

## SEMINAR NASIONAL HASIL PENELITIAN

# PROSIDING

**OPTIMASI PERANAN ILMU MANAJEMEN  
DALAM MENGHADAPI ERA V.U.C.A.  
(Volatility Uncertainty Complexity Ambiguity)**



**DENPASAR - BALI  
20 Oktober 2023**



**Diterbitkan Oleh :  
UNIT PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT  
SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN INDONESIA  
STIMI HANDAYANI DENPASAR**

Alamat :

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

SEMINAR NASIONAL HASIL PENELITIAN

# PROSIDING

**OPTIMASI PERANAN ILMU MANAJEMEN  
DALAM MENGHADAPI ERA V.U.C.A.  
(Volatility Uncertainty Complexity Ambiguity)**



**Diterbitkan Oleh :  
UNIT PENELITIAN  
DAN PENGAMBDIAN KEPADA MASYARAKAT  
SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN INDONESIA  
STIMI HANDAYANI DENPASAR**

## **TIM PROSIDING STIMI HANDAYANI DENPASAR**

### **Pelindung Dan Penasihat :**

Prof. Dr. Ida Bagus Gede Udiyana, SE, MSi, Ak. (Ketua STIMI) Dr. Dra. Ni Ketut Karwini,  
MM (Wakil Ketua I)  
Dra. Ni Ketut Laswitarni, MM (Wakil Ketua II)

### **Narasumber :**

Prof. Dr. Ida Bagus Gede Udiyana, SE, MSi, Ak (STIMI Handayani)  
Prof.Dr.Made Wardana, SE,MP (UNUD)  
Prof.Dr.Ida Bagus Raka Suardana, SE,MSi,Ak. (Undiknas)  
Prof.Dr.I Ketut Yadnyana, SE, MSi, Ak. (UNUD)  
Dr. Ida Bagus Radendra Suastama, S.H, M.H (STIMI Handayani)

### **Penyunting :**

Koordinator : Dr. I Wayan Tantra, SE, MM  
Anggota : Wayan Arya Paramarta, SE, MM  
Dr. Dra. Nyoman Seri Astini, M.Hum  
Ida Ayu Trisna Wijayanti, SE, MM

**ISBN 978-602-204-419-2**

### **Alamat :**

Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) "Handayani" Denpasar  
Jl. Tukad Banyusari No. 17 Denpasar  
Telp/Fax : (0361)222291, (0361)255655, / (0361)222291  
<http://www.stimidenpasar.ac.id>, E-mail : [info@stimidenpasar.ac.id](mailto:info@stimidenpasar.ac.id)  
<http://ojs.stimihandayani.ac.id/index.php/PROSIDING>

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widi Wasa / Tuhan Yang Maha Esa atas Asung Kertha Wara NugrahaNya sehingga kegiatan penyelenggaraan Seminar Nasional Hasil Penelitian Tahun 2023 yang dilaksanakan pada hari Jumat, 20 Oktober 2023 dapat dilangsungkan dengan baik dan lancar.

Pelaksanaan Seminar Nasional Hasil Penelitian tahun 2023 ini merupakan salah satu wujud pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang mana dapat dipakai sebagai salah satu tolok ukur kinerja Perguruan Tinggi. Seminar merupakan wujud publikasi ilmiah guna menunjukkan hasil-hasil penelitian suatu Perguruan Tinggi dimana nantinya dapat diaplikasi dalam kegiatan peningkatan mutu pengajaran dan pembangunan masyarakat, disamping itu juga dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam kepada para akademisi dan professional dalam bidang ilmu tertentu. Seminar Nasional Hasil Penelitian ini mengkaji bidang Manajemen meliputi: Konsentrasi Manajemen Keuangan, Manajemen Sumber Daya Manusia, Manajemen Pemasaran, dan Manajemen Bisnis Pariwisata. Selanjutnya hasil-hasil penelitian yang diseminarkan ini dibukukan dalam bentuk Prosiding. Penerbitan Prosiding tahun ini menyajikan 14 makalah hasil penelitian yang diselenggarakan STIMI Handayani Denpasar.

Kami mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu terselenggaranya Seminar Nasional Hasil Penelitian tahun 2023. Harapan kami semoga Prosiding ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang ingin mendalami ilmu manajemen.

Denpasar, 20 Oktober 2023

Tim Prosiding

## KATA SAMBUTAN

Puji syukur kami panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widi Wasa / Tuhan Yang Maha Esa, atas Asung Kertha Wara NugrahaNya, sehingga menyelenggarakan kegiatan Seminar Nasional Hasil Penelitian tahun 2023 secara online yang dibukukan dalam bentuk prosiding dapat berjalan lancar sesuai harapan. Sudah sepatutnya dalam kesempatan ini kami mengucapkan banyak terimakasih kepada segenap tim prosiding telah bekerja keras untuk mewujudkan terselenggaranya kegiatan ini.

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

Seminar nasional hasil penelitian tahun 2023 ini hendaknya: (1) dapat meningkatkan motivasi, kepekaan dan kesadaran akademik mahasiswa dan dosen.

dapat meningkatkan peran serta STIMI Handayani Denpasar dalam memberikan wadah bagi mahasiswa dan dosen untuk mempublikasikan hasil penelitiannya.

dapat meningkatkan sinergi dan interaksi antara mahasiswa dan dosen perguruan tinggi dalam upaya meningkatkan kualitas, kuantitas hasil penelitian dan dipublikasikan dalam bentuk prosiding. (4) dapat meningkatkan karir dan kinerja dosen dalam pelaporan SKP dan BKD. Akumulasi dari semua kegiatan seminar hasil penelitian dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap perguruan tinggi khususnya pada STIMI Handayani Denpasar.

Denpasar, 20 Oktober 2023  
Ketua STIMI Handayani Denpasar

**Prof. Dr. Ida Bagus Gede Udiyana, SE, Msi, Ak.**  
**NIP. 19580924 198503 1 001**

## DAFTAR ISI

Judul .....	i
Tim Prosiding STIMI Handayani Denpasar .....	ii
Kata Pengantar .....	iii
Kata Sambutan .....	iv
Daftar Isi.....	v

### FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PROFITABILITAS LEMBAGA PERKREDITAN DESA (LPD) DI KECAMATAN MENGWI KABUPATEN BADUNG

I Wayan Terimajaya, Bagus Arya Kusuma, Ni Putu Sudarsani, Ni Luh Laksmi Rahmantari, I Putu Dharmawan Suryagita Susila Putra.....	1
---	---

### REVITALISASI DESTINASI WISATA PANTAI SOKA KECAMATAN SELEMADEG KABUPATEN TABANAN

Ida Bagus Swaputra, Ida Ayu Komang Juniasih, Putu Mela Ratini, I Putu Pande Pramana Yoga .....	15
---	----

### PENGARUH *BURNOUT* DAN EQ TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. BPR MULIA WACANA

Adisti Maharani Krisal, I Gusti Gde Oka Pradnyana .....	29
---	----

### KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, PENGHARGAAN DAN MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI THE RITZ CARLTON, BALI

Luh Kadek Budi Martini, Regista Seubelan, Mutria Farhaeni .....	42
---	----

### PENGUATAN KOMPETENSI DIGITAL PEKERJA PARIWISATA DI BALI

Adrid Indaryanto, Karina Putri Alamanda, Indrianto, Dian Rahmani Putri.....	56
---	----

### PERBANDINGAN PREDIKSI KESULITAN FINANSIAL MODEL ALTMAN, OHLSON, DAN ZMIJEWSKI

Wayan Tantra, Ni Kadek Aprilia Pradnyani, Wiryawan Suputra Gumi, Anak Agung Ngurah Gde Suindrawan.....	72
---	----

### KOMPENSASI DAN PANDEMI GLOBAL DALAM MENGELOLA KINERJA

Tettie Setiyarti, I Gusti Putu Nikatama Bagiaman, Pipit Sundari .....	87
---	----

### PERAN ORIENTASI PASAR DAN INOVASI PRODUK TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING PADA ERA COVID-19

(Studi Pada Usaha Pengrajin Ate)

Alpin Angga Guntara, Ni Nyoman Kerti Yasa .....	103
---	-----

PENGARUH KEPEMIMPINAN, MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA UD KUSUMA BALI MANDIRI KLUNGKUNG Ni Putu Kusuma Widanti, Anak Agung Bagus Wirateja .....	117
PENGARUH MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN <i>BAGGAGE SERVICE</i> PT. GAPURA ANGKASA DENPASAR Ida Ayu Trisna Wijayanthi, Ni Nyoman Ida Sriwahyuni .....	129
PENGARUH ERA NEW NORMAL TERHADAP KEPUASAN KERJA Ni Nyoman Wulan Antari, Ida Bagus Radendra Suastama.....	141
PENGARUH <i>CAPITAL STRUCTURE</i> DAN <i>PROFITABILITY</i> TERHADAP <i>FIRM VALUE</i> PADA PERUSAHAAN SEKTOR TEKNOLOGI YANG TERCATAT DI BEI I Nyoman Ari Kusuma, Ida Bagus Gede Udiyana, Ni Nyoman Sri Astini, Nyoman Parta .....	152
IMPLEMENTASI APLIKASI BERBASIS WEB SITU OK DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI NON ASN PADA BIRO UMUM DAN PROTOKOL SETDA PROVINSI BALI Ni Ketut Karwini, Kadek Sunday Dwi Pramaesti .....	163
PENGARUH KEPEMIMPINAN, MOTIVASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI KONTRAK DI BADAN PENGELOLAKEUANGAN DAN ASET DAERAH KOTA DENPASAR Shinta Dini Praba Wulandari, Ni Ketut Laswitarni .....	181

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
PROFITABILITAS LEMBAGA PERKREDITAN DESA (LPD)  
DI KECAMATAN MENGWI KABUPATEN BADUNG**

**I Wayan Terimajaya<sup>1)</sup>, Bagus Arya Kusuma<sup>2)</sup>, Ni Putu Sudarsani<sup>3)</sup>, Ni Luh Laksmi  
Rahmantari<sup>4)</sup>, I Putu Dharmawan Suryagita Susila Putra<sup>5)</sup>**

<sup>1,2,3,4,5</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tabanan,

<sup>1</sup>email: terimajayawayan@gmail.com

<sup>2</sup>email: baguspadma74@gmail.com

<sup>3</sup>email: putusudarsani29@gmail.com

<sup>4</sup>email: [irahmantari@gmail.com](mailto:irahmantari@gmail.com)

<sup>5</sup>email: dharmawan.ipt@gamil.com

***ABSTRAK***

Seiring dengan perkembangan sampai saat ini telah banyak berdiri lembaga keuangan. Lembaga keuangan mempunyai peranan penting dalam peningkatan perekonomian masyarakat, Khususnya di Bali Salah satu lembaga keuangan yang dikembangkan dengan tujuan untuk membantu mengembangkan perekonomian masyarakat pedesaan adalah Lembaga Perkreditan Desa (LPD). Tujuan penelitian untuk mengetahui: 1) pengaruh risiko kredit, resiko likuiditas dan resiko operasional secara parsial terhadap profitabilitas pada LPD di Kecamatan Mengwi. 2) pengaruh risiko kredit, risiko likuiditas dan risiko operasional terhadap profitabilitas pada LDP di Kecamatan Mengwi. Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda dengan uji hipotesis yaitu: uji t dan Uji F. Hasil penelitian menunjukkan: 1) NPL dan BOPO mempunyai pengaruh negatif dan signifikan secara parsial terhadap ROA LPD sekecamatan Mengwi, Kabupaten Badung. Sedangkan LDR mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap ROA LPD sekecamatan Mengwi, Kabupaten Badung. 2) NPL, BOPO dan LDR mempunyai pengaruh nyata secara bersama terhadap ROA LPD sekecamatan Mengwi, Kabupaten Badung. Implikasi bahwa yang mempengaruhi jumlah ROA LPD adalah variabel NPL, sehingga disarankan kepada pengelola bank meminimalkan NPL untuk mengurangi kerugian. Bagi pemerintah diharapkan menekan BOPO di perkecil untuk dapat menambah probabilitas LPD di Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung.

**Kata kunci:** NPL, BOPO, LDR dan probabilitas



**AFFECTING FACTORS**  
**PROFITABILITY OF VILLAGE CREDIT INSTITUTIONS**  
**IN MENGWI DISTRICT, BADUNG DISTRICT**

**ABSTRACT**

*Along with developments to date, many financial institutions have been established. Financial institutions have an important role in improving the community's economy, especially in Bali. One of the financial institutions developed with the aim of helping develop the economy of rural communities is the Village Credit Institution (LPD). The aim of the research is to determine: 1) the partial influence of credit risk, liquidity risk and operational risk on the profitability of LPDs in Mengwi District. 2) the influence of credit risk, liquidity risk and operational risk on profitability at LDP in Mengwi District. The research method in this study uses multiple linear regression analysis techniques with hypothesis testing, namely: t test and F test. The research results show: 1) NPL and BOPO have a partially negative and significant influence on LPD ROA in Mengwi sub-district, Badung Regency. Meanwhile, LDR has a partially positive and significant influence on the ROA of LPDs in Mengwi sub-district, Badung Regency. 2) NPL, BOPO and LDR have a real influence together on the ROA of LPDs in Mengwi sub-district, Badung Regency. The implication is that what influences the amount of LPD ROA is the NPL variable, so it is recommended that bank managers minimize NPL to reduce losses. The government hopes to reduce BOPO to increase the probability of LPD in Mengwi District, Badung Regency.*

**Keywords:** *NPL, BOPO, LDR and probability*

**PENDAHULUAN**

Seiring dengan perkembangan sampai saat ini telah banyak berdiri lembaga keuangan. Lembaga keuangan mempunyai peranan penting dalam peningkatan perekonomian masyarakat, yaitu: pertama, melancarkan pertukaran produk (barang dan jasa) dengan menggunakan uang atau instrumen kredit; kedua, sebagai penghimpun dan penyalur dana; ketiga, sebagai pusat analisis dan informasi ekonomi. Khususnya di Bali Salah satu lembaga keuangan yang dikembangkan dengan tujuan untuk membantu mengembangkan perekonomian masyarakat pedesaan adalah Lembaga Perkreditan Desa

(LPD). Dimana perekonomian Indonesia pada umumnya dan masyarakat pedesaan pada khususnya adalah merupakan suatu hal yang sangat penting. Begitu juga dengan perkembangan masyarakat pedesaan di daerah Bali, dimana perkembangan perekonomian di daerah pedesaan di Bali merupakan hal yang penting untuk menunjang pemerataan pembangunan di seluruh wilayah Bali. Untuk dapat mencapai tujuan pemerataan pembangunan tersebut diperlukan adanya keseimbangan dalam perekonomian dan pembangunan. Keberhasilan pembangunan tersebut diharapkan akan dapat menyentuh semua lapisan masyarakat sehingga tercipta suatu stabilitas nasional yang baik, dan juga diharapkan adanya pemerataan pembangunan serta pertumbuhan perekonomian sehingga dapat menciptakan peningkatan taraf hidup masyarakat Indonesia pada umumnya dan masyarakat pedesaan pada khususnya.

Operasionalnya LPD diatur berdasarkan hukum adat, Perda dan Pergub tentang Lembaga Perkreditan Desa. Sesuai Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 3 tahun 2017 Tentang Lembaga Perkreditan Desa, Lembaga Perkreditan Desa merupakan lembaga keuangan milik desa pakraman yang berkedudukan di wewidangan desa pakraman, Lembaga perkreditan desa bergerak dalam bidang usaha menghimpun dana dari krama desa dalam bentuk *dhana sepalan* (tabungan) dan *dhana sesepelan* (deposito) kemudian menyalurkannya melalui pinjaman kepada krama desa

Keberadaan LPD di masyarakat desa pakraman telah banyak mengalami peningkatan. Lembaga keuangan LPD tersebut mampu meningkatkan potensi masyarakat desa pakraman, dan membantu masyarakat desa pakraman dalam mengembangkan kehidupannya di dalam masyarakat desa pakraman. Keberhasilan sebuah lembaga perkreditan desa adalah kepercayaan (*trust*) dari masyarakat untuk menaruh dan menyimpan dananya sehingga masyarakat tidak was-was dalam menaruh atau menyimpan dananya dikelola oleh lembaga keuangan. Masyarakat dalam menjaga kepercayaan pengelolaan uangnya dapat melihat pencapaian dari lembaga keuangan perkreditan desa. Salah satu yang menjadi alat ukur pencapaian lembaga perkreditan desa adalah memperoleh profitabilitas yang maksimal. Profitabilitas merupakan kemampuan perusahaan dalam memperoleh laba atau ukuran efektivitas pengelolaan manajemen perusahaan agar perusahaan mengetahui berapa laba yang diperoleh dalam suatu periode tertentu (Wiagustini, 2014). Dengan adanya profitabilitas yang meningkat setiap periode maka kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan juga akan semakin meningkat. Sedangkan profitabilitas suatu perusahaan dapat memberikan ukuran tingkat efektivitas

manajemen perusahaan yang dapat ditunjukkan dari laba yang diperoleh dari penjualan atau dari pendapatan investasi (Kasmir, 2015).

Risiko kredit timbul akibat tidak dibayarnya kembali kredit dalam bentuk pengembalian pokok maupun bunga seperti yang telah dituangkan dan disepakati dalam perjanjian kredit, antara kreditur dalam hal ini bank dengan debitur atau nasabah kredit atau peminjam kredit, sehingga timbul yang namanya risiko kredit yang dapat diukur dengan *rasio Non Performing Loan* (NPL).

NPL yang meningkat mengindikasikan kinerja bank semakin memburuk (Nugraheni dan Hapsoro, 2007). Hal ini berindikasi bahwa NPL berpengaruh negatif terhadap ROA. Dalam penelitian mengenai pengaruh NPL terhadap ROA yang dilakukan oleh Sudarsana dan Suarjaya (2019) dan Dewi dan Nuryani, (2022) didapatkan pengaruh risiko kredit berpengaruh negatif dan signifikan terhadap profitabilitas (ROA). Hasil penelitian yang sama dilakukan oleh Soharinal *et al.*, (2020) adalah NPL berpengaruh signifikan negatif terhadap ROA dan penelitian Menicucci and Paolucci (2016) juga menemukan NPL berpengaruh negatif terhadap ROA. Namun hal tersebut bertentangan menurut penelitian yang dilakukan Buchory (2015) dan Harun (2016), menunjukkan hasil yang berbeda dimana NPL berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap profitabilitas (ROA). Begitu juga menurut Avrita dan Pangestuti (2016) dimana variabel NPL memiliki pengaruh signifikan positif terhadap ROA, dan menurut penelitian Apriani dan Mansoni (2019) adalah NPL tidak berpengaruh signifikan terhadap profitabilitas (ROA).

Likuiditas adalah kemampuan suatu perusahaan dalam memenuhi kewajiban jangka pendek yang dimiliki pada saat jatuh tempo. Menurut peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.18 /PJOK.03/2016 tentang penerapan manajemen risiko bagi bank mendefinisikan risiko likuiditas adalah risiko akibat ketidakmampuan bank untuk memenuhi kewajiban yang jatuh tempo dari sumber pendanaan arus kas dan/atau dari asset likuid berkualitas tinggi yang dapat diagunkan, tanpa mengganggu aktivitas dan kondisi keuangan bank. Menurut penelitian Allifiyani dan Rinda (2021), Sudarsana dan Suarjaya (2019) menunjukkan hasil bahwa Risiko kredit (LDR) berpengaruh positif dan signifikan terhadap ROA, hal yang sama juga ditemukan oleh Puspitasari *et al* (2016). Sedangkan menurut penelitian Kristianti dkk, (2016) didapatkan hasil bahwa LDR berpengaruh negatif dan signifikan terhadap ROA. Namun penelitian yang dilakukan oleh Antyo Pracoyo dan Aulia Imani (2017), LDR tidak berpengaruh signifikan terhadap profitabilitas.

Pendapatan operasional merupakan pendapatan utama bank yaitu pendapatan bunga yang diperoleh dari penempatan dana dalam bentuk kredit dan penempatan operasional lainnya (Nuryanto, dkk. 2020). Rasio BOPO digunakan untuk mengukur tingkat efisiensi dan kemampuan LPD dalam melakukan kegiatan operasionalnya. Semakin rendah tingkat rasio BOPO berarti semakin baik kinerja manajemen LPD tersebut, karena lebih efisien dalam menggunakan sumber daya yang ada di perusahaan (Riyadi, 2006). Tingginya tingkat BOPO menunjukkan buruknya kinerja LPD dalam manajemen perusahaannya. Hal ini dapat mengakibatkan hilangnya kepercayaan masyarakat dalam melakukan simpan pinjam di LPD, sehingga dapat mengganggu perolehan laba dari LPD tersebut. LPD harus memiliki strategi dalam pengelolaan risiko, baik itu risiko kredit, risiko likuiditas dan risiko operasional sehingga bisa mendapatkan profit yang baik, dan LPD dapat bertahan bahkan dapat mengembangkan usahanya. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Anggraeni dan Manda (2022) menyatakan risiko operasional (BOPO) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap profitabilitas (ROA) sejalan menurut penelitian Sari *et al.*, (2021) dan Darmawan dan Suartana (2018) sedangkan menurut penelitian Yusriani (2018) menyatakan risiko operasional (BOPO) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Profitabilitas (ROA), didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Olaoye *et al.* (2015) menyatakan bahwa BOPO berpengaruh positif signifikan terhadap profitabilitas.

Perbedaan hasil penelitian sebelumnya tentang pengaruh risiko kredit, risiko likuiditas dan risiko operasional terhadap profitabilitas menjadi *research gap*. Hal tersebut yang melatar belakangi penelitian ini untuk kembali diteliti lebih lanjut. Juga berhadapan dengan masa pandemi Covid-19 dimana pendapatan masyarakat cenderung mengalami penurunan yang tentu berimbas pada kemampuan melunasi kewajiban, apakah LPD tetap mampu mengendalikan risiko-risiko keuangan sehingga tidak mempengaruhi kemampuan menghasilkan laba mereka. Dalam penelitian ini menggunakan tiga variabel bebas yang mempengaruhi profitabilitas, yaitu risiko kredit, risiko likuiditas, dan risiko operasional.

#### 1. Tujuan penelitian

- 1) Untuk menganalisis pengaruh risiko kredit (NPL) terhadap profitabilitas (ROA) pada LPD di Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung.
- 2) Untuk menganalisis pengaruh risiko likuiditas (LDR) terhadap profitabilitas (ROA) pada LPD di Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung.
- 3) Untuk menganalisis pengaruh risiko operasional (BOPO) terhadap profitabilitas (ROA) pada LPD di Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung.
- 4) Untuk menganalisis pengaruh risiko kredit (NPL), risiko likuiditas (LDR) dan risiko

operasional (BOPO) terhadap profitabilitas pada LPD di Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung.

2. Hipotesis

- 1) Risiko kredit (NPL) berpengaruh negatif dan nyata terhadap profitabilitas (ROA) pada LPD di Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung.
- 2) Risiko likuiditas (LDR) berpengaruh positif dan nyata terhadap profitabilitas (ROA) pada LPD di Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung.
- 3) Risiko operasional (BOPO) berpengaruh terhadap profitabilitas ROA) pada LPD di Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung.
- 4) Risiko kredit (NPL), risiko likuiditas (LDR), dan risiko operasional (BOPO) berpengaruh terhadap profitabilitas (ROA) pada LPD di Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung.

## **METODE PENELITIAN**

1. Rancangan penelitian

Penelitian ini adalah penelitian asosiatif yang menganalisa pengaruh risiko kredit (NPL), risiko likuiditas (LDR), resiko operasional (BOPO) terhadap profitabilitas (ROA). Penelitian ini dilaksanakan pada LPD di Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung.

2. Definisi operasional variable

- a. Risiko Kredit (X1) merupakan risiko yang ditimbulkan oleh ketidakmampuan debitur dalam membayar kreditnya pada LPD di Kecamatan mengwi Periode Tahun 2019 - 2021. Risiko kredit dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan non performing loan (NPL). Penelitian ini menggunakan jumlah kredit bermasalah dan total kredit dalam satuan persentase (%).

$$\text{Rasio NPL} = \frac{\text{Kredit Bermasalah}}{\text{Total Kredit}} \times 100 \%$$

- b. Risiko Likuiditas (X3) merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam memenuhi kewajiban jangka pendeknya yaitu kewajiban keuangannya yang harus segera dipenuhi atau kemampuan perusahaan untuk memenuhi kewajiban keuangan pada saat ditagih

pada LPD di Kecamatan Mengwi periode 2019 -2021. Pada penelitian ini likuiditas diukur dengan menggunakan *loan to deposit ratio* (LDR). LDR diukur dengan membandingkan besarnya kredit yang diberikan dengan jumlah dana yang diperoleh dari pihak ketiga (total tabungan, simpanan berjangka) dan modal inti (modal dasar, modal donasi, cadangan umum dan laba rugi tahun lalu dan tahun berjalan) dalam satuan persentase (%).

$$\text{LDR} = \frac{\text{Kredit yang diberikan}}{\text{Dana Pihak Ketiga + Modal Inti}} \times 100 \%$$

- c. Risiko operasional (X2) merupakan risiko yang disebabkan oleh ketidakcukupan atau tidak berfungsinya proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem atau adanya kegagalan eksternal yang mempengaruhi operasional pada LPD di Kecamatan Mengwi Periode Tahun 2019-2021. Rasio yang dipakai mengukur adalah BOPO. BOPO merupakan perbandingan antara Biaya Operasional terhadap Pendapatan Operasional (BOPO) dengan rumus:

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

- d. Profitabilitas digunakan untuk melihat kemampuan usaha dalam menghasilkan atau memperoleh laba secara efektif dan efisien pada LPD di Kecamatan Mengwi Periode Tahun 2019 -2021. Profitabilitas diproksikan dengan *Return On Asset* (ROA). *Return on Asset* mampu mengukur kemampuan manajemen dalam menghasilkan laba dengan menggunakan seluruh asset yang dimiliki. Rasio ini digunakan untuk mengukur kemampuan manajemen LPD dalam memperoleh keuntungan (laba) secara keseluruhan. Perhitungan *Return On Asset* (ROA) dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

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

### 3. Jenis dan sumber data

Jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data

(Sugiyono, 2016). Sumber data ini berdasarkan laporan keuangan LPD dalam tiga tahun terakhir. Laporan terdiri dari neraca, laba rugi dan rasio-rasio LPD.

#### 4. Sampel penelitian

Populasi penelitian ini adalah seluruh LPD yang beroperasi di Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung periode 2019-2021 yang berjumlah 38 LPD. Pengambilan sampel dilakukan secara sensus, yaitu seluruh populasi menjadi sampel penelitian.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2019) *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu.

#### 5. Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi non partisipan melalui laporan keuangan LPD se-Kecamatan Mengwi pada periode tahun buku 2019-2021 yang dikumpulkan dari LPLPD Kabupaten Badung.

#### 6. Teknik analisis data

Teknik analisis regresi berganda melalui program SPSS. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini diolah, kemudian dianalisis dengan alat statistik berupa Uji Normalitas, Uji Multikoleniaritas, Uji Autokorelasi, Uji Heteroskedastisitas, Uji t dan Uji F.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### Uji asumsi klasik

Untuk mengetahui bahwa persamaan regresi linear berganda yang didapat memiliki ketepatan maka perlu dilakukan uji asumsi klasik diantaranya uji normalitas, uji autokolerasi, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas dengan hasil.

