakpuasan kerja pimpinan dan pegawai diatas muncul permasalahan yang ingin diketahui oleh penulis yaitu kepuasan kerja yang didapatkan oleh pimpinan dan pegawai saat Covid-19 agar tidak hanya mengetahui sisi negatif dari dampak wabah ini tapi dapat mengetahui pemikiran ataupun rasa kepuasan kerja yang telah didapatkan serta akan mencari perbedaan kepuasan kerja antara pimpinan dan pegawai selama Covid-19. Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka menjadi menarik apabila dilakukan penelitian dengan judul “Perbedaan Kepuasan Kerja Antara Pimpinan dan Pegawai di Masa Pandemi Covid-19 Pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang”.

## **METODE**

Objek penelitian dilakukan pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang. Beralamat di jalan Merdeka, 19 ilir, kec. Bukit kecil, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30113. Sumber data yang

digunakan yaitu data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Populasi pada penelitian ini adalah 211 pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang. Sampel yang diambil yaitu seluruh pimpinan yang ada pada BPPD ada 21 pimpinan dan 21 pegawai disetiap sub bagian.

Teknik analisis data yang digunakan penulis untuk penelitian ini adalah kuantitatif. Analisis data kuantitatif yaitu kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul, dalam penelitian kuantitatif yang mengandalkan data berupa nilai dan angka, analisis dilakukan menggunakan statistik. Uji instrumen meliputi uji validitas dan reliabilitas. Uji Asumsi menggunakan *independent sample t-test* dengan uji prasyarat yaitu uji normalitas dan uji homogenitas (Sugiyono, 2017).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### Uji Instrumen

Penyebaran kuesioner kepada 42 responden dilakukan pengujian validitas dan uji realibilitas terhadap kuesioner sebagai alat uji yang valid.

#### Uji Validitas

Hasil uji validitas instrumen bisa dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Hasil SPSS Variabel Kepuasan Kerja

Nomor Pernyataan	Uraian	Total	Keterangan
Item_1	<i>Pearson Correlation</i>	,600**	Valid
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0,00	
	<i>N</i>	42	
Item_2	<i>Pearson Correlation</i>	,642**	Valid
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0,000	
	<i>N</i>	42	
Item_3	<i>Pearson Correlation</i>	,648**	Valid
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0,000	
	<i>N</i>	42	
Item_4	<i>Pearson Correlation</i>	,587**	Valid
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0,000	
	<i>N</i>	42	
Item_5	<i>Pearson Correlation</i>	,629**	Valid
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0,000	
	<i>N</i>	42	
Item_6	<i>Pearson Correlation</i>	,382**	Valid
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0,012	
	<i>N</i>	42	
Item_7	<i>Pearson Correlation</i>	,473**	Valid
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0,002	
	<i>N</i>	42	
Item_8	<i>Pearson Correlation</i>	,555**	Valid
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0,003	
	<i>N</i>	42	
Item_9	<i>Pearson Correlation</i>	,603**	Valid
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0,000	
	<i>N</i>	42	
Item_10	<i>Pearson Correlation</i>	,677**	Valid
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0,000	
	<i>N</i>	42	

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 25

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa hasil uji validitas mempunyai 10 item pertanyaan instrumen yang mempunyai nilai r tabel sebesar 0,304. Hal ini menunjukkan bahwa nilai r hitung untuk variabel kepuasan kerja lebih besar dari r tabel yang berarti dinyatakan valid.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini dilakukan pada 42 responden. Hasil uji reliabilitas instrumen dapat dilihat pada Tabel 2 di bawah ini.

**Tabel 2.** Hasil Uji Reliabilitas  
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.777	10

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 25

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui tabel *cronbach alpha* Kepuasan Kerja 0,777. Maka dapat disimpulkan variabel kepuasan kerja dinyatakan reliabel karena *cronbach alpha* lebih dari 0,6.

### Uji Asumsi Independent T-test

#### Uji Normalitas

Hasil uji normalitas bisa dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3.** Hasil Uji Normalitas  
Tests of Normality

	Kelompok	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Hasil Kepuasan Kerja	Pimpinan	.125	21	.200*	.965	21	.630
	Pegawai	.123	21	.200*	.963	21	.581

\*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 25

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan hasil uji Shapiro Wilk dan Lilliefors. Nilai p value (sig) lilliefors 0,200 pada 2 kelompok dimana  $> 0,05$  maka berdasarkan uji lilliefors, data tiap kelompok berdistribusi normal. P value uji Shapiro Wilk pada kelompok pimpinan sebesar  $0,630 > 0,05$  dan pada kelompok pegawai sebesar  $0,581 > 0,05$ . Karena semua  $> 0,05$  maka kedua kelompok sama-sama berdistribusi normal berdasarkan uji Shapiro Wilk (Sugiyono, 2015).