#### 1. Uji normalitas

Berdasarkan uji Kolmogorov-Smirnov tes dapat dilihat bahwa nilai signifikansi di atas 0,05 maka dapat disimpulkan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berdistribusi normal.

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

		NPL (X1)	LDR (X2)	BOPO (X3)	ROA (Y)
N		114	114	114	114
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	2435.5439	7454.7105	2354.5702	209.9561
	Std. Deviation	2109.99201	3115.50196	1451.59873	162.17031
	Absolute	.135	.269	.060	.072
Most Extreme Differences	Positive	.135	.204	.060	.072
	Negative	-.134	-.269	-.053	-.062
Kolmogorov-Smirnov Z		1.444	2.868	.635	.765
Asymp. Sig. (2-tailed)		.081	.200	.814	.603

Sumber: Data Hasil Pengolahan SPSS

## 2. Uji multikolinearitas

Berdasarkan hasil analisis data maka dapat diketahui nilai *tolerance* dan nilai VIF dari hasil analisis SPSS.

- a. Nilai *tolerance* dan VIF variabel risiko kredit adalah 0,928 dan 1,077 ini berarti variabel  $X_1$  tidak mengalami gejala multikolinearitas, karena nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 ( $0,928 > 0,1$  dan nilai VIF lebih kecil dari 10,00 ( $1,077 < 10,00$ )).
- b. Nilai *tolerance* dan VIF variabel risiko likuiditas (LDR) adalah 0,926 dan 1,079 ini berarti variabel  $X_2$  risiko likuiditas (BOPO) tidak mengalami gejala multikolinearitas, karena nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 ( $0,926 > 0,1$ ) dan nilai VIF lebih kecil dari 10,00 ( $1,079 < 10,00$ )).
- c. Nilai *tolerance* dan VIF variabel tingkat risiko operasional (BOPO) adalah 0,970 dan 1,031 ini berarti variabel  $X_3$  tidak mengalami gejala multikolinearitas, karena nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 ( $0,970 > 0,1$ ) dan nilai VIF lebih kecil dari 10,00 ( $1,031 < 10,00$ )).

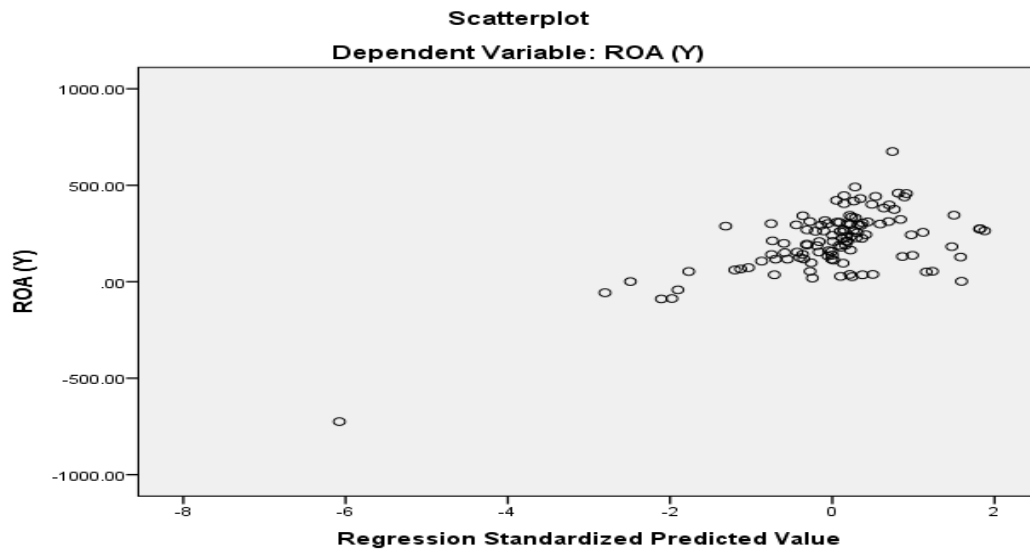
## 3. Uji autokorelasi

Ukuran dalam menentukan ada tidaknya gejala autokorelasi dalam penelitian ini menggunakan uji *Durbin Watson* (DW). Hasil dari nilai DW tes adalah 1,788 ( $1,788 > DW - 2$  dan  $1,744 < DW 2$ ). Dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi linear berganda ini tidak terjadi gejala autokorelasi sehingga model regresi linear berganda ini sangat baik untuk dijadikan estimasi.



#### 4. Uji heteroskedastisitas

Berikut disajikan gambar histogram dari data yang digunakan dalam model ini. Dalam histogram ini dapat dilihat apakah observasi yang satu sama atau tidak dengan observasi lainnya.



Gambar 1. Histogram Hasil Pengolahan Data Uji Heteroskedastisitas

Histogram titik-titik hasil pengolahan data menyebar dan tidak memiliki pola tertentu, sehingga dapat disimpulkan bahwa model persamaan regresi linear berganda yang di dapat tidak ada gejala heteroskedastisitas.

#### 5. Analisis regresi linear berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu Hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan program SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 2. Data Hasil Perhitungan SPSS**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	391.305	40.381		9.690	.000
1 NPL (X1)	-.021	.006	-.279	-3.618	.000
LDR (X2)	.018	.004	.162	2.146	.034
BOPO (X3)	-.023	.008	-.443	-5.734	.000

Sumber: Data Hasil Pengolahan SPSS

Berdasarkan tabel diatas dapat dibuat satu persamaan model regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 391.305 - 0.021X_1 + 0,018X_2 - 0,023X_3$$

- 1) Nilai konstanta (a) sebesar 391,035 artinya rata-rata probabilitas (ROA) adalah 391,035 persen dengan asumsi variabel NPL, BOPO, dan LDR sama dengan nol.
- 2) Nilai koefisien regresi  $b_1$  pada NPL sebesar -0.021 artinya apabila NPL naik satu persen maka jumlah ROA di LPD sekecamatan Mengwi akan turun sebesar 0,021 persen dengan asumsi variabel lain konstan.
- 3) Nilai koefisien regresi  $b_3$  pada LDR sebesar 0.018 artinya apabila LDR naik satu persen maka ROA di LPD sekecamatan Mengwi akan naik sebesar 0,018persen dengan asumsi variabel lain konstan.
- 4) Nilai koefisien regresi  $b_2$  pada BOPO sebesar -0.023 artinya apabila BOPO naik satu persen maka ROA di LPD sekecamatan Mengwi akan turun sebesar 0,023 persen dengan asumsi variabel lain konstan.

#### 6. Uji parsial

##### a. Pengujian NPL terhadap ROA LPD sekecamatan Mengwi, Kabupaten Badung.

Berdasarkan perhitungan dapat disimpulkan bahwa NPL berpengaruh negative dan nyata terhadap ROA LPD sekecamatan Mengwi, Kabupaten Badung oleh karena  $t$  hitung lebih besar atau signifikansinya 0,000 lebih kecil dari 0,05

Sesuai dengan teori dan penelitian terdahulu. Agustini, dkk (2017) menyatakan bahwa risiko kredit berpengaruh negatif signifikan terhadap profitabilitas. Hal ini menunjukkan ketika risiko kredit meningkat pada suatu bank, maka akan berdampak pada menurunnya kredit yang disalurkan oleh pihak bank sehingga kesempatan untuk memperoleh pendapatan dari kredit yang disalurkan akan hilang yang berakibat pada menurunnya profitabilitas.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Cristina dan Artini (2018) tentang pengaruh risiko kredit terhadap profitabilitas, hasil yang di dapatkan dari penelitian tersebut adalah risiko kredit berpengaruh negatif dan signifikan terhadap profitabilitas pada BPR di Kabupaten Gianyar periode 2013-2016. Hasil tersebut menunjukkan jika risiko kredit yang dihadapi meningkat, maka profitabilitas yang dicapai oleh BPR Gianyar akan menurun, dan begitu juga sebaliknya.

##### b. Pengujian BOPO terhadap ROA LPD sekecamatan Mengwi, Kabupaten Badung.

Berdasarkan perhitungan disimpulkan bahwa BOPO berpengaruh negatif dan nyata

terhadap terhadap ROA LPD sekecamatan Mengwi, Kabupaten Badung oleh karena t hitung lebih besar atau signifikansinya 0,000 lebih kecil dari 0,05.

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sahabuddin, dkk (2022) menyatakan menyatakan bahwa BOPO berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Return on Asset* (ROA). Semakin besar BOPO, maka akan semakin kecil/menurun kinerja keuangan perbankan, begitu juga sebaliknya, bila BOPO semakin kecil, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja keuangan suatu perusahaan (perbankan) semakin meningkat atau membaik.

c. Pengujian LDR terhadap ROA LPD sekecamatan Mengwi, Kabupaten Badung.

Berdasarkan perhitungan dapat disimpulkan bahwa BOPO berpengaruh positif dan nyata terhadap terhadap ROA LPD sekecamatan Mengwi, Kabupaten Badung oleh karena t hitung lebih besar atau signifikansinya 0,034 lebih kecil dari 0,05.

Sesuai dengan teori dan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu. Likuiditas menggambarkan kemampuan bank untuk membayar kewajiban keuangan jangka pendek tepat pada waktunya (Sartono, 2014).

7. Uji pengaruh siumultan

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS didapat hasil F hitung lebih besar dari F tabel atau signifikansinya 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima ini berarti NPL, BOPO dan LDR secara bersama-sama berpengaruh terhadap ROA LPD sekecamatan Mengwi, Kabupaten Badung.

Sesuai dengan teori dan penelitian terdahulu. Menurut Hardanto (2006), mengemukakan bahwa risiko kredit adalah risiko kerugian yang berhubungan dengan peluang gagal memenuhi kewajiban pada saat jatuh tempo. Dengan kata lain, risiko kredit adalah risiko karena peminjam tidak membayar utangnya. Idroes (2011:56) risiko kredit merupakan, Risiko yang timbul akibat kegagalan debitur dan/atau lawan transaksi (*counterparty*) dalam memenuhi kewajibannya.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil analisis data yang telah ditemukan diatas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) NPL mempunyai pengaruh negatif dan signifikan secara parsial terhadap ROA LPD sekecamatan Mengwi, Kabupaten Badung.
- 2) LDR ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap ROA LPD sekecamatan Mengwi, Kabupaten Badung.

- 3) BOPO mempunyai pengaruh negatif dan signifikan secara parsial terhadap ROA LPD sekecamatan Mengwi, Kabupaten Badung.
- 4) NPL, LDR dan BOPO mempunyai pengaruh nyata secara bersama terhadap ROA LPD sekecamatan Mengwi, Kabupaten Badung.

Saran yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu:

- 1) Berdasarkan hasil regresi linier berganda, bahwa yang mempengaruhi jumlah ROA LPD sekecamatan Mengwi adalah variabel NPL, sehingga disarankan kepada pengelola bank meminimalkan NPL untuk mengurangi kerugian.
- 2) Bagi pemerintah Kabupaten Badung diharapkan menekan BOPO diperkecil dan memperhatikan ROA dengan memberikan suntikan modal untuk dapat menambah probabilitas LPD di Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Apriani, S. D., & Mansoni, L. (2019). Pengaruh CAR, LDR dan NPL Terhadap Profitabilitas Pada Bank Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia (BEI) (Studi Kasus PT. Bank Bukopin Tbk Tahun 2005-2018). *JEMPER (Jurnal Ekonomi Manajemen Perbankan)*, 1(2), 86. <https://doi.org/10.32897/jemper.v1i2.227>
- Antyo Pracoyo, A. I. (2017). Pengaruh Permodalan, Risiko Kredit, Dan Risiko Likuiditas Terhadap Profitabilitas Pada Bank Dengan Kategori Buku (Bank Umum Kegiatan Usaha). 25(1), 15–24.
- Asri, N. N. Sri, & Suarjaya, A. G. (2018). Pengaruh Dana Pihak Ketiga, Capital Adequacy Ratio, Likuiditas, Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Profitabilitas. *E-Jurnal Manajemen*, 8(10), 6022-6041
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Kasmir, 2015. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Nuryanto, Uli Wildan, Salam, Anis Fuad, Sari, Ratih Purnama dan Suleman, Dede 2020. Tentang Pengaruh Rasio Kecukupan Modal, Likuiditas, Risiko Kredit dan Efisiensi Biaya terhadap Profitabilitas pada Bank Go Publik.
- Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 3 tahun 2017 Tentang Lembaga Perkreditan Desa.
- Sari Sandra Yulia, Anindya Ardiansari and Syam Widia.(2021) The Effect of Capital Adequacy, Market Risk, Credit Risk, Operational Risk and Liquidity on the Profitability (Case Study on Sharia Banks Registered in OJK Period 2010-2019)

*Advances in Economics, Business and Management Research*, 204 Proceedings of the 2nd International Conference of Strategic Issues on Economics, Business and, Education (ICoSIEBE 2021)

Sugiyono (2016). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta

Suarjaya, 2019. Pengaruh Kecukupan Modal, Risiko Kredit, Likuiditas, dan Efisiensi Operasional Terhadap Profitabilitas. *Jurnal Ilmiah*.

Wiagustini, Luh Putu. 2014. *Dasar-dasar Manajemen Keuangan*. Denpasar: Udayana University Press.

## REVITALISASI DESTINASI WISATA PANTAI SOKA KECAMATAN SELEMADEG KABUPATEN TABANAN

Ida Bagus Swaputra<sup>1)</sup>, Ida Ayu Komang Juniasih<sup>2)</sup>, Putu Mela Ratini<sup>3)</sup>,  
I Putu Pande Pramana Yoga<sup>4)</sup>

<sup>1,2,3,4)</sup>Prodi Manajemen, STIMI Handayani, Denpasar

Email: iswaputra@gmail.com

### ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini adalah untuk mengetahui potensi yang dimiliki oleh Pantai Soka dan untuk mengetahui kendala yang muncul dalam proses pengembangan Pantai Soka serta mengetahui strategi yang diterapkan dalam pengembangan Pantai Soka. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi, sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis SWOT. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa potensi yang dimiliki oleh Pantai Soka sangat bagus yang dapat dikembangkan, apalagi Pantai Soka memiliki potensi wisata yang cukup indah dengan pantai disekitarnya. tempat yang cocok untuk menyaksikan matahari terbenam atau sunset, air laut yang bersih dan memiliki ombak yang cukup besar. Namun masih banyak kekurangan yang terdapat pada proses pengembangannya mulai dari kondisi pantai yang sarana dan prasarannya tidak tertata dengan baik. Untuk mengatasi faktor tersebut, diperlukan strategi pengembangan yang cocok di Pantai Soka agar menjadi sebuah daya Tarik wisata yang dikenali banyak orang. Dengan adanya strategi tersebut diharapkan pengembangan Pantai Soka kedepannya berjalan dengan baik dan lancar.

**Kata kunci: Revitalisasi, Destinasi Wisata, Strategi Pengembangan**

### ABSTRACT

*The background of this research is to find out the potential of Soka Beach and to find out the obstacles that arise in the development process of Soka Beach and to find out the strategies implemented in developing Soka Beach. The type of data used in this research is qualitative and quantitative data. The data collection techniques in this research are interviews, observation and documentation, while the data analysis technique used is SWOT analysis. The results of this research show that Soka Beach has very good potential which can be developed, especially as Soka Beach has quite beautiful tourism potential with the surrounding beaches. A suitable place to watch the sunset, the sea water is clean and has quite big waves. However, there are still many shortcomings in the development*

*process, starting from the condition of the beach where the facilities and infrastructure are not well organized. To overcome these factors, a suitable development strategy is needed for Soka Beach so that it becomes a tourist attraction that is recognized by many people. With this strategy, it is hoped that the future development of Soka Beach will run well and smoothly.*

***Keywords: Revitalization, Tourist Destinations, Development Strategy***

## **PENDAHULUAN**

Sektor pembangunan yang saat ini sedang digalakkan oleh pemerintah adalah pariwisata. Hal ini disebabkan pariwisata mempunyai peran yang sangat penting dalam pembangunan Indonesia khususnya sebagai penghasil devisa negara di samping sektor migas. Tujuan pengembangan pariwisata di Indonesia adalah untuk meningkatkan pendapatan devisa pada khususnya pendapatan negara dan masyarakat pada umumnya, perluasan kesempatan serta lapangan kerja, dan mendorong kegiatan-kegiatan industri penunjang dan industri- industri sampingan lainnya. Di samping itu, pengembangan kepariwisataan juga bertujuan untuk memperkenalkan dan mendayagunakan keindahan alam dan kebudayaan Indonesia. Ini berarti, pengembangan pariwisata di Indonesia tidak terlepas dari potensi yang dimiliki oleh Indonesia untuk mendukung pariwisata tersebut.

Pariwisata mempunyai dampak pada sektor ekonomi, sosial, dan budaya. Pada sektor ekonomi, dengan adanya kegiatan pariwisata akan menambah sumber devisa, pajak, dan retribusi parkir atau tiket masuk. Dengan adanya pariwisata juga akan menimbulkan usaha-usaha ekonomi yang saling menunjang kegiatannya sehingga dapat meningkatkan pendapatan masyarakat. Pada sektor sosial, kegiatan pariwisata akan banyak menyerap tenaga kerja baik dari kegiatan pembangunan sarana dan prasarana maupun dari berbagai sektor usaha yang langsung maupun yang tidak langsung berkaitan dengan kepariwisataan, sehingga akan meningkatkan tingkat kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan sektor budaya, pariwisata merupakan sarana untuk memperkenalkan alam dan kebudayaan daerah tujuan wisata.

Pengembangan sektor pariwisata dapat menjadi kebijakan prioritas yang dapat ditempuh dimasa yang akan datang guna menggerakkan perekonomian nasional dan meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Pengembangan kepariwisataan dinilai penting karena pariwisata memiliki keterkaitan dengan sektor-sektor lain seperti sektor pertanian, jasa, perdagangan, dan sektor transportasi. Pengembangan dan pendayagunaan pariwisata

secara optimal akan mampu meningkatkan pertumbuhan ekonomi, menciptakan lapangan kerja, meningkatkan pendapatan masyarakat dan pendapatan daerah (Yoeti, 2008).

Kabupaten Tabanan memiliki banyak pantai yang menarik untuk dikunjungi, salah satunya di Kecamatan Selemadeg terdapat Pantai Soka. Dilihat dari kekayaan Kecamatan Selemadeg di bidang pariwisata seharusnya dapat menjadi sasaran pariwisata baik wisatawan nusantara maupun mancanegara dan mampu bersaing di tingkat nasional maupun internasional dalam bidang pariwisata alam khususnya.

Berikut ini adalah data pengunjung wisatawan di Kecamatan Selemadeg yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik yang disajikan dalam Tabel 1:

**Tabel 1. Perkembangan Jumlah Pengunjung Wisata di Kecamatan Selemadeg Tabanan**

Tahun	Jumlah Kunjungan Wisatawan Empat Tahun Terakhir		Total
	Nusantara	Manca Negara	
2019	124.280	421	124.701
2020	56.283	122	56.405
2021	82.152	235	82.387
2022	120.321	280	120.601
Jumlah	383.036	1.058	384.094

*Sumber: BPS Kecamatan Selemadeg (diolah)*

Tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah pengunjung wisata di Kecamatan Selemadeg dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2022 mengalami fluktuasi secara terus menerus. Hal ini menandakan bahwa pariwisata di Kecamatan Selemadeg diminati oleh wisatawan, baik itu wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara. Banyaknya wisatawan yang berkunjung akan meningkatkan jumlah pendapatan suatu daerah. Dari tahun ke tahun jumlah pengunjung Kecamatan Selemadeg selalu mengalami fluktuasi.

Potensi yang dimiliki objek wisata Pantai Soka belum dikelola secara optimal. Belum optimalnya pengelolaan objek wisata Pantai Soka terlihat pada sarana dan prasarana yang kurang. Kurangnya tempat sampah sehingga mengakibatkan sampah-sampah berserakan, kurangnya lampu penerangan. Beberapa faktor ini akan menyebabkan minat



wisatawan menjadi berkurang, sehingga jumlah wisatawan akan menurun.

Daya tarik objek wisata Pantai Soka dapat dilihat dari panorama pantai yang indah serta pemandangan sunset yang tampak mengagumkan sekali dan memanjakan mata. Selain itu, pasir dengan warna hitam merupakan salah satu hal unik yang dimiliki oleh Pantai Soka tersebut. Apabila terkena cahaya matahari maka pasir hitam tersebut akan terlihat berkilauan dengan indah serta terdapat pula batu karang yang menghiasi kawasan pantai. Hal tersebut menjadi suatu yang sangat menarik minat para wisatawan yang ingin berkunjung dan bisa dijadikan tempat rekreasi.

Menurut Prasetyo Adi Suryo Wibowo & Samsul Ma'rif (2014) dengan judul Alternatif Strategi Pengembangan Desa Rahtawu Sebagai Daya Tarik Wisata di Kabupaten Kudus Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa para narasumber memperlihatkan alternatif yang terpilih untuk mengembangkan Desa Rahtawu adalah dengan berkembang sendiri dengan presentase bobot nilai sebesar 65,16% berkembang sendiri dan 34,84% bergabung dengan wisata Colo pengembangan prioritas utama yang dilakukan adalah dengan memperbaiki atraksi wisata yang telah ada serta memberikan sarana dan prasarana penunjang pariwisata..

Menurut Dede Setya Ramadhan dan Rusdarti (2017) dengan judul Strategi Pengembangan Obyek Wisata Puri Maerakaca Terhadap Pendapatan Sektor Wisata Kota Semarang. Hasil deskriptif kualitatif menunjukkan profil dan kondisi Obyek Wisata Puri Maerakaca, sedangkan hasil perhitungan analisis SWOT menunjukkan kuadran I, memiliki kekuatan dan peluang yang dominan sehingga berpotensi untuk dikembangkan. Menurut Susiyati (2018) dengan judul Strategi Pengembangan Daya Tarik Wisata Pantai Muarareja Indah Di Kota Tegal Berdasarkan hasil *Analysis Hierarchy Process (AHP)* dapat terlihat bahwa strategi pengembangan objek wisata Pantai Muarareja Indah di Kota Tegal tersusun atas beberapa kriteria program yang di prioritaskan dalam pembentukannya yaitu pertama kriteria kelembagaan (nilai bobot 0,400), kedua kriteria infrastruktur (nilai bobot 0,400), dan ketiga kriteria ekonomi (nilai bobot 0,200). Dampak positif yang ditimbulkan terhadap perekonomian masyarakat sekitar dari adanya pengembangan objek wisata adalah dapat meningkatkan pendapatan masyarakat. Setelah adanya pengembangan, pendapatan masyarakat meningkat sebesar 40%

Dari perbedaan hasil penelitian, maka penulis tertarik meneliti, dan berbagai perubahan yang terjadi harus disikapi dan diantisipasi secara dini oleh pemerintah daerah dengan menerapkan strategi yang efektif guna memanfaatkan potensi yang sudah ada dan membenahi kekurangan maupun masalah yang dihadapi saat ini. Atas dasar inilah perlu

adanya kajian mengenai strategi yang tepat untuk mengembangkan objek wisata Pantai Soka di Kecamatan Selemadeg. Tujuan penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui Potensi yang dimiliki oleh Pantai Soka agar dapat dikembangkan sebagai daya Tarik wisata di Selemadeg; (2) Untuk mengetahui Kendala yang terjadi dalam proses pengembangan Pantai Soka sebagai daya Tarik wisata di Selemadeg; (3) Untuk mengetahui strategi pengembangan Pantai Soka sebagai daya Tarik wisata di Selemadeg.

## **METODE PENELITIAN**

Objek yang diteliti dalam penelitian ini adalah revitalisasi dan strategi pengembangan Pantai Soka sebagai daya tarik wisata di Selemadeg Tabanan, Bali. Subjek penelitian ini adalah Pantai Soka di Kecamatan Selemadeg.

### **Definisi Operasional Variabel**

#### **1. Revitalisasi Destinasi Pariwisata**

Revitalisasi Destinasi wisata adalah suatu usaha untuk mengembangkan atau memajukan objek wisata agar objek wisata tersebut lebih baik dan lebih menarik ditinjau dari segi tempat maupun benda-benda yang ada di dalamnya untuk dapat menarik minat wisatawan untuk mengunjunginya (Hasan, 2016:16).

Pengembangan pariwisata adalah agar lebih banyak wisatawan datang pada suatu kawasan wisata, lebih lama tinggal, dan lebih banyak mengeluarkan uangnya di tempat wisata yang mereka kunjungi sehingga dapat menambah devisa untuk negara bagi wisatawan asing, dan menambah pendapatan asli daerah untuk wisatawan lokal. Disamping itu juga bertujuan untuk memperkenalkan dan memelihara kebudayaan di kawasan pariwisata tersebut. Sehingga, keuntungan dan manfaatnya juga bisa dirasakan oleh penduduk sekitar khususnya (Hasan, 2016: 16).

#### **1. Prinsip Dasar Revitalisasi Pariwisata**

Menurut Sobari dalam Anindita, revitalisasi pariwisata sebagai suatu industri secara ideal harus berlandaskan pada empat prinsip dasar, sebagaimana dikemukakan yaitu (Hasan, 2016: 17):

- a. Kelangsungan ekologi, yaitu bahwa pengembangan pariwisata harus menjamin terciptanya pemeliharaan dan proteksi terhadap sumberdaya alam yang menjadi daya tarik pariwisata, seperti lingkungan laut, hutan, pantai, danau, dan sungai.
- b. Kelangsungan kehidupan sosial dan budaya, yaitu bahwa pengembangan pariwisata harus mampu meningkatkan peran masyarakat dalam pengawasan tata kehidupan melalui sistem nilai yang dianut masyarakat setempat sebagai identitas

masyarakat tersebut.

c. Kelangsungan ekonomi, yaitu bahwa pengembangan pariwisata harus dapat menciptakan kesempatan kerja bagi semua pihak untuk terlibat dalam aktivitas ekonomi melalui suatu sistem ekonomi yang sehat dan kompetitif.

d. Memperbaiki dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat setempat melalui pemberian kesempatan kepada mereka untuk terlibat dalam pengembangan pariwisata.

Dengan demikian, pengembangan pariwisata (yang berkelanjutan) perlu di dukung dengan perencanaan yang matang dan harus mencerminkan tiga dimensi kepentingan, yaitu industri pariwisata, daya dukung lingkungan (sumber daya alam), dan masyarakat setempat dengan sasaran untuk peningkatan kualitas hidup (Hasan, 2016: 16).

## 2. Daya Tarik Wisata

Daya tarik wisata merupakan suatu tempat yang menarik yang menjadi tempat kunjungan wisatawan. Tempat tersebut mempunyai sumber daya baik alamiah maupun buatan manusia seperti keindahan alam pegunungan pantai flora dan fauna bangunan kuno bersejarah monumen-monumen candi-candi, tarian, atraksi, dan kebudayaan khas lainnya. Menurut Yoeti (2006:55-56) daya tarik wisata dapat dibagi menjadi empat bagian sebagai berikut:

a. Daya tarik wisata alam, yang meliputi pemandangan alam, laut, pantai, dan pemandangan alam lainnya.

b. Daya tarik wisata dalam bentuk bangunan, yang meliputi arsitektur bersejarah dan modern, peninggalan arkeologi, lapangan golf, toko dan tempat-tempat perbelanjaan lainnya.

c. Daya tarik wisata budaya, yang meliputi sejarah, folklor, agama, seni, teater, hiburan, dan museum.

d. Daya tarik wisata sosial, yang meliputi cara hidup masyarakat setempat, bahasa, kegiatan sosial masyarakat, fasilitas, dan pelayanan masyarakat.