### Uji Homogenitas Varian

Uji homogenitas digunakan untuk mengetahui apakah data dari hasil penelitian dua sampel mempunyai nilai varian yang sama atau tidak (Sugiyono, 2010).

**Tabel 4.** Hasil Uji Homogenitas Varian

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Hasil Kepuasan Kerja	Based on Mean	.126	1	40	.724
	Based on Median	.106	1	40	.747
	Based on Median and with adjusted df	.106	1	39.641	.747
	Based on trimmed mean	.127	1	40	.723

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 25

Berdasarkan Tabel 4 diketahui nilai signifikansi homogenitas varian adalah sebesar  $0,724 > 0,05$  maka yang berarti terdapat kesamaan varian antar kelompok atau yang berarti homogen.

## Uji Hipotesis

### Uji Independent Sample T- test

Uji Independent Sample T-test dalam penelitian ini berfungsi untuk mengetahui adakah atau tidaknya perbedaan signifikan antara kepuasan kerja pimpinan dan pegawai. Data yang digunakan untuk uji beda rata-rata merupakan data hasil total kuesioner masing-masing yaitu pimpinan dan pegawai.

**Tabel 5.** Hasil Uji Independent Sample T-test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Hasil Kepuasan Kerja	Equal variances assumed	.126	.724	1,786	40	.045	1,238	1.280	2.348	2.825
	Equal variances not assumed			1,786	39.790	.045	1,238	1.280	2.349	2.825

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 25.

Berdasarkan Tabel 5. “Independent Sample T-test” pada bagian *equal variances assumed* diketahui nilai Sig. (2-tailed) sebesar  $0,045 < 0,05$ , maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji independent sample t-test dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan yang signifikan (nyata) antara rata-rata hasil angket kepuasan kerja pimpinan dan pegawai selama masa pandemic Covid-19 pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang.

## Pembahasan

Hipotesis dalam penelitian ini menyatakan “Ada perbedaan kepuasan kerja antara pimpinan dan pegawai selama masa pandemic Covid-19 pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang” setelah dilakukan uji beda rata-rata data dan dapat diketahui ada perbedaan signifikan antara kepuasan kerja antara pimpinan dan pegawai. Hal ini dibuktikan dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sebesar  $1,786 > 1,684$ .

Kepuasan kerja pimpinan lebih tinggi dibandingkan kepuasan kerja pegawai, hal ini dapat dilihat pada tabel group statistic pada bagian mean dengan nilai mean pimpinan sebesar 42,62 dan nilai mean pegawai sebesar 42,38. Edy (2017) menyampaikan bahwa “Hubungan antara pegawai dengan pihak pimpinan sangat penting artinya dalam menaikkan produktivitas kerja (Mulyana et al., 2021). Kepuasan dapat ditingkatkan melalui perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan kepada bawahan, sehingga pegawai akan merasa bahwa dirinya merupakan bagian yang penting dari bagian pekerjaan tersebut begitu pun sebaliknya (Zaenudin et al., 2021). Selain itu pimpinan juga perlu membantu pegawai yang mengalami kesulitan dalam melaksanakan tugasnya sehingga pegawai akan merasa diperhatikan. Begitu pun dengan pegawai setelah pimpinan memberi perhatian yang cukup untuk para pegawai mereka harus

lebih meningkatkan hasil pencapaian bekerja untuk mendapati kepuasan kerja yang stabil (Mulyono et al., 2020; Purnama et al., 2019).