### **Jenis data dan Sumber data**

#### 1. Jenis Data

##### a. Data Kualitatif

Data kualitatif adalah data yang tidak berupa angka – angka tetapi berupa informasi yang relevan dengan penjelasan deskriptif dalam bentuk kata – kata mengenai potensi alam Pantai Soka dan daya Tarik yang dimiliki oleh Pantai Soka.

## b. Data kuantitatif

Data kuantitatif merupakan data yang berupa angka – angka yang dapat atau telah diolah dengan menggunakan teori matematis dan statistika yaitu berupa kunjungan data wisatawan ke Pantai Soka.

### 2. Sumber data

#### a. Data primer

Data primer adalah data yang di peroleh dengan jalan dikumpulkan sendiri oleh peneliti dan langsung dari objek yang diteliti yaitu data yang di peroleh berupa catatan hasil wawancara dengan masyarakat lokal, wisatawan lingkungan Banjar Soka.

#### b. Data sekunder

Data sekunder diperoleh dari Kepala Lingkungan Banjar Soka seperti data keadaan penduduk Banjar Soka berdasarkan pendidikan dan pekerjaan, juga data yang diperoleh dari literatur buku – buku dan *website*.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu: (1) Observasi, kegiatan observasi atau pengamatan dilakukan langsung di Pantai Soka dan sekitarnya; (2) Wawancara, wawancara yang dilakukan dengan masyarakat Adat Soka dan Pengelola Pantai Soka; (3) Dokumentasi, yaitu pengumpulan data yang menggunakan beberapa literatur sebagai acuan dan sumber pembahasan, terutama teori – teori dan konsep – konsep yang relevan dengan permasalahan yang dibahas.

Teknik analisis data yang dipergunakan adalah tehnik analisis SWOT (*Strengths, Weakness, Opportunity, Treats*). Analisis SWOT adalah metode yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunity*), dan ancaman (*threats*) dalam suatu proyek atau spekulasi bisnis. Proses ini melibatkan penentuan tujuan yang spesifik dari bisnis atau proyek dan mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang mendukung. Analisis SWOT juga merupakan salah satu model analisis lingkungan daya tarik wisata yang berfungsi untuk menjelaskan pertanyaan di mana posisi perusahaan sekarang, serta menjelaskan strategi apa nanti yang cocok di gunakan untuk strategi pengembangan daya tarik wisata di Pantai Soka.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

Potensi merupakan suatu kemampuan kesanggupan atau daya yang memiliki kemungkinan untuk di kembangkan (menurut KBBI). Sedangkan potensi dalam konsep

pariwisata adalah segala sesuatu yang dimiliki oleh tujuan daerah wisata yang berguna untuk pengembangan industri pariwisata tersebut. Potensi wisata adalah suatu yang di kembangkan menjadi daya Tarik sebuah objek wisata.

Menurut ketua lingkungan Banjar Soka dalam wawancara mengatakan bahwa “Pantai Soka merupakan pantai yang sangat indah karna bepasir hitam dan ombaknya juga pemandangan sunrise. Pantai soka ini merupakan salah satu lapangan pekerjaan bagi masyarakat yang berprofesi sebagai nelayan untuk mencari ikan di laut”. Yang menjadi keunikan tersendiri dari sisi sebelah terlihat gugusan perbukitan bersambung menjadi satu dengan perbukitan batu karu di sisi utara, sedangkan sebelah timur terlihat gunung agung yaitu gunung tertinggi di Pulau Dewata Bali terlihat megah menjulang tinggi.

Berdasarkan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa, Pantai Soka merupakan objek wisata yang memiliki keindahan alam begitu bagus sehingga bisa di manfaatkan potensinya dan merupakan tempat masyarakat mencari penghasilan. Dalam keberhasilannya pengembangan suatu Daya Tarik Wisata sangat bergantung dari beberapa faktor yaitu:

1. Aksesibilitas, yaitu kemudahan untuk mencapai tujuan wisata atau daerah wisata dari tempat asal atau tempat perjalanan wisata misalnya alat angkutan transportasi, kondisi jalan raya dan sebagainya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Gusti Ketut Alit selaku ketua Pantai Soka beliau mengatakan bahwa “Akses jalan menuju pantai yang kurang luas merupakan salah satunya akses yang di manfaatkan secara umum” dalam hal ini dapat di simpulkan bahwa akses menuju Pantai Soka perlu diperbaiki dan dikembangkan agar menjadi lebih luas untuk bisa digunakan untuk orang banyak yang datang mengunjungi pantai.

2. Fasilitas Pendukung yaitu, tersediannya fasilitas pada objek wisata tersebut seperti akomodasi, restaurant, bar, sarana pariwisata lainnya yang dapat memenuhi kebutuhan wisatawan. Menurut Bapak Gusti Ketut Alit “Pantai Soka memiliki fasilitas seperti restaurant, rumah makan, toilet dan sarana pariwisata”. Oleh karna itu proses pengembangan Pantai Soka harus membangun fasilitas – fasilitas tersebut agar wisatawan merasa betah saat mengunjunginnnya.

### 3. Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat sangat dibutuhkan dalam setiap upaya pengembangan sebuah daya Tarik wisata. Dalam hal pengambilan keputusan, ikut mengambil bagian dalam pelaksanaan program dan perencanaan, dan diikut menghadirkan suatu usaha sebagai salah satu pendukung dalam Kawasan wisata tersebut seperti Cinderamata, toko pakaian serta

lainnya. Dalam wawancara dengan Bapak Gusti Ketut Alit selaku ketua pengelola Pantai Soka “masyarakat tidak ada kuasa sehingga Sebagian besar dari kondisi pantai sudah dikuasai oleh insvestor sehingga scara pemanfaatan di pantai lebih mudah insvestor untuk melakukan atau mengadakan kegiatan di pantai, beda halnya jika masyarakat ada yang memiliki kondisi pantai atau lahan pantai ini masih memungkinkan untuk lebih mudah memnfaatkan pantai”. Dapat disimpulkan bahwa masyarakat lokal perlu membicarakan tentang hal ini dengan para insvestor agar bisa bekerja sama dalam upaya pengembangan Pantai Soka.

4. Promosi, yaitu menunjukkan pada berbagai aktivitas yang dilakukan perusahaan untuk mengkomunikasikan produknya dan membujuk para pelanggan dan konsumen untuk membeli produk tersebut. Sehingga dapat disimpulkan mengenai promosi yaitu dasar kegiatan perusahaan dengan konsumen untuk mendorong terciptanya penjualan. Melalui kegiatan promosi ini wisatawan dapat mengetahui gambaran tentang daya tarik wisata secara tidak langsung mempengaruhi minat wisatawan untuk berkunjung. Berdasarkan hasil penelitian bahwa pengelola Pantai Soka sangat memanfaatkan media sosial untuk tempat promosi.

### **Analisis SWOT**

#### **a. Kekuatan (*strenghts*)**

- 1) Memiliki pemandangan sunset pantai yang indah dengan pasir hitam berbatuan
- 2) Memiliki parkir yang luas dan memadai untuk persinggahan
- 3) Tersedia berbagai kuliner khas pantai soka
- 4) Setiap Hari Raya Galungan/Kuningan selalu ada pertunjukkan dan selalu ramai
- 5) Memiliki ombak yang sangat baik untuk digunakan surfing bagi wisatawan

#### **b. Kelemahan (*weakness*)**

- 1) Jarak tempuh yang cukup jauh dari bandara dan pusat kota sehingga tidak begitu ramai di kunjungi wisatawan.
- 2) Ketersediaan fasilitas kamar bilas/mandi yang ada di pantai Soka tidak diimbangi dengan penjagaan kebersihan serta ketersediaan air bersih dan sering kotor.
- 3) Adanya pencemaran berupa sampah dan limbah hasil dari pembuangan sampah melalui saluran sungai yang terhubung langsung dengan pantai.
- 4) Lingkungan taman sekitar pantai soka kurang terurus
- 5) Struktur Organisasinya tidak mecerminkan pembagian tugas yang jelas.

#### **c. Peluang (*opportunities*)**

- 1) Pada hari – hari tertentu seperti hari raya galungan dan kuningan ramai pengunjung

karna di bukannya pasar tradisional di pinggir pantai.

- 2) Masyarakat lokal di libatkan langsung dalam menjaga loket, mengatur lalu lintas dan parkir
- 3) Adanya pemandu wisatawan yang ingin naik sampan menyusuri sungai dengan hutan mangrove.
- 4) Sebagian besar masyarakat lokal bermata pencaharian sebagai nelayan sehingga memudahkan para nelayan menjual ikan hasil tangkapan.
- 5) Membuka bisnis homestay dan penginapan disekitar pantai soka

**d. Ancaman (*Threats*)**

- 1) Pencemaran limbah B3 atau pembuangan sampah sembarangan melalui saluran sungai yang berhubungan langsung dengan pantai
- 2) Adanya abrasi sekitar pantai
- 3) Kriminal yang cukup ketika ramai pengunjung
- 4) Berubah alih fungsi lahan dan lingkungan
- 5) Perubahan gaya hidup masyarakat lokal

**Pembahasan**

Dari hasil penelitian diatas dapat dibuatkan matrik hasil swot sebagai berikut:

**Tabel 2. Tabel Matriks Analisis SWOT**

ANALISIS	OPPORTUNITIES	THREATS
	1. Ramai Pengunjung	1. Pencemaran Limbah
	2. Lapangan pekerjaan masyarakat	2. Abrasi
	3. Pemandu wisata	3. Tingkat kriminal tinggi
	4. Mata pencaharian seniman	4. Alih fungsi lahan
	5. Bisnis Homestay	5. Perubahan gaya hidup
STRENGTHS	STRATEGI (SO)	STRATEGI (ST)
1. Pemandangan Indah	1. Melakukan kerjasama dengan travel agent	1. Upaya melakukan kebersihan secara kontinue
2. Parkiran yang luas	2. Menciptakan paket wisata yang menuju pantai soka	2. Penanaman pohon sekitar pantai
3. Kuliner beragam	3. Membuka lahan bisnis baru untuk penduduk sekitar pantai	3. Membuat menu varian baru
4. Ramai pertunjukkan saat hari-hari tertentu	4. Menjaga dan memperkenalkan budaya	4. Membuat lahan parkir baru
5. Ombak yang bagus untuk surfing	5. Melakukan penawaran untuk menarik minat pengunjung	5. Menyediakan sdm sebagai pengamanan
WEAKNESSES	STRATEGI (WO)	STRATEGI (WT)
1. Jarak tempuh jauh	1. Membuka paket wisata	1. Rutin melakukan pengelolaan limbah
2. Kebersihan kurang	2. Upaya memanfaatkan sdm untuk peduli lingkungan	2. Pengarahan ke masyarakat agar tdk membuang limbah ke pantai
3. Pencemaran limbah	3. Membuat papan pengingat untuk masyarakat sekitar	3. Membangun konstruksi revetment
4. Lingkungan kurang terurus	4. Rutin melakukan kebersihan	4. Mengajak masyarakat untuk menstabilkan daerah pantai
5. Struktur organisasi tidak jelas	5. Melakukan perubahan pengelola agar lebih ramah	5. Memberi arahan kepada organisasi pengelola pantai

Pembahasan mengenai matrik diatas:

1) Potensi alam dan potensi budaya yang dimiliki daya tarik pantai soka

Potensi suatu daya tarik merupakan salah satu faktor penting yang perlu diketahui untuk mengembangkan suatu daya tarik. Potensi juga menjadi modal utama untuk megembangkan daya tarik wisata.

Adapun potensi yang dimiliki wisata pantai Soka yaitu :

a) Potensi alam yang dimiliki berupa pantai berpasir hitam, karang yang tersusun rapi dipinggir pantai, goa kelelawar, sungai dengan hutan mangrove dan juga hamparan sawah yang cukup luas.

b) Potensi budaya berupa atribut tarian barong dan rangda, kegiatan masyarakat lokal yang beragama hindu dan juga museum ogoh–ogoh.

c) Pantai yang dikenal karena pasir hitamnya ini memiliki garis pantai yang panjang dan terdapat tebing tinggi diujung batas pantai Soka

d) ketika wisatawan yang berujung ke pantai Soka pada sore hari dapat menikmati matahari terbenam ditemani burung kelelawar yang mulai keluar untuk bersiap mencari makan dapat menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan.

e) terdapat Pura Luhur Serijong yang terkenal dengan keindahan goa kelelawarnya.

f) Tidak jauh dari goa kelelawar tersebut terdapat pohon cemara yang menjadi spot foto bagi wisatawan ataupun umat hindu yang akan bersembahyang di goa tersebut.

g) memiliki pantai dan goa yang indah namun juga terdapat sungai dengan hutan mangrove yang cukup luas sehingga dapat digunakan untuk bermain sampan oleh wisatawan.

h) Daya tarik wisata yang menjadi pendukung potensi utama yaitu daya tarik ini memiliki atribut tarian barong dan rangda lengkap dengan panggung terbuka yang sudah disediakan di daya tarik pantai Soka.

i) memiliki atribut tersebut, pantai soka juga memiliki museum ogoh–ogoh yang terdapat kurang lebih 15 ogoh–ogoh yang menghuni museum tersebut.

2) Peluang Pengembangan Atraksi Wisatawan di Pantai Soka

Peluang pengembangan atraksi wisata di pantai Soka dapat dilihat dari potensi yang dimiliki sehingga dengan memiliki potensi-potensi ada dapat dirancang pengembangan atraksi wisata di pantai Soka oleh pemerintah desa, masyarakat lokal, dan BPDTW (Badan Pengelola Daya Tarik Wisata) sebagai pengelola daya tarik wisata pantai Soka.

a) Lokasi pantai yang strategis menjadikan pantai Soka memiliki daerah yang kaya akan potensi alam maupun budaya sehingga pemerintah desa menginginkan pengelolaan



daya tarik pantai Soka lebih optimal agar kunjungan wisatawan terus bertambah.

b) Pengembangan daya tarik wisata pantai Soka juga dimanfaatkan sebagai lapangan pekerjaan bagi masyarakat lokal sehingga diharapkan dapat membantu ekonomi masyarakat.

c) Pemasukan (*income*) yang didapatkan dari daya tarik pantai Soka juga dialokasikan untuk kesejahteraan masyarakat lokal ataupun memenuhi kebutuhan desa adat

d) Pada hari – hari tertentu seperti hari raya Galungan dan Kuningan saat dibukanya pasar tradisional di pinggir pantai, masyarakat lokal dilibatkan langsung dalam menjaga loket, mengatur lalu lintas dan parkir serta memandu wisatawan yang ingin naik sampan menyusuri sungai dengan hutan mangrove.

e) Sebagian besar masyarakat lokal juga bermata pencaharian sebagai nelayan sehingga dengan dikembangkannya atraksi di daya tarik Pantai Soka akan lebih memudahkan para nelayan untuk menjual ikan hasil tangkapan.

f) Dengan keindahan karang dan lautnya yang landai maka pengelola merancang pembangunan landmark sebagai ciri khas berupa patung Dewa Baruna yang merupakan dewa air, penguasa lautan dan samudra. Patung ini akan dibangun disebelah selatan periyuk kebo wa sehingga patung ini patung ni akan terkesan terdapat di tengah laut dengan tinggi 15 meter.

g) Pantai soka akan menjadi satu satunya pantai di Tabanan yang memiliki patung ditengah laut setelah terdapat patung Dewi Danu yang berada di Ulun Danu Batu, Kintamani. Selain patung Dewa Baruna, pengelola juga merancang pambanunan patung patung ikan di pintu gerbang menuju pantai yang menggambarkan aktivitas nelayan di pantai Soka.

h) Selain pembangunan *landmark*, pengelola juga sudah merancang mengenai pertunjukan barong di pantai Soka setiap hari Sabtu. Pementasan ini merupakan pertunjukan yang disuguhkan untuk wisatawan yang datang ke pantai Soka.

i) Pantai Soka memiliki aktivitas nelayan yang cukup sukses, hal ini dikarenakan oleh potensi bawah laut yang masih terjadi dan belum tercemar sehingga menghasilkan hasil laut yang unggul. Pengelola merancang akan diadakannya balai pelatihan untuk para nelayan di pantai Soka.

## 2) Pengembangan Daya Tarik Pantai Soka

a) Terdapat pantai Batulumbang disebelah barat dan Pantai Antap di sebelah timur yang juga sedang megembangkan atraksi pariwisatanya sehingga hal ini dapat menjadi tantangan bagi pantai Soka dalam mengembangkan atraksi wisata.

- b) Pantai Soka memiliki peluang yang lebih besar untuk mengembangkan atraksi wisata seperti yang telah direncanakan oleh pengelola daya tarik wisata pantai Soka.
- c) Pantai Soka dapat dikatakan memiliki peluang yang bagus karena dikawasan daya tarik pantai Soka sudah dilengkapi dengan produk wisata seperti penginapan, restoran, pusat oleh – oleh, dan fasilitas lainnya.
- d) Pantai Soka juga didukung dengan akses yang mudah sehingga wisatawan tidak akan kesusahan untuk mengunjungi pantai Soka, berbeda dengan pantai yang ada disebelah timur dan barat pantai Soka yang belum dilengkapi dengan produk wisata dan akses yang memadai.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Dari hasil penelitian dan pembahasan diatas maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- (1) Potensi wisata yang dimiliki oleh Pantai Soka sebenarnya tidak kalah indah dengan pantai – pantai yang terdapat di selemadeg. Pantai Soka sama halnya memiliki potensi wisata yang cukup indah dengan pantai – pantai di sekitarnya seperti Pantai Serijong dan Pantai Antap yang saat ini sudah cukup di kenal. Kesamaan potensi wisata dari ketiga pantai tersebut adalah pantai – pantai tersebut memiliki pasir hitam berbatu menyaksikan matahari terbenam atau *sunset*, air laut yang bersih dan memiliki ombak yang cukup besar;
- (2) Perbedaan Pantai Soka dengan pantai – pantai yang sudah terkenal tersebut adalah hanya pantai soka yang memiliki daya Tarik wisata dan memiliki ciri khas tersendiri dari sebelah terlihat gugusan perbukitan bersambung menjadi satu dengan perbukitan Gunung Batukaru di sisi utara, sedangkan di sebelah timur terlihat Gunung Agung yaitu gunung tertinggi di Pulau Dewata Bali terlihat menjulang tinggi dan juga lokasinya yang mudah di akses dan di dukung dengan tunjangan sarana pariwisata;
- (3) Dalam melakukan pengembangan Pantai Soka, strategi yang digunakan yaitu memberdayakan masyarakat dalam pengembangan pariwisata baik dari segi peluang kerja serta segala sesuatu yang berkaitan dengan pemeliharaan lingkungan agar Pantai Soka tidak mengalami kerusakan di kemudian hari. Selain itu juga, strategi yang dapat di ambil adalah dengan menambah fasilitas – fasilitas pendukung pariwisata agar dapat menjadikan Pantai Soka sebagai salah satu daya Tarik wisata yang wajib di kunjungi oleh wisatawan, serta memanfaatkan media sosial sebagai tempat untuk melakukan promosi.

## **Saran**

Dari hasil penelitian dan pembahasan diatas maka saran yang bisa disampaikan sebagai berikut: (1) Diharapkan Banjar Adat Soka membentuk organisasi atau Lembaga pengelolaan Pantai Soka yang melibatkan masyarakat setempat dan tokoh masyarakat dalam pengembangannya; (2) Pemerintah berkerja sama dengan investor membantu mendirikan fasilitas – fasilitas pendukung yang dapat memenuhi wisatawan Pantai Soka seperti pengadaan toilet, pos penjaga pantai, *Tourism Information Center*, kios/restoran, tempat – tempat menjual *sovenir*, tempat – tempat sampah dan tempat beribadah; (3) Diharapkan agar pengelola pantai soka serta masyarakat lokal di Banjar Adat Soka melakukan komunikasi dengan para investor agar bisa bekerja sama untuk bisa memanfaatkan pantai dalam hal mendirikan usaha serta mengadakan kegiatan – kegiatan di pantai.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Dede Setya Ramadhan dan Rusdarti, 2017. Strategi Pengembangan Obyek Wisata Puri Maerakaca Terhadap Pendapatan Sektor Wisata Kota Semarang.
- Hasan, M. Iqbal. 2016. *Pokok-Pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif)*. Edisi 2. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Prasetyo Adi Suryo Wibowo & Samsul Ma'rif, 2014. Alternatif Strategi Pengembangan Desa Rahtawu Sebagai Daya Tarik Wisata di Kabupaten Kudus.
- Susiyati, 2018. Strategi Pengembangan Daya Tarik Wisata Pantai Muarareja Indah Di Kota Tegal .
- Yoeti, Oka. A, 2008. *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. Jakarta.PT Padnya Paramita

**PENGARUH *BURNOUT* DAN EQ TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
PT. BPR MULIA WACANA**

**Adisti Maharani Krisal<sup>1)</sup>, I Gusti Gde Oka Pradnyana<sup>2)</sup>**

<sup>1</sup>Akademi Keuangan dan Perbankan, Akaba Denpasar

<sup>2</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia Handayani

email: mdisti195@gmail.com

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Burnout* dan kecerdasan emosional (EQ) terhadap kinerja karyawan PT. BPR Mulia Wacana. Metode penelitian dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. BPR Mulia Wacana, dengan teknik penentuan sampel jenuh dan total responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah 30 responden. Hasil penelitian adalah: (1) *Burnout* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. BPR Mulia Wacana; (2) kecerdasan emosional (EQ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. BPR Mulia Wacana. Saran yang dapat diberikan peneliti adalah perusahaan mewaspadaai tanda-tanda karyawan mengalami *Burnout* dan emosional karyawan tidak dapat dikendalikan karena akan mempengaruhi kinerja karyawan secara keseluruhan. Kontribusi penelitian ini melihat kinerja individu berdasarkan psikologis internalnya, tekanan beban pekerjaan yang memicu *Burnout* dan ketidakseimbangan emosi memicu EQ tidak stabil.

**Kata kunci:** *Burnout*, kecerdasan emosional, kinerja

**Abstract**

*This research aims to determine the effect of Burnout and emotional intelligence (EQ) on the performance of PT employees. BPR Mulia Wacana. The research method in this research is quantitative with an associative approach. The population in this study were all employees of PT. BPR Mulia Wacana, with a saturated sampling technique and the total respondents used in this research were 30 respondents. The results of the research are: (1) Burnout has a negative and significant effect on the performance of PT employees.*

*BPR Mulia Wacana; (2) emotional intelligence (EQ) has a positive and significant effect on the performance of PT employees. BPR Mulia Wacana. The advice that researchers can give is that companies are alert to signs of employee Burnout and that employee emotions cannot be controlled because this will affect employee performance as a whole. The contribution of this research looks at individual performance based on their internal psychology, work load pressure that triggers Burnout and emotional imbalance that triggers unstable EQ.*

**Keywords:** *Burnout, emotional intelligence, performance*

## **PENDAHULUAN**

Industri perbankan adalah salah satu katalisator pertumbuhan ekonomi suatu negara, terlebih lagi jika dilihat bahwa bank berfungsi sebagai alat intermediasi atau perantara keuangan antara pihak yang kelebihan dana (surplus unit) dengan pihak yang memerlukan dana (defisit unit), serta sebagai lembaga yang berfungsi memperlancar lalu lintas pembayaran. Perbankan merupakan lembaga yang mengerahkan dana yang berasal dari masyarakat berupa simpanan dan menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat lainnya berupa kredit atau pinjaman, sehingga bank juga dikatakan berfungsi sebagai perantara atau penghubung pemakai awal dan pemakai akhir. Salah satu bentuk industri perbankan adalah BPR, Bank Perkreditan Rakyat disingkat dengan BPR melayani golongan perusahaan mikro, kecil, dan menengah dengan lokasi pelayanan yang tidak melewati batas wilayah Kabupaten/Kota.

Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu organisasi adalah kinerja karyawan. Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Setiap perusahaan selalu mengharapkan karyawan memiliki prestasi, karena dengan prestasi karyawan akan memberikan sumbangan yang optimal bagi perusahaan. Selain itu, dengan memiliki karyawan yang berprestasi perusahaan dapat meningkatkan kinerja perusahaannya. Apabila individu dalam perusahaan yaitu sumber daya manusia berjalan efektif, maka perusahaan juga tetap berjalan efektif. Dengan kata lain kelangsungan suatu perusahaan ditentukan oleh kinerja karyawannya.

Kinerja merupakan salah satu alat ukur kerja karyawan dalam sebuah perusahaan. Kinerja dari karyawan yang meningkat dapat dipastikan akan mempengaruhi pendapatan, yaitu pendapatan dari perusahaan juga pasti meningkat. Peningkatan kinerja karyawan bisa

dilakukan dari berbagai sisi. Kinerja itu sendiri ialah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Karyawan menjadi pelaku yang menunjang tercapainya tujuan, mempunyai pikiran, perasaan, dan keinginan yang dapat mempengaruhi sikap-sikapnya terhadap pekerjaannya. Sikap ini akan menentukan prestasi kerja dedikasi dan kecintaan terhadap pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Maka dari itu sesungguhnya bagi perusahaan karyawan atau lebih tepatnya disebut dengan SDM merupakan salah satu faktor yang paling penting dalam keberlangsungan hidup perusahaan.

Sumber Daya Manusia menentukan tingkat kinerja suatu bank, karena SDM dianggap sebagai penggerak operasional Bank itu sendiri, SDM yang disorot perkembangannya dalam penelitian ini adalah karyawan BPR Mulia Wacana. Persaingan perbankan dan lembaga keuangan menyiratkan perlu optimalisasi kinerja SDM pada BPR Mulia Wacana, dengan munculnya berbagai tantangan yang sering dihadapi karyawan diantaranya berasal dari persaingan bisnis yang semakin ketat dan tuntutan nasabah akan produk dan layanan yang semakin bervariasi, untuk itu disamping modal dan teknologi bank juga memerlukan dukungan sumber daya manusia yang handal (Edison dkk., 2017). Tuntutan untuk mencapai kinerja SDM yang lebih baik agar dapat bersaing dengan industri perbankan sejenis, terkadang menciptakan kebijakan yang lebih ketat dan berat, maka dengan adanya kebijakan untuk bekerja berjam-jam dan patokan waktu yang terbatas menjadi tuntutan yang membuat bertambahnya beban kerja pada karyawan (Hasibuan, 2017).

Menurut sumber salah satu karyawan PT. BPR Mulia Wacana mengatakan “akhir bulan saat akan tutup buku kita dituntut untuk tetap melayani sebaik mungkin tapi dituntut juga untuk melakukan *cash opname* karena saat itu akhir periode laporan, itu cukup buat stres yang maunya kerja cepat jadi ga benar”. Selain itu, salah satu karyawan bagian kredit PT. BPR Mulia Wacana juga mengatakan “adanya target itu sering bikin stres di awal, apalagi sudah mau dekat akhir bulan, saya harus ekstra ngejar target bulanan”.

Fenomena di atas menunjukkan adanya tekanan pada pekerjaan yang menyebabkan stres dan memicu timbulnya *Burnout* karyawan. *Burnout* dapat berdampak negatif karena seringkali menghambat laju kinerja para karyawan yang akhirnya merugikan perusahaan. *Burnout* seringkali muncul di dunia kerja dikarenakan rutinitas serta tekanan yang tinggi dalam kesehariannya *Burnout* merupakan istilah yang pertama kali diutarakan oleh Freudenberg (1974) yang merupakan representasi dari sindrom stres secara psikologis, yang menunjukkan respon negatif sebagai hasil dari tekanan-tekanan pekerjaan. *Burnout* adalah respon yang berkepanjangan terhadap stres kronis di tempat kerja yang

menimbulkan terjadinya emosi negatif karena permintaan, stres diakibatkan pekerjaan dan lain-lain (Rahayu & Fauziah, 2019).

*Burnout* juga dapat diartikan sebagai suatu gejala kelelahan fisik, emosional, sikap dan perilaku, perasaan ketidakpuasan terhadap diri serta ketidakpercayaan akan kemampuan diri dan kurangnya hasrat pencapaian pribadi yang timbul akibat stres kerja berkepanjangan, reaksi keadaan yang menyertai seseorang ketika menghadapi stres tersebut dan merupakan respon dari interpersonal stressors dalam pekerjaan. Oleh karena itu, mencegah seseorang dari terlibat dalam kegiatan yang kehilangan kendali dan dengan mudah melampiaskan emosi mereka dengan cara yang eksplosif, yang pada akhirnya menyebabkan kelelahan. *Burnout* merupakan sindrom psikologis dari kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan prestasi kerja, yang muncul di antara individu-individu yang bekerja dengan orang lain. *Burnout* sendiri diartikan sebagai kelelahan fisik, mental dan emosional yang terjadi karena stress yang diderita dalam jangka waktu yang cukup lama dan berada dalam situasi yang menuntut keterlibatan emosional yang tinggi (Soelton *et al.*, 2020). Menurut Hayati & Fitria (2018) adanya *burnout* ini, ditandai dengan berbagai masalah yang akan terjadinya misalnya sikap, perilaku emosional, kelelahan fisik, sikap, dan perilaku, Ketidakpuasan dengan diri sendiri, kurangnya kepercayaan pada kemampuan sendiri, dan kurangnya keinginan untuk pencapaian pribadi melalui beban kerja yang terus menerus.

Pengelolaan sumber daya manusia, terkait dalam mempengaruhi kinerja dengan cara menciptakan nilai atau menggunakan keahlian sumber daya manusia yang berkaitan dengan praktek manajemen dan sasarannya cukup luas, tidak hanya terbatas pada anggota karyawan namun juga meliputi tingkat kecerdasan dalam pencapaian tujuan organisasi. Sumber daya manusia merupakan aset yang paling penting sebagai penggerak dinamika perusahaan. Setiap manusia ingin berprestasi dalam segala hal, terutama dalam bidang pekerjaan. Kesuksesan dalam kerja tidak hanya didukung dari kemampuan intelektual saja, namun juga didukung oleh kemampuan mengelola emosi yang menunjukkan baik tidaknya cara berinteraksi kepada orang lain.

Sumber daya manusia yang unggul bukan hanya seseorang yang mempunyai keilmuan (IQ) saja tetapi sumber daya manusia yang unggul juga seseorang yang memiliki kemampuan menyikapi setiap kondisi yang dihadapi sehingga mampu memberikan yang terbaik bagi perusahaan dan mampu mewujudkan eksistensi bagi perusahaan. Sudah tidak dapat dipungkiri bahwa kesuksesan dan keberhasilan seseorang tidak hanya ditentukan oleh kecerdasan intelektual saja tetapi keberhasilan dan kesuksesan atau kinerja seorang

juga dipengaruhi oleh kecerdasan emosional (EQ). Kecerdasan emosional memiliki peran yang sangat besar. Kecerdasan emosional bukanlah muncul dari pemikiran intelek yang jernih, tetapi dari pekerjaan hati manusia.

Dapat dijelaskan bahwa kecerdasan yang berkembang pada manusia terdiri dari kecerdasan intelektual (*intelligence quotient*-IQ), kecerdasan emosional (*emotional intelligence*-EI), dan kecerdasan spiritual (*spiritual quotient*-SQ). Kecerdasan intelektual (IQ) merupakan kemampuan seseorang untuk mengamati, menganalisis, dan menginterpretasikan keadaan. Kecerdasan emosional (EQ) merupakan kemampuan untuk mengenali dan mengelola emosi, serta menggunakan emosi tersebut untuk mengarahkan pikiran dan tindakan. Kecerdasan spiritual (SQ) adalah kemampuan seseorang untuk dapat memaknai perilaku dan kehidupannya dengan konteks yang lebih luas, serta menilai bahwa perilaku dan kehidupan orang lain lebih bermakna. Penelitian ini berfokus pada kecerdasan emosional karena, tingginya tingkat stres di lingkungan kerja banker mengarahkan banker harus dapat mengendalikan emosinya. Kemampuan untuk memotivasi diri, bertahan menghadapi frustrasi, mengatur suasana hati, dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, merupakan ciri-ciri dari seseorang yang memiliki kecerdasan emosional yang baik (Goleman, 2003:45). Jika kecerdasan emosional dapat dikelola dengan baik oleh seseorang, maka hal ini dapat memotivasi seseorang untuk menangani tuntutan dan tekanan dari luar.

Tingkat emosional individu yang tidak efektif mencakup tekanan perusahaan yang menyebabkan *burnout* dan tingkat EQ yang diharapkan membantu individu mengelola emosinya merupakan bentuk dukungan terhadap efektivitas dan efisiensi karyawan dalam bekerja. Jika keadaan ini lebih menunjukkan dampak negatif tanpa adanya perubahan yang dilakukan, akan berdampak pada menurunnya efektivitas dan produktivitas BPR Mulia Wacana. Perlu adanya pengelolaan *burnout* dan EQ karyawan yang lebih baik sehingga seluruh bagian dari perusahaan dapat menjalin kinerja yang efektif. Atas pertimbangan tersebut peneliti mengangkat tema “pengaruh *burnout* dan EQ terhadap kinerja karyawan PT. BPR Mulia Wacana”

Melalui pemaparan masalah yang telah dijabarkan, didukung dengan teori tujuan dari penelitian yang hendak dicapai: 1) Bagaimanakah pengaruh *burnout* terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Mulia Wacana; 2) Bagaimanakah pengaruh EQ terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Mulia Wacana.

Penelitian yang dilakukan oleh Budiman (2017) membuktikan terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara *burnout* terhadap kinerja. Maslach dan Jackson (1981)



menyatakan bahwa *burnout* memiliki tiga dimensi, salah satunya adalah *reduced personal accomplishment* yang merupakan atribut dari tidak adanya aktualisasi diri, rendahnya motivasi kerja dan penurunan rasa percaya diri dampaknya adalah individu akan merasa tidak puas dengan hasil pekerjaannya sendiri sehingga menyebabkan turunnya kinerja individu tersebut. Penelitian yang dilakukan Sularso dan Imaniar (2016) juga menunjukkan adanya pengaruh negatif dan signifikan antara *burnout* terhadap kinerja. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, maka hipotesis pertama dalam penelitian ini:

**H<sub>1</sub>: terdapat pengaruh antara *Burnout* terhadap kinerja karyawan PT. BPR Mulia Wacana.**

Menurut Daniel Goleman dalam Mangkunegara (2017:93) “menyimpulkan bahwa pencapaian kinerja ditentukan hanya 20% dari IQ, sedangkan 80% lagi ditentukan oleh kecerdasan emosi. Begitu pula disimpulkan oleh Joan Beck bahwa IQ sudah berkembang 50% sebelum usia 5 tahun, 80% berkembangnya sebelum 8 tahun, dan hanya berkembang 20% sampai akhir masa remaja, sedangkan kecerdasan emosi dapat dikembangkan tanpa batas waktu. Kecerdasan emosional seseorang yang bagus akan memberikan dorongan yang baik untuk menyikapi pekerjaan yang dihadapinya, dan akan memberikan produktivitas yang baik untuk perusahaan”. Menurut Amalia dkk. (2021) dalam penelitiannya dengan judul “Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan” mengatakan Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada kecerdasan emotional terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan pemamparan tersebut dan betapa pentingnya kecerdasan emosional dalam meningkatkan kinerja karyawan, maka hipotesis kedua dalam penelitian ini:

**H<sub>2</sub>: terdapat pengaruh antara EQ terhadap kinerja karyawan PT. BPR Mulia Wacana.**

## **METODE PENELITIAN**

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan asosiatif. Pendekatan asosiatif bertujuan untuk menganalisis permasalahan hubungan suatu variabel dengan variabel lainnya. Sementara itu, dalam pendekatan asosiatif ini dimana kecenderungan data yang digunakan dalam metode kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya.

Penelitian ini dilakukan pada PT. BPR Mulia Wacana yang berlokasi di Jalan Raya Sukawati Gianyar. Penelitian dilaksanakan pada bulan Oktober 2023. Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif yang berupa informasi dan penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka. Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data primer berupa kuesioner yaitu karyawan PT. BPR Mulia Wacana.

Populasi penelitian merupakan keseluruhan dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, audara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup dan sebagainya. Objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian (Siregar, 2015:144). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja pada PT. BPR Mulia Wacana. Sampel menurut Sugiyono (2016:118) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuisisioner pada karyawan PT. BPR Mulia Wacana berupa *google form* untuk mengetahui pengaruh *burnout* dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Selain menggunakan kuesioner, juga akan digunakan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh *burnout* dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Mulia Wacana pada tahun 2023 dengan bantuan SPSS (*Statistical Package For Social Science*). Pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

Teknik analisis data yang adalah analisis regresi linear berganda. Analisis regresi berganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi ganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2 (Sugiyono, 2016:277). Sebelum melakukan uji analisis regresi linear berganda, model regresi harus lolos uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinearitas. Selain itu, pengujian instrumen dalam penelitian ini dimana instrumen penelitian ini adalah penyebaran kuesioner berupa sejumlah pertanyaan terstruktur yang harus dijawab responden. Dalam kuesioner tersebut terdapat beberapa pertanyaan yang menyangkut tentang identitas responden seperti: Nama, umur, Jenis kelamin, pendidikan terakhir dan lama bekerja. Selain itu terdapat pula pertanyaan khusus yang berkaitan dengan topik penelitian. Pengujian instrumen dalam penelitian ini meliputi uji validitas dan reliabilitas.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti melakukan *classic assumption test* untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian telah layak digunakan, dan pengujian ini terdiri dari 4 tes yang harus dipenuhi oleh model yang digunakan peneliti.

### 1) Uji Normalitas

Tujuan utama pengujian normalitas untuk memastikan bahwa nilai distribusi residual setiap variabel adalah normal. Dan untuk menelitinya digunakanlah pengujian K-S (*Kolmogorov Smirnov*) dan standar sampel yang lolos pengujian ini harus memiliki nilai signfikansi di atas 0,05.

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

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.19303652
Most Extreme Differences	Absolute	.134
	Positive	.063
	Negative	-.134
Test Statistic		.134
Asymp. Sig. (2-tailed)		.176 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

*Sumber: data diolah, 2023*

Tabel 1. membuktikan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini memiliki signifikansi 0,176 lebih besar  $\alpha = 5\%$  yang memastikan bahwa data berdistribusi normal.

### 2) Uji Heteroskedastisitas

Tujuan utama pengujian ini meastikan bahwa nilai residual setiap variabel independen yang diteliti memiliki ketidaksamaan *variance*. Untuk membuktikan hal tersebut peneliti mengujin menggunakan statistik *glejser* dan memastikan nilai signifikansinya di atas 0,05. Hasil uji dapat dilihat pada Tabel 2. sebagai berikut.

**Tabel 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.774	28.256		.381	.706
	<i>Burnout</i>	-.199	.147	-.252	-1.354	.187
	EQ	.006	.518	.002	.011	.991

a. Dependent Variable: RES2

Sumber: data diolah, 2023

Pengujian di atas membuktikan bahwa variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini bersifat homos karena nilai signifikansi masing-masing variabel lebih besar dari 0,05, dan dapat dipastikan model penelitian bebas dari heteroskedastisitas.

### 3) Uji Multikolinearitas

Tujuan utama peneliti melakukan pengujian ini adalah memastikan bahwa setia variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini memiliki korelasi, dan penilaiannya dilihat dari nilai *tolerance* dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada Tabel 3. sebagai berikut:

**Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas**

		Collinearity Statistics		
Model		Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	.920		
	<i>Burnout</i>	.026	.965	1.036
	EQ	.046	.987	1.013

a. Dependent Variable: kinerja

Sumber: data diolah, 2023

Tabel di atas membuktikan bahwa masing-masing variabel bebas di dalam penelitian ini tidak memiliki hubungan yang multikolinearitas karena telah lolos dari persyaratan pengujian *tolerance* dan VIF.

**Tabel 4. Keofisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.816 <sup>a</sup>	.573	.512	4.346

a. Predictors: (Constant), EQ, *Burnout*

*Sumber: data diolah, 2023*

Berdasarkan Tabel 4. menunjukkan bahwa variabel dependen kinerja dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu *Burnout* dan EQ sebesar 0,512 atau 51,2%, sedangkan sisanya 48.8% dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar model penelitian.

**Tabel 5. Hasil Uji Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	5.556	54.644		.102	.920
	<i>Burnout</i>	-.669	.284	.412	-2.353	.026
	EQ	.301	1.002	.053	.301	.046

a. Dependent Variable: kinerja

*Sumber: data diolah, 2023*

Berdasarkan hasil uji pada Tabel 5. diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 5.556 - 0,669X_1 + 0,301X_2 + \varepsilon$$

Berdasarkan Tabel 7. nilai koefisien  $X_1$  pada  $Y$  sebesar -0.669 artinya jika nilai *Burnout* naik sebesar 1 persen maka kinerja karyawan PT. BPR Mulia Wacana turun sebesar 66.9 persen. Jika nilai koefisien regresi  $X_2$  terhadap  $Y$  sebesar 0,310 memiliki arti jika nilai kecerdasan emosional atau EQ ( $X_2$ ) naik sebesar 1 persen maka kinerja karyawan PT. BPR Mulia Wacana sebesar 31 persen.

## Pembahasan

### Pengaruh *Burnout* terhadap Kinerja Karyawan PT. BPR Mulia Wacana

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh bahwa *Burnout* berpengaruh negatif dan signifikan pada kinerja karyawan PT. BPR Mulia Wacana. Hal ini menunjukkan sebuah pengaruh yang negatif, jadi semakin meningkat tingkat *Burnout* karyawan pada PT. BPR

Mulia Wacana akan menurunkan kinerja karyawan. *Burnout* merupakan reaksi emosi negatif yang terjadi di lingkungan kerja, ketika individu tersebut mengalami stres yang berkepanjangan. Karyawan yang mengalami *burnout* biasanya bersifat sinis dan memandang klien sebagai orang yang pantas mendapatkan masalah karena kesalahan mereka sendiri, yang pada gilirannya menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Budiman (2017) serta Hayati & Fitria (2018) yang juga menemukan hasil serupa, hal ini dapat diartikan dimana saat perusahaan mengalami *burnout* pada saat bekerja akan mempengaruhi kinerjanya secara keseluruhan. Hal ini dikarenakan karyawan merasa tekanan yang cukup tinggi sehingga merasa tidak mampu menjalankan tugas yang diberikan dan timbulah *burnout* atas pola kerjanya yang akhirnya akan menurunkan efektivitas karyawan tersebut yang berpengaruh pada kinerjanya.

### **Pengaruh Kecerdasan Emosional (EQ) terhadap Kinerja Karyawan PT. BPR Mulia Wacana**

Menurut hasil pengujian yang telah dilakukan diperoleh bukti empiris bahwa kecerdasan emosional (EQ) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. BPR Mulia Wacana. dalam hubungannya dengan pencapaian kinerja karyawan yang tinggi, perlu dilandaskan pada beberapa pendekatan, salah satunya adalah pendekatan psikologis dari karyawan itu sendiri dan organisasi. Pendekatan psikologis dan organisasi terhadap kinerja ini diantaranya adalah pendekatan terhadap kepribadian dan kecerdasan emosional dari sumber daya manusia yang ada di dalam perusahaan. Emotional intelligence itu mencakup pengendalian diri, semangat, dan ketekunan serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, kesanggupan untuk mengendalikan dorongan hati dan emosi, serta tidak melebih-lebihkan kesenangan mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stress tidak melumpuhkan kemampuan berfikir, untuk membaca perasaan terdalam orang lain (empati) dan berdoa, untuk memelihara hubungan sebaik-baiknya, kemampuan untuk menyelesaikan konflik, serta untuk memimpin orang-orang yang dikuasai dorongan hati yang kurang memiliki kendali diri. Hal ini juga dapat diartikan apabila kecerdasan emosional diterapkan dengan baik dan tepat maka kinerja karyawan akan meningkat, demikian sebaliknya apabila kecerdasan emosional yang diterapkan kurang baik maka kinerja karyawan akan menurun.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Dengan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan ini: (1) *Burnout* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. BPR Mulia Wacana; *burnout* sebagai kehilangan kekuatan fisik atau emosional dan motivasi yang biasanya sebagai akibat dari stres berkepanjangan atau frustrasi. (2) Kecerdasan Emosional (EQ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap PT. BPR Mulia Wacana. Kecerdasan emotional (*emotional intelegence*) situasi dimana seseorang harus mampu mengendalikan diri, semangat, emosi, dan bertahan menghadapi frustrasi yang bisa saja terjadi dikarenakan hal apapun baik di dalam lingkungan kerja maupun di luar lingkungan kerja yang akan membawa dampak yang buruk ke depannya.

Terdapat beberapa implikasi penelitian yang dapat disampaikan penulis dalam penelitian ini mengenai pentingnya hasil penelitian untuk tambahan referensi penentuan kebijakan, praktik, atau teori dalam perusahaan: (1) Jika ada tanda terjadi *burnout* pada karyawan, maka perusahaan sebaiknya memberikan perhatian khusus terhadap fenomena tersebut dalam kaitannya dengan faktor-faktor internal yang nantinya akan mempengaruhi kinerja perusahaan. (2) Apabila perusahaan sanggup menekan hal-hal yang sifatnya emosional negatif pada diri karyawan maka secara keseluruhan kinerja perusahaan akan meningkat.

Tidak dapat dipungkiri masih cukup banyak keterbatasan yang ditemukan dalam penelitian ini sehingga masih diperlukan pengembangan untuk hasil yang lebih baik, (1) untuk peneliti selanjutnya dapat menambahkan model penelitian dengan mengembangkannya penelitian dan menambahkan model moderasi atau bisa juga interaksi melihat bagaimana nilai adjusted  $R^2$  penelitian ini tidak terlalu besar artinya ada variabel lain yang sifatnya personal diluar model penelitian ini yang mempengaruhi kinerja karyawan; (2) responden dalam sampel penelitian ini hanya menggunakan satu lokasi, peneliti selanjutnya dapat menggunakan satu wilayah Kabupaten/Kota sehingga hasil penelitian lebih dapat digeneralisasikan, karena satu lokasi tentunya masih kurang untuk menggambarkan keadaan yang sesungguhnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Amalia, G. N., & Rizaldi, A. (2021). Pengaruh Pemberdayaan Karyawan, Kecerdasan Emosional, dan Kepuasan Kerja Karyawan terhadap Komitmen Organisasional pada Plan A di Perusahaan Industri Suku Cadang dan Aksesoris Kendaraan Bermotor Kota

- Cimahi. *Journal of Economics, Management, Business and Accounting*, 1(2), 180-195.  
<https://doi.org/10.34010/jemba.v1i2.5985>.
- Budiman A. (2017). Analisis Pengaruh Work Family Conflict, Burnout dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Asri Medical Center Yogyakarta. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Edison, Emron., Anwar Yohny., dan Komariyah Imas. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi Dan Perubahan Dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pegawai Dan Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Freudenberger, Herbert J. (1974). Staff Burnout-On. *Journal of Social Issues*, 30 (1), 159 – 165.
- Goleman,D. (2013). *Emotional Intelligence*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hasibuan S.P, Melayu. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hayati, I., & Fitria, S. (2018). Pengaruh *Burnout* Terhadap Kinerja Karyawan Pada BMT El-Munawar Medan. *Jurnal Agama dan Pendidikan Islam*, 50 – 65.
- Imaniar, R. L., & Sularso, R. A. (2016). Pengaruh Burnout Terhadap Kecerdasan Emosional,Self-Efficacy, dan Kinerja Dokter Muda di Rumah Sakit dr. Soebandi. *Jurnal Maksipreneur*, 5, 46-56.
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. (2017). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.
- Rahayu, Dwi P dan Fauziah, Nailul. (2019). Hubungan antara Regulasi Emosi dengan Burnout pada Perawat Rawat Inap Rumah Sakit Jiwa Daerah (RSJD) Dr. Amino Gondohutomo Semarang. *Jurnal Empati*, 8 (2), 354 – 360.
- Siregar, Sofyan. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana
- Soelton, M., Hardianti, D., Kuncoro, S., & Jumadi, J. (2020). Factors affecting *Burnout* in manufacturing industries. In *4th International Conference on Management, Economics and Business (ICMEB 2019)*, 2, 46-52. Atlantis Press.
- Sugiono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.



**KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, PENGHARGAAN DAN MANAJEMEN  
HUBUNGAN PELANGGAN PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN DI THE RITZ CARLTON, BALI**

**Luh Kadek Budi Martini<sup>1)</sup>, Regista Seubelan<sup>2)</sup>, Mutria Farhaeni<sup>3)</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Sekolah Tinggi Bisnis Runata

Email: (jrseruni@gmail.com)

**ABSTRAK**

Loyalitas pelanggan sangat berpengaruh pada setiap usaha yang didirikan baik pariwisata, perbankan, sekolah, jasa pengiriman dan lain sebagainya. Maka dari itu untuk mendapatkan loyalitas pelanggan diperlukan ketelitian dalam memperhatikan kebutuhan pelanggan agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Tujuan penelitian ini yaitu menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, promosi, penghargaan dan manajemen hubungan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di The Ritz Carlton, Bali. Jumlah responden yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak 95 orang. Menggunakan metode accidental sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner berskala likert. Teknik analisa data menggunakan analisis regresi linear berganda. Uji hipotesis dilakukan menggunakan uji t dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen (nilai sig  $0,000 < \alpha (0,05)$ ). Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen (nilai sig sebesar  $0,000 < \alpha (0,05)$ ). Penghargaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen (nilai sig sebesar  $0,000 < \alpha (0,05)$ ). Manajemen hubungan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen . (nilai sig sebesar  $0,000 < \alpha (0,05)$ ). Kualitas pelayanan, promosi, penghargaan dan manajemen hubungan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen nilai sig  $0,000 < \alpha (0,05)$ .

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Promosi, Penghargaan, Manajemen Hubungan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

## **ABSTRACT**

*Customer loyalty is very influential in every business established in tourism, banking, schools, shipping services and so on. Therefore, to get customer loyalty, accuracy is needed in paying attention to customer needs so that company goals can be achieved. The purpose of this study was to analyze the effect of service quality, promotion, rewards and customer relationship management on customer loyalty at The Ritz Carlton, Bali. The number of respondents involved in this study were 95 people. Using accidental sampling method. Data collection was carried out using a Likert scale questionnaire. Data analysis techniques using multiple linear regression analysis. Hypothesis testing is done using the t test and F test. The results showed that service quality has a positive and significant effect on customer loyalty (sig value  $0.000 < \alpha (0.05)$ ). Promotion has a positive and significant effect on customer loyalty (sig value of  $0.000 < \alpha (0.05)$ ). Awards have a positive and significant effect on customer loyalty (sig value of  $0.000 < \alpha (0.05)$ ). Customer relationship management has a positive and significant effect on customer loyalty. (sig value of  $0.000 < \alpha (0.05)$ ). Service quality, promotion, rewards and customer relationship management have a positive and significant effect on consumer loyalty sig value of  $0.000 < \alpha (0.05)$ .*

**Keywords:** *Service Quality, Promotion, Rewards, Customer Relationship Management Customer Loyalty.*

## **PENDAHULUAN**

Loyalitas pelanggan memiliki peran penting dalam keberhasilan setiap jenis usaha, termasuk pariwisata, perbankan, sekolah, jasa pengiriman, dan lain sebagainya. Loyalitas pelanggan memiliki pengaruh besar dalam kemajuan sebuah perusahaan dalam bersaing dengan perusahaan lainnya. Indikator dari loyalitas pelanggan termasuk pembelian ulang yang konsisten, perekomendasi, dan proporsi pembelanjaan yang meningkat (Hasan, 2013:122). Sebagai contoh, ulasan dari tamu yang telah menginap di Ritz-Carlton, Bali pada *online guest review* (trip advisor) menunjukkan kepuasan yang tinggi dan merekomendasikan hotel tersebut kepada pengunjung lainnya.

Loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan mencakup kesesuaian dan kemampuan produk dan jasa untuk memenuhi harapan konsumen dengan faktor seperti bukti langsung, perhatian pribadi, daya tanggap, empati, dan jaminan unggul dari pesaing (Lopiyoadi 2013:216). RCB memberikan contoh kualitas pelayanan yang baik dengan memberikan keandalan,

daya tanggap, jaminan, perhatian, serta bukti fisik.

Aplikasi hotel baru memungkinkan tamu untuk mengakses kamar mereka dan melakukan check-in dengan verifikasi wajah yang telah diregistrasi. 8 dari 10 tamu memberikan komentar positif melalui Trip Advisor tentang kualitas pelayanan hotel. Promosi juga menjadi faktor penting dalam menarik minat pelanggan untuk mencoba jasa yang disediakan oleh hotel. Banyak perusahaan menggunakan promosi sebagai cara untuk mendapatkan pemasukan bagi kelangsungan perusahaan. Promosi dapat dilakukan dengan bekerjasama artis, *digital platform* seperti Instagram, TikTok, Facebook, dan lainnya. 5 dari 10 tamu yang kembali berkunjung memutuskan untuk mengambil tawaran kamar yang lebih luas, menunjukkan bahwa promosi yang dilakukan oleh hotel berhasil dalam menginformasikan, mengingatkan, dan membujuk tentang produk perusahaan.

Penghargaan atau *reward* merupakan bentuk apresiasi yang diberikan kepada pelanggan sebagai bentuk pengakuan atas prestasi tertentu yang telah dicapai (Simamora, 2012:23). Program loyalitas pelanggan terdiri atas *cashback*, diskon, *games*, keanggotaan (*membership*), *point* dan *rewards*, *privilege program*, *stamp*, dan *tier program*. Perolehan poin dihitung berdasarkan akumulasi menginap per malam selama setahun dan dapat ditukarkan dengan voucher menginap, *late check out* hingga jam 4 sore, *free upgrade room*, dan lain-lain (Curatman *et al*, 2020:8). Manajemen hubungan pelanggan merupakan strategi bisnis yang bertujuan memahami, mengantisipasi dan mengelola kebutuhan pelanggan baik pelanggan saat ini maupun pelanggan potensial. Salah satu penerapan strategi *customer retention* adalah dengan *Loyalty Program*.