Terdapat perbedaan melalui tingkat pekerjaan dan hasil kerja yang dihasilkan antara tingkat kerja pimpinan maupun pegawai yang ada di Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang seperti pimpinan yang harus selalu menjaga pencapaian dan hasil kerja pegawai agar tidak menurun selama masa pandemic- Covid-19 dan juga pegawai yang harus selalu meningkatkan produktivitas bekerja mereka disaat banyaknya tekanan yang terjadi seperti penularan penyakit maupun kondisi kerja yang bisa menyebabkan kurangnya kepuasan kerja.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil uji t-test menunjukkan nilai Sig. (2-tailed) sebesar  $0,045 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan antara kepuasan kerja pimpinan dan pegawai selama masa pandemic Covid-19 pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang.
2. Kelompok pimpinan memiliki nilai mean sebesar 42,62 sedangkan pegawai memiliki nilai mean 42,38, sehingga dapat disimpulkan bahwa pimpinan memiliki kepuasan kerja lebih tinggi daripada pegawai selama masa pandemic Covid-19.

## DAFTAR PUSTAKA

- Damayanti, 2018; Donsari & Irawati, 2015; Fauzi, 2019; Putra, 2018; Shafira & Listiara, Damayanti. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan Non Medis Rs Islam Siti Khadijah Palembang. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Terapab*, 15(2), 75–86.
- Donsari, Y. P., & Irawati, R. (2015). *Perbedaan Kepuasan Kerja Karyawan Dalam Penerapan Perjanjian Kerja Di Pt TpcO Pan Asia Cabang Batam*. 3(1), 41–50.
- Edy, S. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Prenada Media Group.
- Fasiha, S. Z. (2021). Pengaruh Pelatihan Dan Etos Kerja Terhadap Disiplin Kerja Serta Dampaknya Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang. *Program Studi Mangister Manajemen*.
- Fauzi, F. (2019). *Metodologi Pendidikan Untuk Manajemen Dan Akutansi*. Salemba Empat.
- Hadini, S., & Setiawan, I. (2019). Analisis Faktor Kepuasan Kerja Dan Pengaruhnya Terhadap Turnover Intention Karyawan. *Jsma (Jurnal Sains Manajemen Dan Akuntansi)*, 11(1). <https://doi.org/10.37151/Jsma.V11i1.16>
- Iasha, C. (2021). Implementasi Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Pajak Restoran Di Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang (Studi Kasus Pasal 10 Ayat 1, 2, 3 Dan 4). *Jurnal Studia Administrasi*, 3(1). <https://doi.org/10.47995/Jian.V3i1.48>
- Indrawanto, S. (2021). Pengaruh Fungsi Kepemimpinan Kompensasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kota Cimahi. *Jenius (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 4(3). <https://doi.org/10.32493/Jjsdm.V4i3.10453>
- Kurniawan, M. O., & Aini, D. (2019). Pengaruh Pemahaman, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan Pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang. *Balance : Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 4(2). <https://doi.org/10.32502/Jab.V4i2.2004>
- Mabruroh, F., Isharijadi, & Wijaya, A. L. (2017). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Pengembangan Karir Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Rumah Sakit Paru Dungsung Madiun. *Forum Ilmiah Pendidikan Akuntansi*, 5(1), 86–97.
- Mulyana, T., Yudiardi, D., & Wahidin, I. (2021). Mencari Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

- Karyawan. *Jurnal Wacana Ekonomi*, 20(1). <https://doi.org/10.52434/Jwe.V20i1.1093>
- Mulyono, M., Istiatin, I., & Sarsono, S. (2020). Analisis Pelatihan, Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Guru Di Smp Negeri 21 Surakarta. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 4(01). <https://doi.org/10.29040/Jie.V4i01.969>
- Purnama, I., Nyoto, & Komara, A. Hendra. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 7(2).
- Putra, R. N. A. B. (2018). *Perbedaan Kepuasan Kerja Karyawan Berdasarkan Jenis Pekerjaan*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Shafira, & Listiara, A. (2017). Perbedaan Kepuasan Kerja Pada Karyawan Berdasarkan Usia Dan Masa Kerja. *Jurnal Empati*, 6(1), 396–400.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta, Cv.
- Zaenudin, M. R., Danial, R. D. M., & Alamsyah, S. (2021). Hubungan Kepemimpinan, Lingkungan Organisasi Dan Motivasi Dengan Kepuasan Kerja. *Jurnal Governansi*, 7(1). <https://doi.org/10.30997/Jgs.V7i1.3251>



Diterbitkan oleh:  
Program Studi Manajemen,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang  
Jl. Surya Kencana No.1, Pamulang, Tangerang Selatan  
Telp. (021) 741 2566  
<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/DRB>  
e-mail: [disrupsi@unpam.ac.id](mailto:disrupsi@unpam.ac.id)

ISSN 2621-797X