The Ritz-Carlton, Bali memiliki program *Mariott Membership* yang memberikan poin yang dapat dicairkan menjadi *voucher* menginap, makanan, dan *spa treatment*. Program loyalitas ini bertujuan untuk mendorong pelanggan untuk melakukan pembelian kembali dan meningkatkan *switching cost* dengan menyediakan insentif jangka panjang dan pendek. Hasil wawancara menunjukkan bahwa promosi dalam bentuk *upselling* kamar tidak memberikan pengaruh yang signifikan bagi loyalitas pelanggan, sehingga sebaiknya diganti menjadi bebas biaya penggunaan ruang rapat. The Ritz-Carlton, Bali memiliki luas sebesar 12,7 hektar dengan 313 kamar, 7 *restaurant*, 4 ruang rapat, 1 *ballroom*, 1 *Chapel*, dan masih banyak tempat penunjang aktivitas bagi para tamu yang menginap. Program loyalitas yang baik dapat membantu hotel besar seperti The Ritz-Carlton, Bali untuk mempertahankan pelanggan yang telah menjadi *membership*.

Beberapa penelitian terdahulu telah dilakukan untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor tertentu terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian oleh (Putri, Tumbel and Djemly,

2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di PT. Matahari Department Store di Mantos. Penelitian lain oleh Wafi (2021) dari UIN Sunan Ampel Surabaya menunjukkan bahwa promo harga murah dapat mempengaruhi pendapat calon pembeli dalam membeli produk. Penelitian oleh (Handayani, Runtuwene and Sambul, 2018) menunjukkan bahwa atribut dari *customer relationship management* (CRM) yang memiliki pengaruh terbesar atas kepuasan pelanggan adalah komunikasi. Sementara itu, penelitian oleh Firmanzah (2018) menunjukkan bahwa undian berhadiah memiliki pengaruh dominan secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan di PT ISM Bogasari Flour Mills Surabaya. Terakhir, penelitian oleh Sutikno (2021) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan mampu memediasi hubungan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di SiCepat Ekspress Pasuruan. Meskipun kualitas pelayanan secara langsung tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan dapat memediasi hubungan tersebut.

Menurut sang ahli ekonomi, Philip Kotler and Armstrong (2012), kualitas pelayanan adalah kinerja yang ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja tersebut dapat berupa suatu tindakan yang tidak berwujud dan tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan kepada siapapun. Kualitas layanan menurut Parasuraman (1988) terdiri dari lima dimensi, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung. Keandalan menunjukkan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, termasuk ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan akurasi tinggi. Daya tanggap menunjukkan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan yang responsif. Jaminan menunjukkan kemampuan pemberi jasa untuk menimbulkan rasa percaya pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan. Empati menunjukkan pemberian layanan secara individu dengan penuh perhatian dan sesuai kebutuhan atau harapan pelanggan. Bukti langsung menunjukkan bukti nyata atau atribut mengenai penampilan fisik, peralatan, personil, dan bahan komunikasi. Semua dimensi ini penting untuk menciptakan kualitas layanan yang baik dan memuaskan pelanggan.

Dalam dunia pemasaran, promosi adalah suatu kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh seseorang ataupun perusahaan kepada masyarakat luas. Tujuannya adalah untuk memperkenalkan produk kepada masyarakat dan mempengaruhi mereka untuk membeli dan menggunakan produk tersebut. Menurut Tjiptono (2008), terdapat lima indikator promosi yang dapat digunakan dalam pemasaran, yaitu periklanan, komunikasi

langsung, publisitas, marketing promosi, dan penjualan langsung. Periklanan merupakan bentuk promosi yang menggunakan media cetak seperti banner, poster, dan lain sebagainya untuk menyampaikan komunikasi kepada konsumen. Komunikasi langsung adalah interaksi tatap muka antara penjual dengan pembeli untuk memperkenalkan produknya. Publisitas adalah kegiatan untuk meningkatkan kesadaran dari seseorang, produk, atau layanan agar diperhatikan oleh banyak orang. Marketing promosi adalah cara untuk meningkatkan penjualan produk atau jasa yang biasanya dilakukan melalui iklan atau potongan harga. Terakhir, penjualan langsung adalah teknik penjualan yang dilakukan secara langsung kepada para target market. Semua indikator promosi ini dapat digunakan untuk meningkatkan penjualan dan kesadaran produk atau layanan yang ditawarkan.

Penghargaan kepada pelanggan atas pembelian yang dilakukan pelanggan dilakukan untuk menarik calon konsumen yang belum pernah menggunakan produk atau jasa tersebut dan meningkatkan loyalitas pelanggan atas produk atau jasa yang dijual perusahaan. Curatman et al. (2020:8) menjelaskan bahwa penghargaan dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu finansial dan non-finansial. Penghargaan finansial adalah penghargaan yang diberikan dalam bentuk nilai uang, sedangkan penghargaan non-finansial adalah penghargaan yang diberikan selain nilai uang. Penting bagi organisasi penjualan untuk memperhatikan kedua jenis penghargaan ini dan mengoptimalkannya agar dapat meningkatkan kinerja penjualan. Dengan memberikan penghargaan yang tepat, baik finansial maupun non-finansial, organisasi penjualan dapat memotivasi karyawan untuk bekerja lebih baik dan mencapai target penjualan yang ditetapkan.

CRM adalah sebuah seni dalam mengelola pelanggan supaya pelanggan menjadi percaya dan setia selalu dengan perusahaan serta CRM dapat menciptakan nilai bagi pelanggan dan juga perusahaan. Menurut Nykamp dalam Gaffar (2007:36), terdapat empat indikator manajemen hubungan pelanggan yang perlu diperhatikan. Pertama, identifikasi perilaku pembelian dari pelanggan dengan melihat secara dalam bagaimana dan apa saja yang dilakukan oleh pelanggan. Kedua, melakukan diferensiasi kebutuhan pelanggan dengan melakukan penyaringan kebutuhan pelanggan sesuai dengan klasifikasi pelanggan. Ketiga, membangun interaksi yang baik dengan pelanggan guna mengetahui spesifikasi kebutuhan mereka. Dan terakhir, melakukan penyesuaian kebutuhan pelanggan agar tepat sasaran. Dengan memperhatikan keempat indikator tersebut, manajemen hubungan pelanggan dapat terjalin dengan baik dan memuaskan kedua belah pihak.

Menurut Berry dalam Tjiptono (2008), menyatakan loyalitas pelanggan (*customer*

*loyalty*) dapat didefinisikan sebagai respon yang terkait erat dengan ikrar atau janji untuk memegang teguh komitmen yang mendasari keberlanjutan relasi dan biasanya tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten. Terdapat beberapa indikator yang mempengaruhi loyalitas pelanggan. Pertama, indikator tersebut adalah adanya pembelian ulang, yaitu ketika pelanggan melakukan pembelian lebih dari satu kali atau beberapa kali. Kedua, indikator tersebut adalah penolakan pesaing, di mana pelanggan percaya dengan produk yang telah dibeli secara terus-menerus dan tidak tertarik dengan produk pesaing. Ketiga, indikator tersebut adalah tidak terpengaruh terhadap daya tarik barang lain, di mana perhatian pelanggan tetap tertuju pada produk yang telah dibeli secara berulang. Terakhir, indikator tersebut adalah bersedia merekomendasikan produk kepada orang lain, di mana pelanggan bersedia merekomendasikan produk kepada teman, kerabat, atau orang lainnya. Semua indikator tersebut dapat menjadi acuan bagi perusahaan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan dan mempertahankan kepercayaan mereka terhadap produk yang ditawarkan. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H1 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di The Ritz-Carlton, Bali.
- H2 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara promosi terhadap loyalitas pelanggan di The Ritz-Carlton, Bali.
- H3 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara penghargaan terhadap loyalitas pelanggan di The Ritz-Carlton, Bali.
- H4 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara manajemen hubungan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di The Ritz-Carlton, Bali.

Penelitian ini memiliki rumusan masalah yang terdiri dari lima pertanyaan. Pertanyaan pertama adalah apakah kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas pelanggan di The Ritz Carlton Bali. Selanjutnya, pertanyaan kedua adalah apakah promosi bagi para tamu mempengaruhi loyalitas pelanggan di The Ritz Carlton Bali. Pertanyaan ketiga adalah apakah penghargaan bagi para tamu mempengaruhi loyalitas pelanggan di The Ritz Carlton Bali. Kemudian, pertanyaan keempat adalah apakah manajemen hubungan pelanggan memberikan pengaruh terhadap loyalitas pelanggan di The Ritz Carlton Bali. Terakhir, pertanyaan kelima adalah apakah secara simultan kualitas pelayanan, promosi, penghargaan, dan hubungan manajemen pelanggan memberikan pengaruh terhadap loyalitas pelanggan di The Ritz Carlton Bali. Penelitian ini memiliki manfaat yang signifikan bagi The Ritz Carlton Bali. Pertama, penelitian ini dapat membantu perusahaan untuk mempertahankan pelanggan yang telah ada dan menambah pelanggan baru. Kedua,

penelitian ini dapat memberikan solusi kepada perusahaan untuk berbenah kedepannya dalam kualitas pelayanan. Terakhir, penelitian ini dapat meningkatkan penjualan dengan mendengarkan aspirasi para tamu melalui penelitian yang dilakukan. Dengan demikian, penelitian ini dapat membantu The Ritz Carlton Bali untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan loyalitas pelanggan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif, dengan variabel Komunikasi ( $X_1$ ), Budaya Organisasi ( $X_2$ ), Motivasi Kerja ( $X_3$ ) dan Loyalitas ( $Y$ ), adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik pengumpulan data observasi, dokumentasi dan kuisioner. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, korelasi berganda, determinasi, f-tes (uji-f), dan t-tes (uji-t).

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan populasi 2000 urutan teratas tamu The Ritz-Carlton, Bali yang melakukan kunjungan 3-4 kali dalam setahun pada tahun 2022. Dengan menggunakan rumus slovin, sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 95 responden. Lokasi penelitian ini adalah di The Ritz Carlton Bali yang terletak di Jl. Raya Nusa Dua Selatan, Kabupaten Badung, Bali. The Ritz Carlton Bali adalah perusahaan yang menyediakan jasa penginapan, termasuk layanan makanan dan minuman, dengan luas 12,7 hektar. The Ritz Carlton Bali merupakan salah satu cabang dari Brand Marriott yang berpusat di Washington DC, Amerika Serikat, dan berada di bawah manajemen Marriott Property. Hotel ini memiliki 313 kamar, termasuk 49 villa yang masih beroperasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

Persamaan regresi linier berganda yang dinyatakan sebagai berikut:

$$Y = 0,349 + 0,201X_1 + 0,302X_2 + 0,394X_3 + 0,189X_4$$

Berdasarkan penjelasan di atas secara umum dapat dinyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan, promosi, kualitas pelayan dan manajemen hubungan pelanggan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas konsumen. Ini menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan, promosi, penghargaan dan manajemen hubungan pelanggan ditingkatkan maka loyalitas konsumen akan semakin tinggi.

## Analisis Korelasi Berganda

**Tabel 1. Korelasi Berganda (R)**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,914 <sup>a</sup>	,835	,833	,33578

a. Predictors: (Constant), X4, X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Pada tabel di atas dapat dilihat hasil perhitungan koefisien korelasi berganda (R) adalah 0,914 berarti ada hubungan secara positif yang sangat kuat antara kualitas pelayanan, promosi, penghargaan dan manajemen hubungan pelanggan terhadap loyalitas konsumen. Selanjutnya, berdasarkan kriteria tinggi-rendahnya hubungan menurut Sugiyono (2016:21) maka koefisien korelasi berganda (R) sebesar 0,914 di atas, terletak diantara 0,800 hingga 1,00 yang berarti korelasinya sangat kuat. Hubungan positif menjelaskan adanya hubungan searah yaitu apabila kualitas pelayanan, promosi, penghargaan dan manajemen hubungan pelanggan secara simultan meningkat, maka akan diikuti oleh meningkatkannya loyalitas.

## Analisis Determinasi

**Tabel 2. Koefisien Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,914 <sup>a</sup>	,835	,833	,33578

a. Predictors: (Constant), X4, X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi seperti pada tabel di atas dan perhitungan di atas dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan, promosi, penghargaan dan manajemen hubungan pelanggan mempengaruhi loyalitas konsumen sebesar 83,3% sedangkan sisanya 16,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam model penelitian ini.



## Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Tabel 3 Uji Statistik T

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,349	,364		,961	,339
	X1	,201	,005	,453	36,990	,000
	X2	,302	,006	,639	54,179	,000
	X3	,394	,011	,404	34,643	,000
	X4	,189	,006	,375	30,218	,000

a. Dependent Variable: Y

Dengan hasil olah data pada tabel 3, maka akan dijelaskan satu-persatu pengaruh secara parsial antara variabel bebas kualitas pelayanan, promosi, penghargaan, dan hubungan manajemen pelanggan terhadap variabel terikat loyalitas pelayanan sebagai berikut:

- a. Pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap loyalitas konsumen (Y).

Hasil penelitian diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ ; maka disimpulkan bahwa hipotesis ( $H_1$ ) yang berbunyi “Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen di terima.

- b. Pengaruh promosi ( $X_2$ ) terhadap loyalitas konsumen (Y).

Hasil penelitian diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ ; maka disimpulkan bahwa hipotesis ( $H_1$ ) yang berbunyi promosi berpengaruh positif dan signifikan loyalitas konsumen di terima.

- c. Pengaruh penghargaan ( $X_3$ ) terhadap loyalitas konsumen (Y).

Hasil penelitian diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,011 < 0,05$ ; maka disimpulkan bahwa hipotesis ( $H_1$ ) yang berbunyi penghargaan berpengaruh positif dan signifikan loyalitas konsumen di terima.

- d. Pengaruh manajemen hubungan pelanggan ( $X_4$ ) terhadap loyalitas konsumen (Y).

Hasil penelitian diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ ; maka disimpulkan bahwa hipotesis ( $H_1$ ) yang berbunyi manajemen hubungan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan loyalitas konsumen di terima.

## Uji Signifikansi Simultan dengan $F_{test}$ (Uji Statistik F)

**Tabel 4. Uji Statistik F**

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	830,589	4	207,647	1841,685	,000 <sup>a</sup>
	Residual	10,147	90	,113		
	Total	840,737	94			

a. Predictors: (Constant), X4, X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Hasil perhitungan pada tabel 4. didapat F-hitung sebesar 1841,685 dengan sig 0,000, ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama (simultan) dari kualitas pelayanan, promosi, penghargaan dan manajemen hubungan pelanggan terhadap loyalitas konsumen.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen**

Kualitas pelayanan yang baik sangat penting dalam membangun dan mempertahankan loyalitas konsumen. Konsumen akan merasa puas dan merasa dihargai jika perusahaan memberikan pengalaman pelayanan yang memuaskan. Hal ini akan mendorong konsumen untuk mempertahankan hubungan mereka dengan perusahaan dan bahkan merekomendasikan kepada orang lain. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Lantuka, Mandey and Repi, 2017) bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini sama dalam penelitian (Ettah and Pondaag, 2019) variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas Pelanggan. Hal ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Sutrisno (2010) menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas Pelanggan.

### **Pengaruh promosi terhadap loyalitas konsumen**

Promosi dapat berdampak positif pada loyalitas konsumen jika ditawarkan dengan tepat dan dilakukan secara konsisten. Namun, penting bagi perusahaan untuk memperhatikan pesaing, menawarkan produk dan layanan yang berkualitas, dan mengukur efektivitas promosi untuk meningkatkan loyalitas konsumen secara berkelanjutan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sarjita, 2018) menyatakan bahwa peningkatan promosi akan meningkatkan loyalitas pelanggan, demikian juga

dengan penelitian yang dilakukan oleh (Soraya, 2015); yang menyatakan bahwa promosi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

### **Pengaruh penghargaan terhadap loyalitas konsumen**

Penghargaan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan dapat meningkatkan loyalitas mereka. Pelanggan yang merasa dihargai cenderung akan mempertahankan hubungan mereka dengan perusahaan dan bahkan mungkin merekomendasikan perusahaan kepada orang lain. Hasil penelitian ini sejalan dengan Firmanzah, (2018) menyebutkan *point* reward, undian hadiah dan asuransi mempunyai pengaruh signifikan secara simultan terhadap loyalitas Pelanggan. Menurut (Larasati and Gilang, 2016), Telkomsel Point memberikan pengaruh terhadap loyalitas pelanggan Telkomsel di kota Bandung,

### **Pengaruh manajemen hubungan pelanggan terhadap loyalitas konsumen**

CRM dapat membantu membangun loyalitas pelanggan dengan memberikan pengalaman pelanggan yang konsisten dan relevan. Pelanggan yang merasa dihargai dan merasa bahwa perusahaan memahami kebutuhan mereka cenderung menjadi lebih setia dan lebih mungkin untuk merekomendasikan perusahaan kepada orang lain. (Didan, 2016) juga mengungkapkan dalam hasil penelitiannya bahwa CRM berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan hotel.

### **Pengaruh kualitas pelayanan, promosi, penghargaan dan manajemen hubungan pelanggan terhadap loyalitas konsumen.**

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, yang sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh (Lantuka, Mandey and Repi, 2017) dan (Ettah and Pondaag, 2019). Selain itu, *point* reward, undian hadiah, dan asuransi juga memiliki pengaruh signifikan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan, seperti yang disebutkan oleh Firmanzah (2018). Undian hadiah juga memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dan motivasi nasabah untuk meningkatkan saldo tabungan mereka, dan Telkomsel Point memberikan pengaruh terhadap loyalitas pelanggan Telkomsel di kota Bandung menurut (Larasati and Gilang, 2016). Selain itu, penelitian juga menunjukkan bahwa CRM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, seperti yang diungkapkan oleh (Didan, 2016) dalam penelitiannya tentang hotel.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan, promosi, penghargaan, dan manajemen hubungan pelanggan terhadap loyalitas konsumen, dapat disimpulkan bahwa keempat variabel tersebut memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Pertama, kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Artinya, jika kualitas pelayanan ditingkatkan, maka loyalitas pelanggan akan meningkat. Kedua, promosi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Dengan kata lain, jika variabel promosi ditingkatkan, maka loyalitas pelanggan akan meningkat. Ketiga, penghargaan juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Jika variabel penghargaan ditingkatkan, maka loyalitas pelanggan akan meningkat. Keempat, manajemen hubungan pelanggan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Dengan manajemen hubungan pelanggan yang baik, maka loyalitas pelanggan akan meningkat. Kelima, kualitas pelayanan, promosi, penghargaan, dan manajemen hubungan pelanggan secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Artinya, jika keempat variabel tersebut ditingkatkan secara bersama-sama, maka loyalitas pelanggan akan semakin meningkat. Dalam hal ini, dapat disimpulkan bahwa penting bagi perusahaan untuk memperhatikan kualitas pelayanan, promosi, penghargaan, dan manajemen hubungan pelanggan agar dapat meningkatkan loyalitas konsumen.

### **Saran**

Hasil penelitian menyarankan beberapa hal yang dapat dilakukan oleh The Ritz Carlton Bali untuk meningkatkan loyalitas konsumen. Pertama, perlu memahami kebutuhan konsumen melalui survei untuk mengetahui preferensi dan kebutuhan mereka. Dengan memahami apa yang diinginkan konsumen, bisnis dapat memberikan layanan yang tepat dan meningkatkan kepuasan konsumen. Kedua, perlu meningkatkan kualitas pelatihan karyawan agar mereka terampil dalam memberikan pelayanan yang baik. Semakin baik kualitas pelatihan karyawan, semakin baik pula pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Ketiga, perlu menjaga kecepatan dan efisiensi dalam memberikan pelayanan, karena konsumen cenderung tidak suka menunggu terlalu lama. Layanan yang diberikan harus efektif, cepat, dan efisien sehingga konsumen merasa dihargai. Keempat, perlu meningkatkan komunikasi dengan konsumen melalui komunikasi yang efektif untuk memahami kebutuhan mereka dan memberikan kesempatan untuk menjelaskan pelayanan

yang ditawarkan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai rujukan untuk penelitian lanjutan dengan menambahkan variabel bebas seperti harga dan lokasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Didan, A. (2016) 'Analisis Penerapan Program Customer Relationship Management Hubungannya', *Inovasi*, 7(4), 240–271.
- Ettah, N.P. and Pondaag, J.J. (2019) 'Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Pembelian Mobil Pada PT . Hasjrat Abadi Manado', *Jurnal Emba*, 7(3), 3069–3078.
- Gaffar, V. F. (2007). *CRM dan MPR Hotel (customer Relationship Management and Marketing Public Relation)*. Bandung: Alfabeta.
- Handayani, R., Runtuwene, R.F. and Sambul, S.A.P. (2018), *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(2), 34–40.
- Hasan, A. (2013). *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Kotler, P. &. (2012). *Principles of Marketing*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Lantuka, I.A., Mandey, S.L. and Repi, A.L. (2017) 'Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas pada Restoran Fastfood Pizza Hut di Manado Town Square', *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 5(2), 1891–1900.
- Larasati, S. and Gilang, A. (2016) 'Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Wilayah Telkom Jabar Barat Utara (Witel Bekasi)', *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 5(3), 200. Available at: <https://doi.org/10.29244/jmo.v5i3.12167>.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Putri, F.K., Tumbel, A.L. and Djemly, W. (2021) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Matahari Department Store Di Mantos 2', *Jurnal EMBA*, 9(1), 1428–1438. Available at: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/33202>.
- Sarjita (2018) 'Pengaruh Pelayanan, Harga Dan Promositerhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Go-Jek Di Daerah Istimewa Yogyakarta', *Jurnal Bisnis Manajemen dan Akuntansi*, 5(1), 76–92. Available at: <http://jurnal.amaypk.ac.id/index.php/jbma/article/view/84/98>.
- Simamora, H. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi 1*. Yogyakarta: STIE YKPN Yogyakarta. ADDIN Mendeley Bibliography CSL\_BIBLIOGRAPHY
- Soraya, I. (2015) 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Jakarta Dalam

- Mengakses Fortal Media Jakarta Smart City', *Jurnal Komunikasi*, 6(1), 10–23.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabeta.
- Suliyanto, A. C. (2020). *Program Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Sutrisno, E. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Tjiptono, F. &. (2008). *Service, Quality dan Satisfaction (Andang, Ed)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wafu A., Z. F. (2021). *Komunikasi Pribadi*. Madura: Kecamatan Waru, Kabupaten Pamekasan Madur.

## PENGUATAN KOMPETENSI DIGITAL PEKERJA PARIWISATA DI BALI

**Adrid Indaryanto<sup>1\*</sup>, Karina Putri Alamanda<sup>2</sup>, Indrianto<sup>3</sup>, Dian Rahmani Putri<sup>4</sup>**

<sup>1</sup> Business Digital, ITB Stikom Bali, Indonesia. [Adridi\\_yanto@yahoo.com](mailto:Adridi_yanto@yahoo.com);  
[adrid@stikom-bali.ac.id](mailto:adrid@stikom-bali.ac.id);

<sup>2</sup> Psikologi, Universitas Muhammadiyah Kaltim, Samarinda, Indonesia.  
[Kpa520@umkt.ac.id](mailto:Kpa520@umkt.ac.id);

<sup>3</sup> Sistem Komputer, ITB Stikom Bali, Indonesia. [indrianto@stikom-bali.ac.id](mailto:indrianto@stikom-bali.ac.id);

<sup>4</sup> Sistem Informasi, ITB Stikom Bali, Indonesia. [rahmani@stikom-bali.ac.id](mailto:rahmani@stikom-bali.ac.id);

\* *Corresponding Author*: Adrid Indaryanto

### Abstrak

Pertumbuhan Sumber Daya Manusia saat ini sangat dinamis dengan sistem sosial yang terus bergerak seiring dengan *Artificial Intelligence* (AI) dalam bidang Pariwisata Bali. Pekerja pariwisata memerlukan keterampilan tambahan di bidang Literasi Digital dan Kompetensi Digital. Penguatan Literasi Digital dan Kompetensi Digital Tenaga Kerja Pariwisata akan mewujudkan kemandirian Tenaga Kerja. Peneliti akan mencoba melengkapi penelitian terdahulu dengan menekankan pentingnya Literasi Digital yang harus dimiliki oleh setiap pekerja Pariwisata yang dibekali dengan kemampuan *Self-Efficacy* untuk kemandirian pekerja Pariwisata dan mampu memiliki Kompetensi Digital yang kuat untuk menghadapi Lingkungan yang dinamis, yang bisa berubah sewaktu-waktu. Penelitian ini akan menguji pengaruh langsung dan tidak langsung Kompetensi Digital terhadap Efikasi Diri dan Digital Literasi dengan menggunakan variabel moderasi Lingkungan Dinamis dan memperluas studi empiris pekerja Pariwisata dalam skala yang lebih besar. Penelitian ini menggunakan *grand theory: Self Efficacy Theory, Competence Based Education Theory* dan *Planned Behavior Theory*. Jumlah responden sebanyak 319 orang Tenaga Pariwisata yang masih bekerja maupun yang bekerja paruh waktu di Hotel, Villa atau Restoran di Bali. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Analisis multivariat dengan penerapan model persamaan struktural berbasis AMOS atau SEM (*Structural Equation Modeling*). Penelitian ini sebagai acuan praktis, diharapkan dapat menjadi kontribusi empiris bagi Pariwisata Bali dan juga bermanfaat bagi destinasi Pariwisata lainnya di seluruh dunia dalam menghadapi penanggulangan dan kesiapsiagaan bencana Tenaga Kerja, dengan fokus pada Penguatan Kompetensi Digital Tenaga Kerja Pariwisata di Bali.

**Kata Kunci:** Kompetensi Digital, Lingkungan Dinamis, Literasi Digital, Efikasi Diri

### ***Abstract***

*Today's very dynamic Human Resources Management growth with a social system that continues to move along with Artificial Intelligence (AI) in the field of Bali Tourism. Tourism workers require additional skills in the areas of Digital Literacy and Digital Competence. Strengthening Digital Literacy and Digital Competence of the Tourism Workforce will realize the independence of the Workforce. Researchers will try to complement previous research by emphasizing the importance of Digital Literacy which must be owned by every Tourism worker who is equipped with Self-Efficacy abilities for the independence of Tourism workers and is able to have strong Digital Competency to deal with a Dynamic Environment that can change at any time. This study will examine the direct and indirect effects of Digital Competency on Self-Efficacy and Digital Literacy by using the Dynamic Environment moderating variable and expanding the empirical study of Tourism workers on a larger scale. This study uses a grand theory: Self Efficacy Theory, Competence Based Education Theory and Planned Behavior Theory. Total respondents were 319 Tourism staffs who were still working or those who were part-time in Hotels, Villas or Restaurant in Bali. This research is a quantitative research, Multivariate analysis with the application of AMOS-based structural equation models or SEM (structural equation modeling). This research as a practical reference, is expected to be an empirical contribution to Bali Tourism and also useful for other Tourism destinations around the world in dealing with Manpower disaster management and preparedness, with a focus on the Digital Competency strengthen of Tourism Workers.*

**Keywords:** *Digital Competency, Environment Dynamic, Entrepreneur Behaviour, Self Efficacy*

### **PENDAHULUAN**

Para pekerja bertalenta tinggi yang bekerja di industri pariwisata, sejak pandemi Covid 19 banyak yang beralih bidang pekerjaan, seperti usaha kecil, mikro dan menengah, pertanian, peternakan, transportasi online dan lain-lain, hanya untuk bertahan hidup dan memenuhi kebutuhan keluarga saat masa pandemi. Hal ini perlu diantisipasi untuk



kedepannya, para Pekerja Pariwisata ini perlu memiliki keterampilan tambahan agar dapat hidup dan berkarir di era digital ini.

Kinerja perekonomian Bali masih berkontraksi pada triwulan IV (2021) sehingga berdampak pada peningkatan jumlah pengangguran dan jumlah penduduk miskin. Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) tercatat meningkat dari 1,57% pada Agustus 2019 menjadi 5,63% (yoy) pada Agustus 2020, seiring dengan kebijakan pembatasan kegiatan akibat pandemi COVID-19. Dari sisi penyerapan tenaga kerja, sektor pertanian merupakan penyumbang lapangan kerja terbesar di Provinsi Bali, menggeser dominasi sektor perdagangan dengan pangsa sebesar 22,51% dari total penduduk bekerja. (BI Bank Indonesia 2021).

Saat ini, sektor pariwisata memaksimalkan penggunaan teknologi dan mengurangi keterlibatan masyarakat dalam operasionalnya (Pencarelli 2020). Keberadaan internet bagi perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di setiap sektor perekonomian (Soava, 2015), termasuk Pariwisata sangat bergantung pada kompetensi digital skill setiap karyawannya. Evolusi teknologi dan perubahan bentuk Pariwisata dengan kompleksitas yang semakin meningkat sehingga sebagian pekerjaan berubah, sebagian hilang dan muncul lapangan kerja baru serta permintaan akan jenis keterampilan baru (Medina dan Plaza, 2018).

Para pekerja pariwisata selalu ingin meningkatkan bakatnya sesuai dengan bidang pekerjaannya di dunia perhotelan, dimana media utamanya adalah di bidang ICT (*Information, Communication & Technology*). Organisasi percaya bahwa masih banyak yang perlu dilakukan hingga karyawan memiliki kemampuan, baik saat ini maupun pada tahun 2030, pada tingkat keterampilan digital yang sesuai yang akan memungkinkan mereka beroperasi di subsektor pariwisata yang dianalisis (Patrocinio Zaragoza-Saez, 2021).

Masa depan Industri Pariwisata dan upaya penanggulangan Covid 19 dapat diprediksi dengan *Artificial Intelligence* (AI) dan data analisis (Liew, 2020). Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan Kompetensi Digital pekerja Pariwisata dengan mengidentifikasi Literasi Digital yang dimoderatori oleh *Dynamic Environment* dan *Self-Efficacy* pekerja Pariwisata.

### **Kompetensi Digital**

Kompetensi digital memerlukan keterlibatan yang lebih luas dari sekedar mengetahui cara menggunakan perangkat dan aplikasi yang erat kaitannya dengan

keterampilan komunikasi dengan teknologi informasi dan komunikasi serta keterampilan informasi (Garzon-Artacho, *et. al.*, 2021). Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi secara wajar memerlukan pengetahuan dan sikap khusus mengenai aspek hukum dan etika, privasi dan keamanan, serta pemahaman peran teknologi informasi dan komunikasi dalam masyarakat dan sikap seimbang terhadap teknologi (Janssen, *et. al.*, 2013 ).

**Tabel 1. Penjelasan Bidang Kompetensi Digital**

Kompetensi	Penjelasan
Fungsional	Pengetahuan dan pemahaman tentang terminologi, penggunaan teknologi digital untuk tujuan dasar
Integratif	Integrasi teknologi digital yang efektif ke dalam kehidupan sehari-hari
Spesial	Mengoptimalkan pemanfaatan teknologi digital untuk keperluan kerja dan kreatifitas.
Komunikasi dan Kolaborasi	Jaringan bertenaga digital untuk pengembangan pengetahuan kolaboratif
Manajemen Informasi	Menggunakan teknologi digital untuk mengakses, mengatur, menganalisis dan menilai relevansi dan keakuratan informasi digital
Privasi dan Keamanan	Tindakan untuk melindungi identitas, data, dan keamanan pribadi seseorang.
Hukum dan Etika	Perilaku yang sesuai secara sosial dalam lingkungan digital, termasuk faktor hukum dan etika terkait penggunaan teknologi dan konten digital
Teknologi dan Masyarakat	Konteks dan penggunaan teknologi digital, dan dampaknya terhadap manusia dan masyarakat.

Kompetensi	Penjelasan
Belajar dengan dan tentang teknologi	Teknologi digital yang sedang berkembang, dan bagaimana teknologi tersebut dapat digunakan untuk mendukung pembelajaran seumur hidup.
Pengambilan keputusan berdasarkan informasi	Pemilihan penting teknologi digital yang sesuai dengan kebutuhan dan tujuan Anda
Koherensi / Efikasi Diri	Gunakan teknologi digital untuk meningkatkan kinerja pribadi dan profesional.
Disposisi	Pentingnya mempertahankan perspektif yang objektif dan seimbang terhadap inovasi digital, serta kepercayaan diri untuk mengeksplorasi dan memanfaatkan potensinya ketika peluang muncul.

*Sumber: Jansen, et. al., 2013*

Pada penelitian Jansen tahun 2013 yang menjadi gap dengan penelitian ini adalah belum dimasukkan unsur Lingkungan Dinamis, padahal Lingkungan Dinamis sangat penting karena mudah berubah dan cepat, hal ini yang sering terjadi di Bali. Demikian pula beberapa Kompetensi profesional telah didefinisikan dalam hubungan erat dengan profesi yang relevan. Kompetensi profesional sangat penting untuk kinerja tinggi dalam pekerjaan pariwisata (Kay dan Russette, 2000). Kompetensi profesional merupakan suatu keterampilan yang dimiliki seseorang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang dimilikinya, dimana individu yang menduduki jabatan, keahlian bahkan jabatan tertentu dituntut mempunyai profesionalisme dan kompetensi yang tinggi agar pelaksanaan pekerjaannya dapat berjalan secara efektif.

### **Efikasi Diri**

Efikasi diri berarti bahwa pekerja percaya bahwa mereka memiliki kemampuan untuk mewujudkan sesuatu melalui inisiatif mereka sendiri, dengan keyakinan dan

kesiapan untuk melakukan upaya untuk mencapai kesuksesan, termasuk menyelesaikan tugas tertentu, membujuk orang lain, dan merasakan perubahan (Gong *et al.*, 2009; Ng & Lucianetti 2016; Raub & Liao 2012).

Teori efikasi diri merupakan salah satu cabang dari Teori Kognitif Sosial yang dikemukakan oleh Bandura (dikenal dengan Teori Pembelajaran Sosial). Keyakinan seseorang terhadap kemampuan dirinya dalam mengendalikan fungsi diri dan lingkungannya disebut dengan efikasi diri.

Dalam proses menghadapi pandemi, efikasi diri karyawan mewakili keyakinan mereka dalam mengatasi kesulitan yang dihadapi, memastikan keselamatan diri, menyelesaikan tugas, memahami perubahan, dan membujuk orang lain (Niu, 2010).

Empat sumber penting yang digunakan individu dalam membentuk efikasi diri (Bandura dalam Friedman & Schustack, 2008), adalah:

1. ***Mastery Experience*** (pengalaman menguasai sesuatu) Pengalaman dalam memecahkan masalah merupakan salah satu pengalaman yang sangat penting yang akan mempengaruhi efikasi diri seseorang, karena setiap tindakan yang dilakukan untuk mencapai keberhasilan atau keberhasilan dibangun atas dasar keyakinan yang kuat terhadap keyakinan individu.
2. ***Vicarious experience***, Mengamati tingkah laku dan pengalaman orang lain sebagai proses belajar individu. Melalui model ini efikasi diri individu dapat meningkat terutama jika individu merasa memiliki kemampuan yang setara atau bahkan merasa lebih baik dibandingkan dengan orang yang menjadi subjek penelitiannya.
3. ***Verbal persuasion*** adalah meningkatkan keyakinan seseorang terhadap sesuatu yang dimilikinya, berusaha agar lebih semangat dan gigih untuk mencapai suatu tujuan dan kesuksesan. Persuasi verbal mempunyai pengaruh yang kuat terhadap peningkatan efikasi diri individu. Syarat terjadinya persuasi sosial adalah seseorang harus yakin atau mempercayai pihak yang melakukan persuasi dimana perkataan atau kritik dari sumber yang terpercaya mempunyai kekuatan yang lebih efektif dibandingkan dengan hal yang sama tetapi sumbernya tidak terpercaya.
4. ***Physiological and emotional state***, Situasi yang menekan keadaan emosi dapat mempengaruhi efikasi diri. Individu dengan reaksi kecemasan, ketakutan, stres dan ketegangan sebagai ciri-ciri yang menunjukkan bahwa kinerjanya menurun.

## **Dinamika Lingkungan**

Dinamisme lingkungan hidup merupakan kondisi lingkungan hidup yang mengacu pada keadaan lingkungan hidup saat ini. Tidak adanya pola dan ketidak stabilan sehingga mengharuskan organisasi dan individu cepat beradaptasi dengan lingkungannya untuk terus mengeksplorasi dan memanfaatkan tekanan eksternal (Rumanti, A.A dkk., 2020).

Faktor-faktor yang mempengaruhi dinamika lingkungan antara lain politik, ekonomi, masyarakat, teknologi, hukum, dan lingkungan hidup. Dinamisme lingkungan yang rendah berarti permintaan pasar, perubahan teknologi, dan lingkungan kelembagaan stabil dan dapat diprediksi, sedangkan dinamisme lingkungan yang tinggi berarti sebaliknya (Sun P. *et.al.*2022).

Teknologi informasi seperti algoritma kecerdasan buatan memainkan peran pendukung penting dalam perancangan layanan perjalanan cerdas. Hal ini juga merupakan kekuatan pendorong utama bagi inovasi dan pembangunan sistem perjalanan cerdas (Smart traveling). Pengenalan teknologi informasi modern tidak hanya sekedar pengakuan atas inovasi teknologi dalam pengembangan industri pariwisata, tetapi juga pemahaman tentang organisasi internal, inovasi, manajemen dan pengendalian, perencanaan, pemasaran, dan penjualan industri pariwisata, yang mewujudkan inovasi seluruh industri pariwisata (Yin, X *et.al.*, 2022).

Pembangunan sistem layanan e-commerce berbasis teknologi informasi modern yang akan memperkenalkan produktivitas dan kekuatan pasar baru. Hal ini mendorong transformasi industri pariwisata dari operasi ekstensif menjadi operasi halus, pengembangan berlebihan pariwisata tradisional menjadi pariwisata modern, dan peningkatan industri pariwisata serta mewujudkan pengembangan pariwisata bersama antar wilayah. Hal ini telah mengembangkan pariwisata menjadi industri pilar dan industri perekonomian nasional yang lebih maju (Yin, X. *et. al.*,2022).

Selama krisis Covid 19, segala sesuatunya berada dalam lingkungan yang kompleks dan kacau. Dalam kondisi seperti ini, psikologi dan perilaku konsumen mudah dipengaruhi oleh lingkungan eksternal. Momen di masa krisis adalah momen yang paling relevan karena dampaknya terhadap pandangan dunia (Zenker & Kock, 2020). Oleh karena itu para pekerja perlu meningkatkan literasi digitalnya agar memiliki Kompetensi Digital yang memadai, sehingga dapat berbisnis secara mandiri.

## Literasi Digital

Literasi digital adalah kemampuan individu untuk menerapkan ketrampilan fungsional pada perangkat digital sehingga dapat menemukan dan memilih informasi, berpikir kritis, berkreasi, berkolaborasi bersama orang lain, berkomunikasi secara efektif, dan tetap menghiraukan keamanan elektronik serta konteks Sosial - Budaya yang berkembang (Hague & Payton 2010). Eshet dan Alkalai (Laksani, 2019) menyatakan literasi digital merupakan bagian dari keterampilan dan strategi bertahan hidup di era lingkungan digital (Laksani, 2019); (Akbar *et al.*, 2017). Literasi digital penting untuk perubahan dan perubahan perilaku (Chan *et al.*, 2017); (Spires *et al.*, 2018).

Dengan adanya Revolusi industri 4.0 maka tidak cukup literasi lama (membaca, menulis & Matematika) namun perlu tambahan literasi baru seperti Literasi Data, kemampuan untuk membaca, menganalisis, dan menggunakan informasi (*Big Data*) di dunia digital. Literasi Teknologi, memahami cara kerja mesin, aplikasi teknologi (*Coding, Artificial Intelligence & Engineering Principles*).

Literasi Manusia, meliputi Humanities, Komunikasi dan desain. Revolusi Industri 4.0 merupakan kemajuan teknologi baru yang mengintegrasikan dunia fisik, digital, dan biologis, yang secara mendasar mengubah cara manusia bekerja dan hidup. Prinsip pengembangan literasi digital menurut Mayes dan Fowler (Kemendikbud, 2017) bersifat berjenjang. Pertama, Kompetensi digital yang meliputi keterampilan, konsep, pendekatan dan perilaku. Kedua, Penggunaan digital yang merujuk pada pengaplikasian kompetensi digital yang berhubungan dengan konteks tertentu. Ketiga, Transformasi digital yang membutuhkan Inovasi dan kreatifitas pada dunia digital.

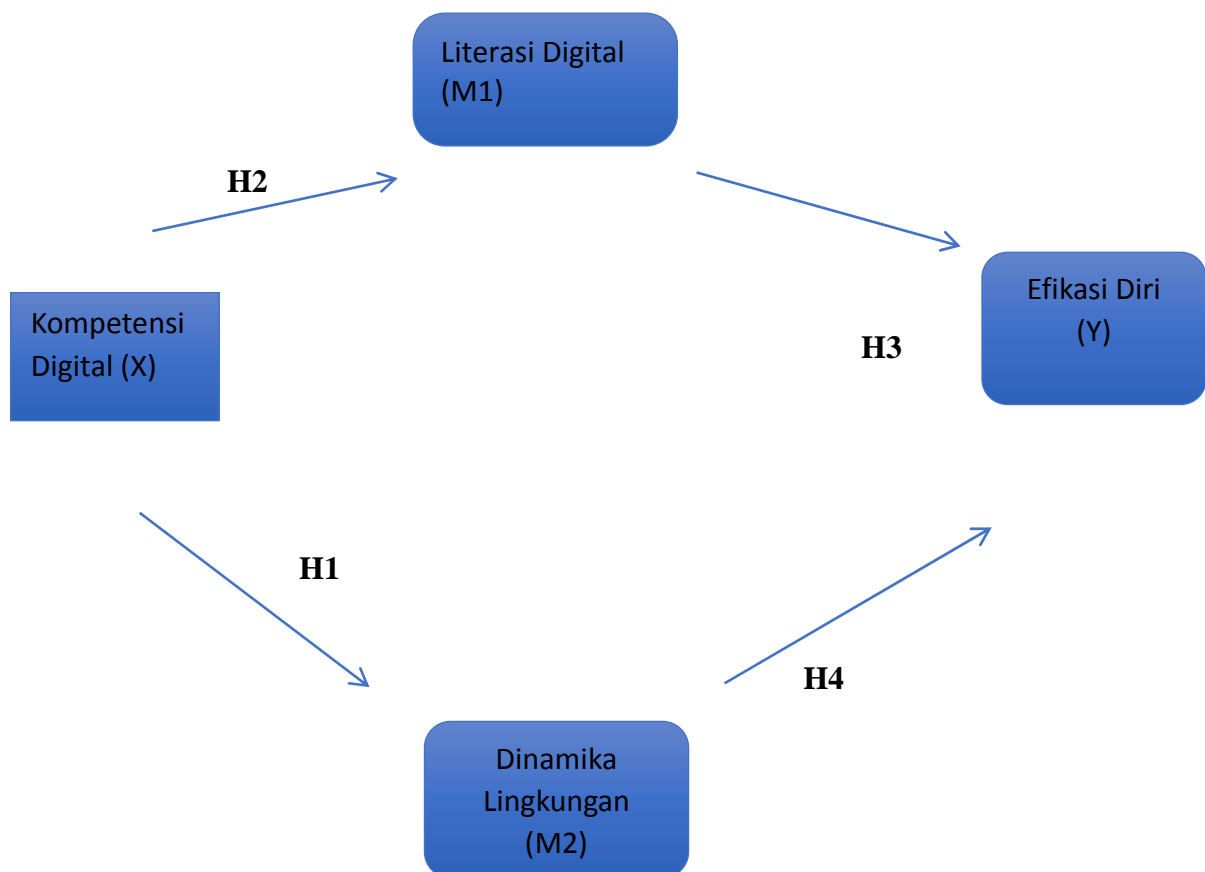
Terdapat 8 elemen Literasi Digital:

1. *Functional skill and beyond*, Merupakan Dimensi Literasi Digital yang berkaitan dengan keahlian menggunakan ICT (*Information, Communication and Technology*).
2. *Creativity*, Merupakan Dimensi Literasi Digital yang berkaitan dengan cara berpikir kreatif saat menggunakan ICT.
3. *Collaboration*, Merupakan Dimensi Literasi Digital yang berkaitan untuk saling bekerjasama dan memberi masukan diruangan digital.
4. *Communication*, Merupakan Dimensi Literasi Digital yang berkaitan kemampuan mendengar, memahami, dan penyampaian ide dan gagasan.
5. *The ability to find and select information*, Merupakan Dimensi Literasi Digital untuk memilih informasi.

6. *Critical Thinking and Evaluation*, Merupakan Dimensi Literasi Digital yang mampu berpikir kritis dan dapat melakukan evaluasi.
7. *Cultural and Social understanding*, Merupakan Dimensi Literasi Digital yang dapat memahami Kultur Sosial.
8. *E- Safety*. Merupakan Dimensi Literasi Digital yang memahami Keselamatan kerja, Kesehatan dan Keamanan. (Hague & Payton, 2011)

Sementara untuk kelanjutan dan pengembangan literasi digital untuk lingkup lebih luas, Tiga dimensi keberlanjutan adalah planet (lingkungan), manusia (sosial), dan keuntungan (ekonomi) (Taylor dan Hochuli, 2015); mereka umumnya dikenal sebagai "triple bottom line" (TBL) (Elkington, 2004). Metode berbasis TBL diadaptasi dan diterapkan dengan baik dalam pariwisata dan diakui secara luas oleh akademisi, pemerintah, dan organisasi pariwisata (Wise, 2020).

## METODE PENELITIAN



Gambar 1. Kerangka Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Analisis multivariat dengan penerapan model persamaan struktural berbasis AMOS atau SEM (*Structural Equation Modeling*).

Dalam penelitian ini akan dilihat masing-masing variabel yang diduga mempunyai pengaruh yaitu Kompetensi Digital (X), Literasi Digital (M1), Lingkungan Dinamis (M2), dan Efikasi Diri (Y). Penelitian ini menggunakan teknik survei dengan menggunakan kuesioner dengan sejumlah sampel dari populasi sebagai alat pengumpulan data utama. Hal ini dilakukan dengan maksud untuk menjelaskan (*explanatory*), yaitu memberikan penjelasan kausal antar variabel melalui pengujian hipotesis (Bauer, et. al., 2021; Molino, et. al., 2021).

Hipotesis 1: Kompetensi Digital dapat mempengaruhi Literasi Digital secara positif. Hipotesis 2: Literasi Digital mampu memoderasi hubungan Kompetensi Digital dengan Efikasi Diri. Hipotesis 3. Kompetensi Digital memiliki hubungan positif dengan Lingkungan Dinamis. Hipotesis 4. Lingkungan Dinamis mampu memoderasi hubungan positif antara Kompetensi Digital dan Efikasi Diri.

Penelitian ini menggunakan *grand theory: Self Efficacy Theory* dan didukung oleh *Competence Based Education Theory* dan *Planned Behavior Theory*. Jumlah responden sebanyak 319 orang Staff Pariwisata yang masih bekerja maupun yang bekerja paruh waktu di Hotel, Villa, Restoran di Bali. Pengukuran Validitas dan Realibilitas dalam penelitian ini menggunakan SPSS & Smart PLS, nilai Cronbach Alpha nya semua variabel > 0,7, berarti 4 variabel tersebut dinyatakan Valid dan Reliabel.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Menurut Palan (2007) mengatakan bahwa kompetensi terdiri dari beberapa jenis karakteristik yang berbeda, yang menggerakkan perilaku, landasan dari karakteristik tersebut terlihat jelas pada cara seseorang berperilaku dalam pekerjaan. Kompetensi merupakan karakteristik seseorang dan apa yang dapat mereka lakukan, bukan apa yang mungkin mereka lakukan. Kompetensi terdapat pada orang-orang yang tergolong berkinerja unggul atau efektif.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kompetensi merupakan sejumlah kemampuan yang harus dimiliki oleh seseorang khususnya pegawai untuk mencapai tingkat pegawai yang profesional. Keterampilan yang dibutuhkan seorang profesional pariwisata tidak bersifat statis dan sangat bergantung pada perkembangan teknologi (Almeida, et. al., 2021).



Forum Ekonomi Dunia pada tahun 2018 menjelaskan melalui survei yang didistribusikan kepada perusahaan-perusahaan di sektor pariwisata bahwa teknologi baru yang memiliki potensi adopsi pasar terbesar pada tahun 2022 adalah *big data*, *cloud computing*, *internet of things*, *machine learning*, serta *augmented reality* dan *virtual reality*. Teknologi baru ini akan berdampak signifikan terhadap keterampilan yang harus dimiliki seorang profesional pariwisata. Keterampilan harus dikembangkan sepanjang hidup, dan keterampilan yang paling tidak otomatis dan paling rumit untuk dikembangkan (misalnya kreativitas, kecerdasan emosional, pemikiran kritis) akan menjadi dasar pasar kerja.

Pada dasarnya seorang pekerja pariwisata adalah orang yang aktif dan mempunyai kemampuan kreativitas, kemampuan mendukung sudut pandang sendiri, kemampuan mencari, refleksi kritis, kemampuan komunikatif, kolaboratif, pemecahan masalah dan mendengarkan. Dengan berfokus pada dimensi penting kompetensi digital, dimungkinkan untuk menciptakan alat evaluasi yang dapat diterapkan pada konteks dan target audiens yang berbeda (Esther, *et. al.* 2020).

Chung-Herrera, dkk. (2003) menemukan bahwa kompetensi terpenting yang harus dimiliki oleh pemimpin perhotelan adalah keterampilan manajemen diri seperti etika dan integritas, manajemen waktu, fleksibilitas dan kemampuan beradaptasi, atau pengembangan diri, serta penentuan posisi strategis. keterampilan seperti kesadaran akan kebutuhan pelanggan, komitmen terhadap kualitas, mengelola pemangku kepentingan atau kepedulian terhadap masyarakat. Pekerjaan ini sesuai dengan beberapa hasil yang dibahas sebelumnya tetapi juga meningkatkan keterampilan lain seperti etika, integritas, atau kepedulian terhadap masyarakat.

Kompetensi tersebut akan ditempatkan pada bidang yang berkaitan dengan *sosial savvy* dan *self savvy*. Tesone dan Ricci (2005) menganalisis ekspektasi kompetensi profesional pekerjaan untuk karyawan perhotelan dan pariwisata di 31 item yang terkait dengan pengetahuan, sikap, keterampilan, dan kemampuan yang harus ditunjukkan oleh karyawan. Mereka menyimpulkan bahwa kompetensi yang paling relevan adalah kerja tim/komunikasi, layanan tamu/pelanggan, citra profesional, pemahaman standar kinerja dan harapan pekerjaan/karir yang realistis. Kompetensi profesional ia anggap sebagai salah satu substruktur utama subjek kerja profesional, bersama dengan motivasi individu (*self-ability*), kualitas profesional, ciri fisiologis dan psikologis dalam sikap profesional. Pengembangan soft skill untuk pangkat dan staf eksekutif juga akan diperlukan.

Setiap pelaku pariwisata perlu memiliki keterampilan berwirausaha secara digital atau melalui media digital yang dapat digunakan kapan pun diperlukan. Dalam mempersiapkan pekerja Pariwisata menghadapi teknologi *Metaverse*, diharapkan setiap pekerja pariwisata dapat mengikuti perkembangan teknologi yang terus berkembang pesat.

Berikut dimensi kompetensi digital menurut Garzon-Artacho, *et. al.* (2021) sebagai berikut:

1. Literasi Informasi dan Informasi dengan indikator antara lain: a.) Navigasi informasi, pencarian dan penyaringan; b.) Evaluasi informasi dan data digital serta konten; c.) Penyimpanan dan pengambilan informasi dalam bentuk data dan konten digital.
2. Komunikasi dan Kolaborasi dengan indikator antara lain: a.) Interaksi melalui teknologi digital; b.) Berbagi informasi dan konten digital; c.) Partisipasi warga net; d.) Kolaborasi melalui jalur digital; e.) Netiket; f.) Manajemen identitas digital.
3. Produksi Konten Digital dengan indikator antara lain: a.) Pengembangan konten digital; b.) Integrasi dan pengerjaan ulang konten digital; c.) Hak cipta dan lisensi; d.) Pemrograman.
4. Keamanan dengan indikator antara lain: a.) Perlindungan perangkat; b.) Perlindungan data pribadi dan identitas digital; c.) Perlindungan Kesehatan; d.) Perlindungan lingkungan.
5. Penyelesaian permasalahan pada indikator meliputi: a.) Penyelesaian permasalahan teknis; b.) Identifikasi kebutuhan dan respons teknologi; c.) Inovasi dan pemanfaatan teknologi digital secara kreatif; d.) Identifikasi kesenjangan kompetensi digital.

Penelitian ini lebih fokus pada kompetensi digital dan literasi digital yang dapat meningkatkan Efikasi Diri seorang pekerja, agar para pekerja pariwisata dan masyarakat yang tinggal di destinasi wisata dapat memahami kebutuhan para pelaku pariwisata saat ini, khususnya di era pasca pandemi 19. Dalam konteks ini, peran sentral manusia sangat penting untuk memastikan penggunaan teknologi tidak merugikan manusia dan banyak manfaat yang bisa diperoleh dari pariwisata (Stankov dan Gretzel, 2020).

Pariwisata bersifat padat karya, perjumpaan antara pelanggan dan karyawan merupakan penentu utama kualitas, karyawan merupakan aset utama bagi organisasi pariwisata. Tantangan sebenarnya adalah menemukan dan mempertahankan karyawan dengan keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang tepat (Haven-Tang dan Jones, 2008)..

Karyawan adalah aset utama bagi organisasi pariwisata, dan mereka harus memiliki keterampilan yang tepat untuk mengatasi tantangan teknologi (Haven-Tang dan

Jones, 2008). Jenis pelatihan keterampilan digital yang paling umum adalah kursus di tempat kerja, diikuti dengan kursus online, pelatihan di tempat selama beberapa hari oleh penyedia eksternal, dan satu hari pelatihan di tempat dan di luar lokasi oleh penyedia eksternal. Pelatihan online memberikan fleksibilitas, efisiensi, dan pengurangan biaya yang lebih besar, dibandingkan dengan metode pelatihan tradisional (Stone, *et. al.*, 2015).

Sebuah survei terhadap para profesional pariwisata dilakukan untuk menilai pentingnya dan kinerja serangkaian keterampilan dan kompetensi yang terkait dengan manajemen perhotelan dan pariwisata (Stankov dan Gretzel, 2020). Saat ini kompetensi tenaga pariwisata dituntut untuk membekali diri dengan pemahaman tentang kompetensi digital, karena pelanggan (tamu) adalah para netizen yang setiap langkahnya selalu berhubungan dengan dunia internet dan telepon seluler sehingga setiap pelaku pariwisata diharapkan dapat memahami kompetensi digital tersebut. Melek teknologi digital, juga diharapkan menjadi seseorang yang memiliki kompetensi di bidang digital.

Pada subsektor ini, keterampilan digital dasar akan dilengkapi dengan keterampilan pemasaran (*E-Commerce*) dan komunikasi online serta keterampilan yang diperlukan untuk pengembangan web. Di masa depan, virtual dan augmented reality diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pengunjung (Espeso-Molinero dan Camps, 2019). Pelatihan tenaga kerja untuk meningkatkan keterampilannya diperlukan untuk menghindari disfungsi antara teknologi dan tenaga kerja yang dapat sangat menghambat daya saing perusahaan (Bonometti, 2009).

Kompetensi pekerja dapat ditingkatkan dengan memahami pentingnya digital dan keterlibatan pelanggan dengan mengikuti pelatihan digital, seringkali menggunakan aplikasi yang membuat pekerjaan berjalan lebih efektif dan efisien. Hasil penelitian Salwani (2009) menunjukkan bahwa kompetensi teknologi, ukuran perusahaan, ruang lingkup perusahaan, investasi teknologi web, intensitas tekanan, dan penggunaan *back end* berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-commerce*.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil kuisioner yang dikumpulkan dan diolah, data yang dihasilkan menunjukkan bahwa sebagian besar pekerja Pariwisata sadar akan pentingnya Efikasi diri yang harus ditingkatkan dengan Kompetensi Digital dan Literasi digital baik ketika mereka bekerja setiap hari, maupun nantinya ketika terjadi Lingkungan Dinamis seperti bencana atau situasi *force majeure*.

Dari hipotesis 1: terbukti bahwa Kompetensi Digital mempunyai pengaruh positif terhadap Literasi Digital. Hipotesis 2: terbukti Literasi Digital mampu memoderasi hubungan antara *Digital Competency* dan Efikasi Diri secara positif. Hipotesis 3: terbukti Kompetensi Digital memiliki hubungan positif dengan Lingkungan Dinamis. Hipotesis 4: terbukti Lingkungan Dinamis dapat memoderasi hubungan antara Kompetensi Digital dan *Self Efikasi*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. F., Anggaraeni, F. D., Psychology, F., & Sumatra, U. (2017). Technology in Education: Digital Literacy and Self-Directed Learning in *Thesis Students*. 2(1), 28–38.
- Bandura, A.; Social cognitive theory: An agentic perspective (2001), Department of Psychology, Stanford University, United States, DOI: 10.1146/annurev.psych.52.1.1
- Bonometti, R. J. (2009). Competitive Business Advantages in the Era of Unified Super Convergence. *Competitiveness Review*, 19(4), 249-271.
- Cerezo Medina, & Plaza, A. G. (2018). Propuesta De Un Marco De Competencias Digitales En Turismo. *International Journal of Information Systems and Tourism*, 3(2), 29-39.
- Chan, B. S. K., Churchill, D., & Chiu, T. K. F. (2017). Digital Literacy Learning in Higher Education Through Digital Storytelling Approach. *Journal of International Education Research (JIER)*, 13(1), 1–16. <https://doi.org/10.19030/jier.v13i1.9907>
- Chung-Herrera, B. G., Enz, C. A. & Lankau, M. J. (2003). Grooming Future Hospitality Leaders: A Competencies Model. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 44(3), 17-25, Diakses melalui [https://dx.doi.org/10.1016/S0010-8804\(03\)90266-7](https://dx.doi.org/10.1016/S0010-8804(03)90266-7)
- Elkington, J. (2004), “Enter the triple bottom line in Henriques”, in Richardson, J.A. (Eds), *The Triple Bottom Line: Does it All Add up. Assessing the Sustainability of Business and CSR*, Earths can Publications, London, pp. 1-16, doi: 10.1108/13598540910941948.
- Garzon-Artacho, E., Sola-Martinez, T., Romero-Rodriguez, J. & Gomez-Garcia, G. (2021). Teachers' Perceptions of Digital Competence at the Lifelong Learning. *Heliyon*, 7, 1-8.

- Gong, Y., Huang, J. C., & Farh, J. L. (2009). Employee learning orientation, transformational leadership, and employee creativity: The mediating role of employee creative self-efficacy. *Academy of Management Journal*, 52(4), 765–778.  
<https://doi.org/10.5465/amj.2009.43670890>
- Hague, A.C., & Payton, S. (2010). Digital literacy across the curriculum. In future lab (p.58).
- Haven-Tang, C. & Jones, E. (2008). Labour Market and Skills Needs of the Tourism and Related Sectors in Wales. *International Journal of Tourism Research*, 10(4), 353-363.
- Janssen, J., Stoyanov, S., Ferrari, A., Punie, Y., Pannekeet, K. & Sloep, P. (2013). Experts' Views on Digital Competence: Commonalities and differences. *Computers & Education*, 68, 473-481.
- Kay, C. & Russette, J. (2000). Hospitality Management Competencies: Identifying Managers' Essential Skills. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 41(2), 52-63. Diakses melalui [https://dx.doi.org/10.1016/S0010-8804\(00\)88898-9](https://dx.doi.org/10.1016/S0010-8804(00)88898-9).
- Laksani, H. (2019). Teacher's Belief About Digital Literacy-Based On Theory Of Planned Behavior. *Journal Of Teaching & Learning English In Multicultural Contexts(TLEMC)*, 3(2), 63–73. <http://jurnal.unsil.ac.id/index.php/tlemc/index>
- Liew, V. K. S. (2020). The Effect of Novel Coronavirus Pandemic on Tourism Share Prices. *Journal of Tourism Futures*, 8(1), 109-124. Accessed by <https://doi.org/10.1108/JTF-03-2020-0045>
- Ng, T. W. H., & Lucianetti, L. (2016). Within-individual increases in innovative behavior and creative, persuasion, and change self-efficacy over time: A social-cognitive theory perspective. *Journal of Applied Psychology*, 101(1), 14–34.  
<https://doi.org/10.1037/apl0000029>
- Niu, H. J. (2010). Investigating the effects of self-efficacy on food service industry employees' career commitment. *International Journal of Hospitality Management*, 29(4), 743–750. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2010.03.00>
- Pencarelli, T. (2020). The Digital Revolution in the Travel and Tourism Industry. *Information Technology & Tourism*, 22(3), 455-476.
- Raub, S., & Liao, H. (2012). Doing the right thing without being told: Joint effects of initiative climate and general self- efficacy on employee proactive customer service performance. *Journal of Applied Psychology*, 97(3), 651–667.  
<https://doi.org/10.1037/a0026736>

- Rumanti, A.A.; Sunaryo, I.; Wiratmadja, I.I.; Irianto, D. Cleaner production for small and medium enterprises: An open innovation perspective. *IEEE Trans. Eng. Manag.* 2020, 1–14.
- Soava, G. (2015). Development Prospects of the Tourism Industry in the Digital Age. *Revista Tinerilor Economisti (the Young Economists Journal), University of Craiova, Faculty of Economics and Business Administration*, 1(25), 101-116.
- Spires, H. A., Medlock Paul, C., & Kerkhoff, S. N. (2018). Digital Literacy for the 21st Century. IGI Global Information Science Reference, January, 12–21. <https://doi.org/10.4018/978-1-5225-7659-4.ch002>
- Stankov, U. & Gretzel, U. (2020). Tourism 4.0 Technologies and Tourist Experiences: Human-Centered Design Perspective. *Information Technology & Tourism*, 22(3), 477-488.
- Sun, P.; Zhou, X.; Shao, C.; Wang, W.; Sun, J. The Impacts of Environmental Dynamism on Chinese Tour Guides' Sustainable Performance: Factors Related to Vitality, Positive Stress Mindset and Supportive Policy. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 19, 9289.
- Taylor, L. and Hochuli, D.F. (2015), “Creating better cities: how biodiversity and ecosystem functioning enhance urban residents’ wellbeing”, *Urban Ecosystems*, 18(3), 747-762.
- Tesone, D. V. & Ricci, P. (2005). Job Competency Expectations for Hospitality and Tourism Employees. *Journal of Human Resources in Hospitality Tourism*, 4(2), 53-64. Diakses melalui [https://dx.doi.org/10.1300/J171v04n02\\_03](https://dx.doi.org/10.1300/J171v04n02_03)
- Wise, N. (2020), “Urban and rural event tourism and sustainability: exploring economic, social and environmental impacts”, *Sustainability*, 12(14), 5712.
- Yin, X. & He J., (2022). Construction of Tourism E-Commerce Platform Based on Artificial Intelligence Algorithm, *Hindawi, Computational Intelligence and Neuroscience*, 2022, <https://doi.org/10.1155/2022/5558011>.
- Zenker, S., & Kock, F. (2020). The coronavirus pandemic – A critical discussion of a tourism research agenda. *Tourism Management*, 81, 104164. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2020.104164>

**PERBANDINGAN PREDIKSI KESULITAN FINANSIAL MODEL ALTMAN,  
OHLSON, DAN ZMIJEWSKI**

**Wayan Tantra<sup>1)</sup>, Ni Kadek Aprilia Pradnyani<sup>2)</sup>, Wiryawan Suputra Gumi<sup>3)</sup>, Anak  
Agung Ngurah Gde Suindrawan<sup>4)</sup>**

<sup>1,2,3,4</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia Handayani, Denpasar  
Email: wayantantrastimi@gmail.com

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan mengevaluasi model prediksi kesulitan finansial yang terbaik pada khazanah model prediksi yang berkembang pesat dalam literature keuangan korporasi pada saat ini. Penelitian ini merupakan penelitian ekplanasi yang bertujuan untuk menganalisis dan menguji suatu teori atau hipotesis guna memperkuat atau bahkan menolak teori atau hipotesis hasil penelitian yang sudah ada. Penelitian ini dilakukan terhadap industry manufaktur sub sector kesehatan selama perioda 2015-2019. Jumlah populasi penelitian ini sebanyak 24 perusahaan dan jumlah sampel berdasarkan kriteria tertentu sebanyak 12 perusahaan. Teknik pengambilan sampel menggunakan metoda *purposive sampling*. Teknik analisis data yang dipergunakan adalah uji beda *independent sample t-test* dan *post hoc test* menggunakan uji Tukey, uji tingkat akurasi dan uji kesalahan prediksi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Model Altman memiliki tingkat akurasi prediksi kesulitan finansial yang tertinggi sebesar 73,33% dengan tingkat kesalahan tipe 1 sebesar 5% dan kesalahan tipe 2 sebesar 12,5%. Model Ohlson memiliki tingkat akurasi prediksi sebesar 33,33% dengan tingkat kesalahan tipe 1 sebesar 20% dan kesalahan tipe 2 sebesar 15%. Model Zmijewski memiliki tingkat akurasi prediksi sebesar 66,67% dengan tingkat kesalahan tipe 1 sebesar 10% dan kesalahan tipe 2 sebesar 10%.

**Kata kunci:** Kesulitan Finansial, Model Altman, Model Ohlson, Model Zmijewski

## **ABSTRACT**

*This study aims to examine and evaluate the best financial distress prediction model based on the rapidly growing portfolio of predictive models in the current corporate finance literature. This study is an explanatory research which aims to analyze and test a theory or hypothesis in order to strengthen or even reject the existing theory or research hypothesis. This study was conducted on the health sub-sector manufacturing industry during the 2015-2019 period. The total population of this study were 24 companies and the number of samples based on certain criteria was 12 companies. The sampling technique used purposive sampling method. The data analysis technique used is the independent sample t-test and post hoc test using the Tukey test, accuracy level test and prediction error test. The results of this study indicate that the Altman model has the highest level of accuracy in predicting financial distress of 73.33% with a type 1 error rate of 5% and a type 2 error of 12.5%. The Ohlson model has a prediction accuracy rate of 33.33% with a type 1 error rate of 20% and a type 2 error of 15%. The Zmijewski model has a prediction accuracy rate of 66.67% with a type 1 error rate of 10% and a type 2 error of 10%.*

**Keywords:** *Financial Distress, Altman Model, Ohlson Model, Zmijewski Model*

## **PENDAHULUAN**

Kesulitan finansial merupakan kondisi dimana perusahaan mengalami kesulitan keuangan sebelum terjadi kebangkrutan atau likuidasi. Menurut Almilia (2004) kesulitan finansial menunjukkan suatu kondisi keuangan perusahaan yang tidak sehat dan jika dibiarkan akan menjadi penyebab utama kebangkrutan perusahaan. Platt *and* Platt (2002) mendefinisikan kesulitan finansial sebagai tahap akhir penurunan perusahaan yang mendahului peristiwa yang lebih dahsyat seperti kebangkrutan atau likuidasi. Analisis kesulitan finansial sering dipergunakan sebagai tolok ukur (*benchmarking*) untuk menguji potensi kebangkrutan atau insolvensi sebelum terjadi likuidasi perusahaan. Karakteristik perusahaan yang mengalami kesulitan finansial dapat dianalisis dari perspektif variable: penjualan, biaya operasional, laba operasi, laba bersih, arus kas, posisi likuiditas, struktur modal dan ekuitas yang tercermin pada publikasi laporan keuangan perusahaan.

Brahmana (2007) menyebutkan kesulitan finansial terjadi karena ketidakmampuan perusahaan dalam mengelola dan menjaga stabilitas kinerja keuangannya yang timbul dari



kegagalan internal dalam mempromosikan produk yang diproduksi perusahaan sehingga menyebabkan tingkat penjualan yang lebih rendah, berdampak terhadap kerugian operasi dan kerugian bersih tahun berjalan. Kerugian yang terjadi menyebabkan penurunan modal dan total ekuitas perusahaan. Jika kondisi ini berlanjut maka total kewajiban akan melebihi jumlah modal yang dimiliki perusahaan, maka dapat disimpulkan bahwa perusahaan mengalami kesulitan finansial.

Studi model prediksi kesulitan finansial (Christianti, 2013; Dahni, 2019; Ratnasari, 2018; Sudrajat dan Wijayanti, 2019; Widiasmara dan Rahayu, 2019; Sudarman, dkk., 2020) yang dilakukan terhadap industri manufaktur di Indonesia sampai saat ini belum menghasilkan kesimpulan umum, model prediksi manakah yang mampu memberikan akurasi prediksi kesulitan finansial dengan tingkat akurasi terbaik. Hasil penelitian yang berkembang selama ini menunjukkan variasi sesuai dengan ruang, waktu dan model. Studi Christianti (2013) pada industri manufaktur yang terdaftar di BEI periode tahun 2006-2008 menunjukkan model Ohlson yang dimodifikasi memiliki tingkat akurasi prediksi yang terbaik mencapai 89%, sedangkan model Altman hanya sebesar 73%. Sebaliknya studi Ratnasari (2018) menguji prediksi kesulitan finansial terhadap perusahaan yang mengalami *delisting* di BEI periode 2013-2017, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa model Altman memiliki tingkat akurasi yang paling tinggi 90,48%, sementara model Springate 85,71%, model Zmijewski 83,33% dan model Grover 80,95%. Studi Sudrajat dan Wijayanti (2019) di BEI terhadap perusahaan manufaktur sub sektor industri dasar dan kimia periode 2015-2018 menunjukkan Model Grover memiliki tingkat akurasi paling tinggi 85,14%. Sedangkan model Altman memiliki tingkat akurasi paling rendah 77,70%. Model Zmijewski memiliki tingkat akurasi 79,73%. Studi Widiasmara dan Rahayu (2019) pada industri manufaktur yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) periode tahun 2016-2017 mengungkapkan tingkat akurasi prediksi yang berbeda. Hasil penelitian ini menunjukkan model Taffler memiliki tingkat akurasi prediksi paling tinggi yang mencapai 83,93%, sedangkan model Springate memiliki tingkat akurasi 54,91% dan model Ohlson merupakan model dengan tingkat akurasi paling rendah sebesar 6,70%. Studi Sudarman, dkk. (2020) terhadap perusahaan manufaktur yang terdaftar di BEI periode tahun 2013-2017 menunjukkan model Fulmer memiliki tingkat akurasi tertinggi mencapai 68,89%, model Foster 61,11%, model Springat 56,67% sedangkan Model Altman memiliki tingkat akurasi paling rendah sebesar 45,56%.

Berdasarkan studi empirik yang telah dilakukan di Indonesia terhadap industri manufaktur yang terdaftar di BEI selama periode 2006 sampai dengan tahun 2017 dapat

disimpulkan bahwa belum terdapat model prediksi kesulitan finansial perusahaan yang memiliki tingkat akurasi terbaik yang dapat dijadikan kesimpulan umum dalam membuat keputusan prediksi finansial perusahaan. Penelitian ini dilakukan untuk menguji dan mengevaluasi perbandingan prediksi kesulitan finansial pada model Altman, Ohlson dan Zmijewski dalam *setting* perusahaan manufaktur pada sub sektor kesehatan yang terdaftar di BEI periode 2015-2019.

Sektor kesehatan merupakan salah satu sektor strategis karena menjadi kunci bagi pertumbuhan ekonomi nasional. Prananda, dkk. (2018) dan Amar, dkk. (2019) mengemukakan kesehatan memiliki peranan ekonomi yang sangat kuat terhadap pembentukan sumber daya manusia dan *human capital* bagi perusahaan. Gangguan kesehatan finansial perusahaan akan mempengaruhi pengembangan sumber daya manusia sebagai aset perusahaan dalam memenangkan persaingan dan keunggulan bersaing serta memiliki dampak serius terhadap nilai perusahaan.

Altman (1968), model Altman *Z-Score* dikembangkan oleh Edward I Altman di tahun 1968 dengan menggunakan analisis statistik *multiple discriminant analysis* (MDA) untuk memprediksi kesulitan finansial dan kebangkrutan perusahaan. Menurut Tania, dkk. (2021) model Altman *Z-Score* telah mengalami beberapa kali perubahan yaitu model Altman *Z-Score* pertama tahun 1968 dapat digunakan hanya pada perusahaan manufaktur terbuka, lalu Altman *Z-Score* revisi tahun 1983 merupakan pengembangan dari formula sebelumnya sehingga dapat digunakan di perusahaan manufaktur baik yang *go public* maupun privat, dan perubahan berikutnya yaitu Altman *Z-Score* modifikasi tahun 1995 digunakan untuk berbagai jenis industri yang bersifat *go public* maupun privat. Menurut studi empiris Christianti (2013) dan Sudarman, dkk. (2020) model Altman *Z-Score* diformulasikan.

$$Z = 0,012X_1 + 0,014X_2 + 0,033X_3 + 0,006X_4 + 0,999X_5$$

dimana:

$X_1 = \text{Working capital/Total assets}$

$X_2 = \text{Retained earnings/Total assets}$

$X_3 = \text{Earnings before interest and taxes/Total assets}$

$X_4 = \text{Market value of equity/Book value of total debt}$

$X_5 = \text{Sales/Total assets}$

Nilai ambang batas model Altman *Z-score* adalah 1,8. Jika nilai  $Z < 1$  maka perusahaan yang diuji menunjukkan indikasi memiliki tingkat risiko kebangkrutan

yang tinggi. Namun, jika nilai Z berada diantara 1,81 dan 2,99 ( $1,81 \leq Z \leq 2,99$ ) indikator ini diidentifikasi sebagai perusahaan berada pada wilayah abu-abu (*grey area*). Sebaliknya, jika nilai Z di atas 2,99 atau  $Z > 2,99$  maka nilai ini menunjukkan perusahaan aman dari kebangkrutan.

Ohlson (1980) kemudian mengembangkan model *O-Score*, model prediksi kebangkrutan yang menggunakan analisis statistik *conditional logistic regression* terhadap data laporan keuangan pajak perusahaan di Amerika yang dipublikasikan pada tahun 1970-1976. Model ini menggunakan sampel sebanyak 105 perusahaan bangkrut dan 2.058 perusahaan sehat. Selanjutnya, Ohlson menggunakan 9 rasio keuangan perusahaan untuk memformulasikan model *O-Score*. Model ini tidak menggunakan pendekatan sampel berpasangan sebagaimana yang dipergunakan oleh Altman (1968). Studi Christianti (2013) mengekspresikan model Ohlson *O-Score* diformulasikan sebagai berikut.

$$O = -1,32 - 0,407X_1 + 6,03X_2 - 1,43X_3 + 0,0757X_4 - 2,37X_5 - 1,83X_6 + 0,285X_7 - 1,72X_8 - 0,521X_9$$

dimana:

$X_1 = \text{Log} (\text{total assets}/\text{GNP price-level index})$

$X_2 = \text{Total liabilities}/\text{total assets}$

$X_3 = \text{Working capital}/\text{total assets}$

$X_4 = \text{Current liabilities}/\text{current assets}$

$X_5 = 1$  jika  $\text{total liabilities} > \text{total assets}$ ;  $0$  jika sebaliknya

$X_6 = \text{Net income}/\text{total assets}$

$X_7 = \text{Cash flow from operations}/\text{total liabilities}$

$X_8 = 1$  jika  $\text{net income}$  negatif;  $0$  jika sebaliknya,

$X_9 = (N_{it} - N_{it-1})/(N_{it} + N_{it-1})$

Model Ohlson *O-Score* (1980) memiliki *cut off point* optimal pada nilai 3,8. Perusahaan yang menghasilkan *O-Score* di atas 3,8 diprediksi mengalami kebangkrutan. Sebaliknya, perusahaan dengan nilai *O-Score* di bawah 3,8 diprediksi tidak mengalami kebangkrutan.

Zmijewski (1984) mengembangkan model *X-Score* untuk memprediksi kesulitan finansial perusahaan dengan menggunakan namanya sendiri. Penelitian ini dilakukan kurun perioda waktu 1972-1978 dengan menggunakan data dari 40 perusahaan yang mengalami kesulitan finansial dan sebanyak 800 perusahaan yang tidak mengalami kesulitan finansial. Menurut Sudrajat dan Wijayanti (2019) Zmijewski mengklaim model ini memiliki tingkat akurasi prediksi mencapai 99% dalam memprediksi kesulitan finansial perusahaan dua

tahun sebelum peristiwa kebangkrutan. Dahni (2019) mengemukakan model *X-Score* dikembangkan dari analisis rasio kinerja dan kondisi finansial perusahaan yang meliputi: profitabilitas, *leverage*, dan likuiditas. Model ini diformulasikan.

$$X\text{-Score} = -4.3 - 4.5X_1 + 5.7X_2 - 0.004X_3$$

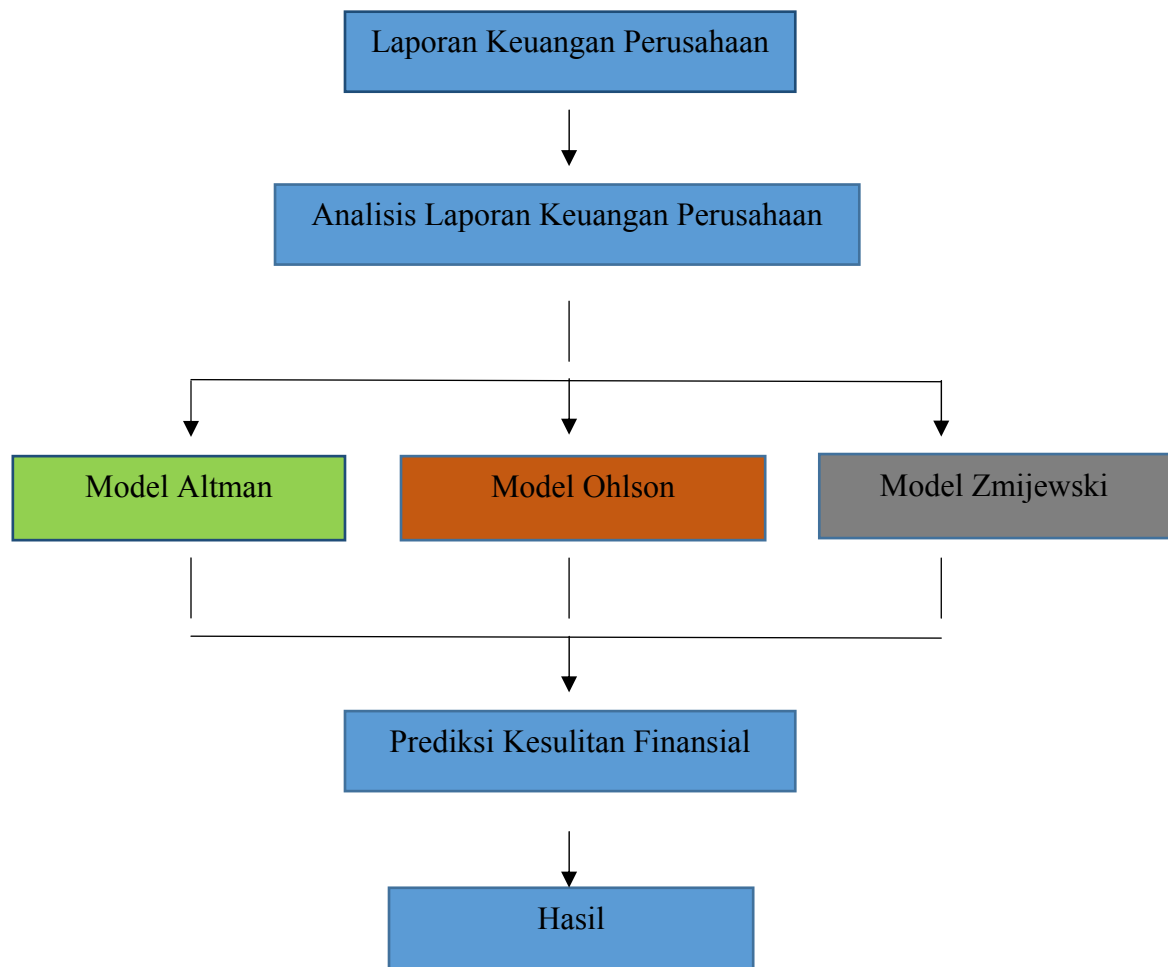
dimana:

$X_1 = \text{Return on Asset}$

$X_2 = \text{Debt Ratio}$

$X_3 = \text{Current Ratio}$

### Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Model Analisis Prediksi Kesulitan Finansial diolah (Sudarman, dkk.,2020)

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian eksplanasi (*explanatory research*). Menurut Sugiyono (2013:6) penelitian eksplanasi adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan yang lain. Subyek penelitian ini adalah perusahaan kesehatan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia periode tahun 2015-2019. Obyek penelitian ini adalah laporan keuangan perusahaan yang dipergunakan untuk memprediksi kesulitan finansial kemudian hasilnya dibandingkan antara model Altman, Ohlson dan Zmijewski untuk menentukan model dengan tingkat akurasi prediksi yang tertinggi dan tingkat kesalahan prediksi yang paling rendah. Jenis data yang dipegunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang bersifat kuantitatif yang bersumber dari publikasi laporan keuangan tahunan perusahaan yang terdapat pada laman (*website*) Bursa Efek Indonesia (BEI) di [www.idx.co.id](http://www.idx.co.id) selama periode 2015-2019. Menurut Sugiyono (2018:456) data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber yang secara tidak langsung memberikan data kepada peneliti. Sedangkan data kuantitatif adalah data yang dapat diukur, diberi nilai numeric serta dapat dihitung. Jumlah populasi pada penelitian ini sebanyak 24 perusahaan. Jumlah sampel berdasarkan kriteria tertentu sebanyak 12 perusahaan. Teknik pengambilan sampel yang dipergunakan untuk mendapatkan data yang representatif adalah metode *purposive sampling* dengan kriteria tertentu. Penelitian ini dilakukan terhadap perusahaan manufaktur sub sector kesehatan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) pada periode 2015-2019. Teknik analisis data yang digunakan meliputi: uji normalitas data, uji *independent sample t-test*, dan uji *post hoc test*.

Kesulitan finansial didefinisikan menurut studi empirik Christianti (2013) dan Sudarman, dkk. (2020) sebagai perusahaan yang mengalami kondisi keuangan:

1. Perusahaan mengalami kerugian atau laba bernilai negatif minimal 2 tahun berturut-turut selama periode 2015-2019.
2. Perusahaan memiliki nilai ekuitas negatif dan kecendrungan naiknya nilai hutang selama 2 tahun berturut-turut selama periode 2015-2019
3. Perusahaan mengalami penurunan penjualan selama 2 tahun secara berturut turut selama periode 2015-2019

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data pada penelitian ini dilakukan mengikuti model yang dikembangkan pada studi Sudarman, dkk. (2020) dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Mengumpulkan dan melakukan analisis laporan keuangan sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan.
2. Melakukan interpretasi atas laporan keuangan menggunakan model Altman, Ohlson, dan Zmijewski.
3. Pada masing-masing perhitungan dan interpretasi data, ditentukan prediksi model terhadap perusahaan baik yang mengalami kesulitan finansial ataupun yang tidak mengalaminya.
4. Melakukan penjabaran dan interpretasi mengenai perusahaan yang mengalami financial distress dan penjabaran pada tiap item dalam masing-masing model (Altman, Ohlson, dan Zmijewski).
5. Melakukan pegujian dengan uji normalitas data, uji *independent sample t-test*, dan uji *post hoc test*. Apakah terdapat perbedaan dari masing-masing model.
6. Menghitung tingkat akurasi dari masing-masing model kesulitan finansial. Untuk menentukan model prediksi mana yang menjadi prediktor paling baik yang diformulasikan.

$$\text{Tingkat Akurasi} = \frac{\text{Jumlah prediksi benar}}{\text{Jumlah sampel}} \times 100\%$$

7. Menghitung tingkat kesalahan prediksi model (*model error prediction*) tipe 1 dan 2.

$$\text{Kesalahan Tipe 1} = \frac{\text{Jumlah kesalahan tipe 1}}{\text{Jumlah sampel}} \times 100\%$$

$$\text{Kesalahan Tipe 2} = \frac{\text{Jumlah kesalahan tipe 2}}{\text{Jumlah sampel}} \times 100\%$$

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Normalitas

Menurut Ghozali dan Ratmono (2017:145) uji normalitas bertujuan untuk menilai apakah variable residual berdistribusi normal. Uji statistik ini bertujuan untuk memberikan dukungan empiris terhadap uji statistik parametrik seperti pada uji t dan uji ANOVA (*analysis of variance*) yang menurut asumsi klasik harus memiliki nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini tidak terpenuhi maka hasil uji statistik menjadi tidak *valid* khususnya untuk penelitian dengan ukuran sampel kecil.

**Tabel 1. Uji Normalitas**

Keterangan	Model Altman	Model Ohlson	Model Zmijewski
<i>p-value</i>	0,377	0,135	0,701
Kesimpulan	Gagal Tolak H <sub>0</sub>	Gagal Tolak H <sub>0</sub>	Gagal Tolak H <sub>0</sub>

Sumber: *Data olahan SPSS Versi 25*

Tabel 1 menunjukkan hasil uji normalitas residual. Metode yang dipergunakan untuk mendeteksi normalitas distribusi residual pada penelitian ini adalah uji statistik Monte Carlo. Hipotesis pengujian normalitas residual diformulasikan sebagai berikut.

$H_0$  : Data residual berdistribusi normal

$H_a$  : Data residual tidak berdistribusi normal

Jika nilai  $p\text{-value} < 0,05$  maka tolak  $H_0$ , kesimpulannya residual tidak berdistribusi normal. Sebaliknya jika nilai  $p\text{-value} \geq 0,05$  maka gagal tolak  $H_0$ , kesimpulannya residual berdistribusi normal. Berdasarkan hasil uji normalitas dapat disimpulkan bahwa ketiga model memiliki residual yang berdistribusi normal. Model Altman ( $p\text{-value} \geq 0,05$ ;  $0,377 \geq 0,05$ ). Model Ohlson ( $p\text{-value} \geq 0,05$ ;  $0,135 \geq 0,05$ ). Model Zmijewski ( $p\text{-value} \geq 0,05$ ;  $0,701 \geq 0,05$ ).

### Uji Beda *Independent Sample t-test*

Ghozali dan Ratmono (2017:36) menyebutkan *independent sample t-test* dipergunakan untuk menentukan apakah dua sample yang tidak berhubungan memiliki nilai rata-rata yang berbeda.

**Tabel 2. Uji Beda (*Independent Sample t-test*)**

Keterangan	Mean Difference	p-value	Kesimpulan
<i>Independent Sample t-test</i>	-103804974,225	0,02	Tolak $H_0$

Sumber: Data olahan SPSS Versi 25

Tabel 2 menunjukkan hasil uji beda dua rata-rata sampel dari kelompok perusahaan yang mengalami kesulitan finansial dengan perusahaan yang tidak mengalami kesulitan finansial yang tidak berhubungan. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *independent sample t-test*. Hipotesis pengujian *independent sample t-test* diformulasikan sebagai berikut.

$H_0$  : Varian populasi antara perusahaan yang mengalami kesulitan finansial dengan perusahaan yang tidak mengalami kesulitan finansial adalah sama.

$H_a$  : Varian populasi antara perusahaan yang mengalami kesulitan finansial dengan perusahaan yang tidak mengalami kesulitan finansial adalah berbeda.

Jika nilai  $p\text{-value} < 0,05$  maka tolak  $H_0$ , dapat disimpulkan varian kedua kelompok perusahaan tersebut berbeda. Sebaliknya, jika nilai  $p\text{-value} \geq 0,05$  maka gagal tolak  $H_0$ , varian kedua kelompok perusahaan tersebut sama. Hasil pengujian pada Tabel 2 menunjukkan nilai  $p\text{-value} < 0,05$  ( $p = 0,02 < 0,05$ ) dapat disimpulkan bahwa varian

kelompok perusahaan yang mengalami kesulitan finansial berbeda secara nyata dengan perusahaan yang tidak mengalami kesulitan finansial. Besarnya perbedaan rata-rata antar perusahaan yang tidak mengalami kesulitan finansial dengan perusahaan yang mengalami kesulitan finansial sebesar -103804974,225. Tanda negatif menunjukkan bahwa kelompok perusahaan yang mengalami kesulitan finansial memiliki nilai rata-rata yang lebih rendah dari kelompok perusahaan yang tidak mengalami kesulitan finansial.

### Uji Lanjut(*Post Hoc Test*)

*Post hoc test* pada penelitian ini menggunakan uji Tukey. Uji ini digunakan untuk membandingkan seluruh pasangan rata-rata perusahaan yang mengalami kesulitan finansial dengan perusahaan yang tidak mengalami kesulitan finansial setelah uji analisis variansi dilakukan. Menurut Mardhotillah, dkk. (2021) uji Tukey sering disebut uji beda nyata jujur atau HSD (*honestly Significant difference*), menguji ada tidaknya perbedaan antara rata-rata kelompok perbandingan, tetapi tidak menampilkan hasil uji hipotesis perbedaan antar pasangan rata-rata kelompok.

**Tabel 3. *Post Hoc Test***

Model Kesulitan Finansial		<i>Mean Difference</i>		
		<i>(I-J)</i>	<i>Std. Error</i>	<i>p-value</i>
Altman	Ohlson	7,509*	0,261	0,000
	Zmijewski	6,806*	0,261	0,000
Ohlson	Altman	-7,509*	0,261	0,000
	Zmijewski	-0,703*	0,261	0,008
Zmijewski	Altman	-6,806*	0,261	0,000
	Ohlson	0,703*	0,261	0,008

Sumber: *Data olahan SPSS Versi 25*. \*, signifikan pada tingkat 1%

Tabel 3 hasil uji *post hoc test* menunjukkan rata-rata perbedaan model prediksi kesulitan keuangan antara model Altman dengan model Ohlson dengan rata-rata perbedaan sebesar 7,509 dan secara statistik signifikan pada tingkat kesalahan ( $\alpha=1\%$ ) dengan  $p = 0,000$ . Besarnya rata-rata perbedaan model prediksi kesulitan keuangan antara model Altman dengan model Zmijewski sebesar 6,806 dan secara statistik signifikan pada tingkat kesalahan ( $\alpha=1\%$ ) dengan  $p = 0,000$ .

### Akurasi Prediksi Model Kesulitan Finansial



Akurasi prediksi model menunjukkan kesesuaian antara kemampuan prediksi model dengan hasil prediksi terhadap perusahaan sampel. Jadi akurasi prediksi menggambarkan tingkat ketepatan model dalam memprediksi kesulitan finansial perusahaan sampel. Tingkat kesesuaian prediksi ini menjadi ukuran terhadap tingkat akurasi prediksi dari sebuah model yang kemudian diukur dalam persentase capaian.

**Tabel 4. Perbandingan Akurasi Prediksi Model Kesulitan Finansial**

Keterangan	Model Altman	Model Ohlson	Model Zmijewski
Prediksi Model Benar	44	20	40
Prediksi Model Tidak Benar	16	40	20
Jumlah Sample	60	60	60
Tingkat Akurasi (%)	<b>73,33%</b>	<b>33,33%</b>	<b>66,67%</b>

*Sumber: Data olahan SPSS Versi 25*

Tabel 4 menunjukkan perbandingan hasil prediksi kesulitan finansial dari ketiga model selama periode 2015-2019. Model Altman memiliki kemampuan prediksi yang paling baik dalam menjelaskan kesulitan finansial dengan tingkat persentase akurasi mencapai 73,33%. Sebaliknya model Ohlson memiliki kemampuan prediksi yang paling rendah dengan tingkat persentase akurasi mencapai 33,33%. Sedangkan model Zmijewski memiliki kemampuan prediksi dengan tingkat persentase akurasi mencapai 66,67%.

Berdasarkan tingkat akurasi prediksi, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk perusahaan manufaktur sub sector kesehatan yang terdaftar di BEI periode 2015-2019 model Altman memiliki tingkat akurasi prediksi yang paling baik. Hasil penelitian ini memberikan dukungan empiris terhadap studi Ratnasari (2018) dan menolak hasil penelitian Christianti (2013) dan Sudarman, dkk. (2020). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan studi empiris Widiasmara dan Rahayu (2019) yang menyatakan bahwa model Ohlson memiliki tingkat akurasi prediksi yang paling rendah.

### **Kesalahan Tipe 1**

Kesalahan tipe 1 menunjukkan bahwa kesalahan prediksi ketika model memprediksi sampel tidak mengalami kesulitan finansial, namun kenyataannya perusahaan tersebut mengalami kesulitan finansial. Kesalahan tipe 1 bertujuan untuk menguji kehandalan model dalam memprediksi perusahaan sampel.

**Tabel 5. Perbandingan Kesalahan Tipe 1 (*Error Type I*)**

Keterangan	Model Altman	Model Ohlson	Model Zmijewski
Kesalahan Prediksi Model	1	4	2
Jumlah Sample	20	20	20
Tingkat Kesalahan Tipe 1 (%)	<b>5,00%</b>	<b>20,00%</b>	<b>10,00%</b>

*Sumber: Data olahan SPSS Versi 25*

Tabel 5 menunjukkan hasil kesalahan tipe 1. Hasil kesalahan prediksi pada Model Altman memiliki tingkat kesalahan prediksi tipe 1 yang paling kecil dengan persentase tingkat kesalahan hanya sebesar 5%. Sebaliknya, model Ohlson menunjukkan persentase tingkat kesalahan tipe 1 yang paling besar yang mencapai 20%. Sedangkan, model Zmijewski memiliki tingkat kesalahan tipe 1 sebesar 10%.

### **Kesalahan Tipe 2**

Kesalahan tipe 2 adalah kesalahan prediksi ketika model memprediksi sampel mengalami kesulitan finansial, padahal kenyataannya tidak mengalami kesulitan finansial. Kesalahan tipe 2 juga bertujuan untuk menguji kehandalan model dalam memprediksi perusahaan sampel.

**Tabel 6. Perbandingan Kesalahan Tipe 2 (*Error Type 2*)**

Keterangan	Model Altman	Model Ohlson	Model Zmijewski
Kesalahan Prediksi Model	5	6	4
Jumlah Sample	40	40	40
Tingkat Kesalahan Tipe 2 (%)	<b>12,50%</b>	<b>15,00%</b>	<b>10,00%</b>

*Sumber: Data olahan SPSS Versi 25*

Tabel 6 menunjukkan hasil kesalahan tipe 2. Hasil kesalahan prediksi menunjukkan model Zmijewski memiliki tingkat kesalahan prediksi tipe 2 yang paling kecil dengan persentase tingkat kesalahan hanya sebesar 10%. Sebaliknya, model Ohlson menunjukkan persentase tingkat kesalahan tipe 2 yang paling besar yang mencapai 15%. Sedangkan, model Altman memiliki tingkat kesalahan tipe 2 sebesar 12,50%.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil analisis dan evaluasi serta uji statistic yang telah dilakukan terhadap ketiga model prediksi kesulitan finansial, maka dapat disimpulkan bahwa model prediksi terbaik untuk perusahaan industry kesehatan yang terdaftar di BEI perioda 2015-2019 adalah model Altman. Model Altman *Z-Score* memiliki tingkat akurasi prediksi kesulitan finansial mencapai 77,33% dengan tingkat kesalahan tipe 1 sebesar 5% dan kesalahan tipe 2 sebesar 12,5%. Model Ohlson memiliki tingkat akurasi prediksi kesulitan finansial mencapai 33,33% dengan tingkat kesalahan tipe 1 sebesar 20% dan kesalahan tipe 2 sebesar 15%. Model Zmijewski memiliki tingkat akurasi prediksi kesulitan finansial mencapai 66,67% dengan tingkat kesalahan tipe 1 sebesar 10% dan kesalahan tipe 2 sebesar 10%. Hasil penelitian ini merekomendasikan agar perusahaan yang bergerak di sector kesehatan menggunakan model Altman *Z-Score* sebagai alat uji dalam memprediksi kesulitan finansial perusahaan dibandingkan model-model lain yang bersaing dalam literature keuangan perusahaan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Almilia, L. (2004). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kondisi Financial Distress suatu Perusahaan yang Terdaftar di Bursa Efek Jakarta. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, 7(1), 1-22.
- Altman. E.I. (1968). Financial Ratios, Discriminant Analysis and the Prediction of Corporate Bankruptcy. *The Journal of Finance*. Vol. 23. No. 4.
- Amar, S., Satrianto, A., & Ariusni. (2019). Pengaruh Kondisi Kesehatan Masyarakat Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Sumatera Barat. *Jurnal Kesehatan Medika Sainatika*. Vol. 10. No. 2
- Brahmana, Rayenda. K. (2007). Identifying Financial Distress Condition in Indonesia Manufacture Industry. *Birmingham Business School*, University of Birmingham United Kingdom. 1-19.

- Christianti, A. (2013). Akurasi Prediksi Financial Distress: Perbandingan Model Altman Dan Ohlson. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. 7(2), 77-89.
- Dahni, F. (2019). Altman Z-Score Vs Zmijewski X-Score Dalam Memprediksi Kebangkrutan Perusahaan (Studi Kasus PT Tiga Pilar Sejahtera Food, Tbk (AISA) Tahun 2015-2017. *Jurnal Administrasi Bisnis*. 8(2).
- Ghozali, Imam & Ratmono, Dwi. (2017). *Analisis Multivariat dan Ekonometrika dengan Eviews 10*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Mardhotillah, B., Rozi, S., & Rodhiyah, Z. (2021). Tukey HSD Post Hoc Test untuk Perbandingan Karakteristik Lingkungan dan Sumber Daya Provinsi-Provinsi di Indonesia. *Jurnal Engineering*.3(2).
- Ohlson, J.A. (1980). Financial Ratios and the Probabilistic Prediction of Bankruptcy. *Journal of Accounting Research*. 8(1).
- Platt, H.D., & Platt, M.B. (2002). Predicting Corporate Financial Distress: Reflections on Choice-Based Sample Bias. *Journal of Economics and Finance*. 26(2).
- Prananda, D., Idris, & Putri. D.Z. (2018). Dampak Kesehatan Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia. *Jurnal Ecogen*. 1(3).
- Ratnasari (2018). Analisis Keakuratan Model Altman, Springate, Zmijewski Dan Grover Dalam Memprediksi Kebangkrutan (Studi Kasus pada Perusahaan Involuntary Delisting dan Listing di Bursa Efek Indonesia Periode 2013-2017). *Skripsi*. Universitas Negeri Semarang.
- Sudarman, Efni. Y., & Savitri, E. (2020). Perbandingan Analisis Prediksi Kebangkrutan Model Springate's, Fulmer, Foster dan Altman Z-Score (Studi pada Perusahaan Sektor Non Keuangan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia). *Jurnal Ekonomi KIAM*. 31(1)..
- Sudrajat, A.M., & Wijayanti, E. (2019). Analisis Prediksi Kebangkrutan (Financial Distress) Dengan Perbandingan Model Altman, Zmijewski Dan Grover. *INVENTORY: Jurnal Akuntansi*, 3(2).
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tania, S., Pratiwi, L.N., & Laksana, B. (2021). Prediksi Kebangkrutan Menggunakan Metode Altman Z-Score Modifikasi pada PT Inti (Persero). *Indonesian Journal of Economics and Management* , 1(3).

- Widiasmara, A., & Rahayu, C.H. (2019). Perbedaan Model Ohlson, Model Taffler Dan Model Springate Dalam Memprediksi Financial Distress.*INVENTORY: Jurnal Akuntansi*, 3(2).
- Zmijewski, M.E. (1984). Methodological Issues Related to the Estimation of Financial Distress Prediction Models.*Journal of Accounting Research*. 22.

## KOMPENSASI DAN PANDEMI GLOBAL DALAM MENGELOLA KINERJA

**Tettie Setiyarti<sup>1)</sup>, I Gusti Putu Nikatama Bagiaman<sup>2)</sup>, Pipit Sundari<sup>3)</sup>**

<sup>1,2</sup> Prodi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia Handayani, Denpasar

<sup>3</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Semarang, Semarang

email: tettie.setiyarti84@gmail.com

### *Abstract*

Pengelolaan kinerja karyawan secara serius dengan mempertahankan disiplin kerja, penerapan strategi kompensasi yang baik, serta menjaga situasi lingkungan kerja yang kondusif menjadi sangat penting di tengah pandemi global. Artikel ini akan mengupas pengaruh disiplin kerja, kompensasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di masa pandemi global, seperti pada saat pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) yang lalu, secara kuantitatif menggunakan metode regresi berganda. Melalui Uji T ditemukan bahwa hanya variabel Kompensasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan di masa pandemi Covid-19.

**Kata kunci:** kinerja karyawan, disiplin kerja, kompensasi, lingkungan kerja

### *Abstract*

*Seriously managing employee performance by maintaining work discipline, implementing good compensation strategies, and maintaining a conducive work environment is very important in the midst of a global pandemic. This article will examine the influence of work discipline, compensation, and work environment on employee performance during a global pandemic, such as during the 2019 Corona Virus Disease (Covid-19) pandemic, quantitatively using the multiple regression method. As a result from the T Test, Compensation was the only variable that had a significant effect on Employee Performance during the Covid-19 pandemic.*

**Key words:** *employee performance, work discipline, compensation, work environment*

## **PENDAHULUAN**

Setiap perusahaan dituntut untuk terus beradaptasi di dalam era globalisasi dengan meningkatkan kinerja perusahaannya agar mampu mempertahankan eksistensinya, terus berkembang, dan berkesinambungan (Panggabean, 2021). Menurut Sinambela (2018:480) kinerja karyawan adalah perilaku individu di dalam melakukan pekerjaan dengan keahlian serta kemampuan tertentu yang dimiliki. Karyawan merupakan ujung tombak suatu perusahaan dalam mencapai tujuan, maka dari itu ia harus mampu mengelola kinerja karyawannya secara serius dengan mempertahankan disiplin kerja, penerapan strategi kompensasi yang baik, serta menjaga situasi lingkungan kerja yang kondusif (Panggabean, 2021).

Disiplin kerja merupakan kesadaran dan kesediaan karyawan menaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku di dalam sebuah perusahaan (Sinambela, 2018:334). Dengan ditetapkannya peraturan tersebut diharapkan setiap karyawan dapat mematuhi, agar karyawan mampu bekerja dengan disiplin dan pekerjaan yang diberikan kepadanya dapat terselesaikan dengan cepat dan tepat, sehingga mempermudah perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Selain itu, cara perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan yaitu dengan menerapkan strategi kompensasi yang baik dan adil. Menurut Hasibuan (2017:119), kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung, atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Karyawan akan melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan maksimal apabila kompensasi yang diberikan layak dan sesuai dengan kinerjanya, sebaliknya, karyawan tidak akan maksimal dalam menjalankan tugasnya jika kompensasi yang diberikan tidak layak atau tidak sesuai dengan kinerjanya.

Terakhir, lingkungan kerja juga dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada suatu perusahaan. Menurut Sedarmayanti (2017:23) lingkungan kerja adalah suatu tempat yang terdiri dari sejumlah kelompok di mana di dalamnya terdapat beberapa fasilitas pendukung untuk mencapai tujuan perusahaan sesuai visi dan misi perusahaan. Lingkungan kerja yang kondusif akan memberikan rasa aman, nyaman, dan memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja optimal. Jika seorang karyawan menyukai lingkungan kerja tempatnya bekerja, maka karyawan tersebut akan betah berada di tempat kerjanya dalam melaksanakan pekerjaannya, sehingga waktu kerja pun dapat menjadi lebih efektif. Begitu pun sebaliknya, lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja karyawan.

Namun bagaimana pengaruh disiplin kerja, kompensasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di masa pandemi global, seperti pada saat pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) yang lalu? Tulisan ini akan mencoba mengupas dan menganalisis permasalahan tersebut secara kuantitatif menggunakan metode regresi berganda. Adapun lokus penelitian yang dijadikan pijakan menulis artikel ini adalah pada PT Bali Tours Indonesia yang berlokasi di Jl. Imam Bonjol No.267, Denpasar-Bali. PT Bali Tours Indonesia sendiri merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang layanan jasa dan transportasi perjalanan domestik dan internasional. Pelaksanaan sistem kerja dengan cara WFH dan WFO yang dilakukan oleh PT Bali Tours Indonesia di masa pandemi ketika itu adalah sebagai salah satu cara perusahaan untuk tetap bertahan. Karyawan yang bekerja di kantor harus tetap mengikuti protokol kesehatan yang telah ditentukan oleh perusahaan sesuai dengan anjuran pemerintah pada saat itu, yaitu menggunakan masker, mencuci tangan, menjaga jarak, dan selalu membawa *hand sanitaizer*. Oleh sebab itu, di masa pandemi tersebut, perusahaan menjadi lebih berhati-hati dalam melakukan kebijakan mengenai kinerja karyawan mereka karena, kelangsungan perusahaan sangat bergantung padanya (Ariani dkk, 2021).

Sedangkan, definisi operasional dan indikator variabel yang digunakan dalam penelitian tersebut dapat dilihat pada Tabel 1 berikut:



**Tabel 1. Definisi Operasional dan Indikator Variabel**

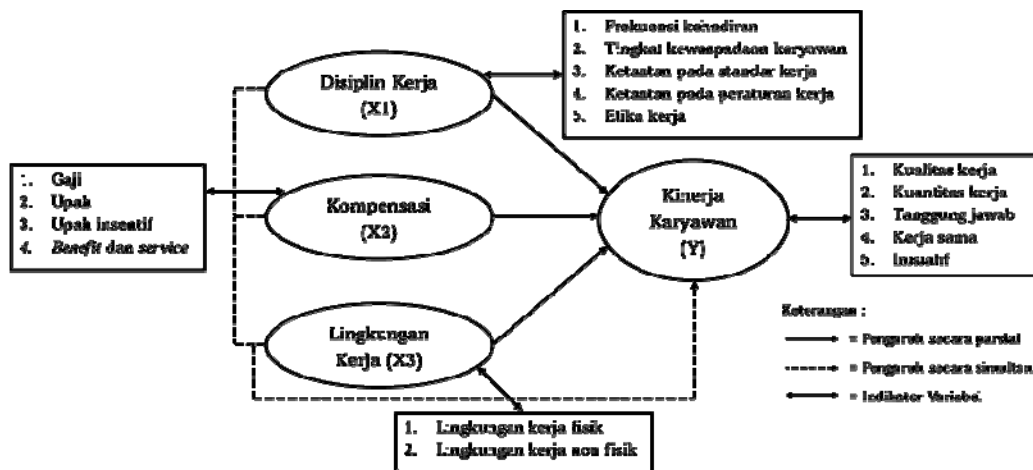
Variabel	Definisi Operasional	Indikator Variabel	Pengukuran
Disiplin Kerja (X1)	Disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan pegawai menaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku (Sinambela, 2018:334).	Bejo Siswanto dalam Sinambela (2018:356): 1. frekuensi kehadiran; 2. tingkat kewaspadaan karyawan; 3. ketaatan pada standar kerja; 4. ketaatan pada peraturan kerja; 5. etika kerja.	Skala Likert
Kompensasi (X2)	Kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan (Hasibuan, 2017:119).	Hasibuan (2017:118): 1. gaji; 2. upah; 3. upah insentif; 4. <i>benefit</i> dan <i>service</i> .	Skala Likert
Lingkungan Kerja (X3)	Lingkungan kerja adalah suatu tempat yang terdapat sejumlah kelompok di mana di dalamnya terdapat beberapa fasilitas pendukung untuk mencapai tujuan perusahaan sesuai visi dan misi perusahaan (Sedarmayanti, 2017:23).	Sedarmayanti (2017:30): 1. lingkungan kerja fisik; 2. lingkungan kerja non fisik.	Skala Likert
Kinerja Karyawan (Y)	Kinerja karyawan adalah perilaku individu di dalam melakukan pekerjaan dengan keahlian serta kemampuan tertentu yang dimiliki (Sinambela, 2018:480)	Mangkunegara dalam Sinambela (2018:527): 1. kualitas kerja; 2. kuantitas kerja; 3. tanggung jawab; 4. kerja sama; 5. inisiatif.	Skala Likert

## METODE PENELITIAN

Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, penelitian yang dijadikan sebagai basis data pada artikel ini mengambil tempat di PT Bali Tours Indonesia yang berlokasi di Jl. Imam Bonjol No.267, Denpasar-Bali. Sedangkan yang menjadi obyek dari penelitian tersebut adalah bagaimana pengaruh disiplin kerja, kompensasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di masa pandemi global, seperti pada saat pandemi Covid-19 terjadi, dengan PT Bali Tours Indonesia sebagai sebuah studi kasus. Maka dari itu, variabel independen dalam penelitian itu adalah Disiplin Kerja yang diukur menggunakan lima indikator yang diajukan Bejo Siswanto (dalam Sinambela, 2018:356), Kompensasi yang diukur menggunakan empat indikator yang diusulkan Hasibuan (2017:118), dan Lingkungan Kerja yang diukur menggunakan dua indikator yang digagas Sedarmayanti (2017:30). Sedangkan yang menjadi variabel dependen adalah Kinerja Karyawan yang

diukur melalui lima dimensi besutan Mangkunegara (dalam Sinambela, 2018:527). Sehingga, hipotesis dalam penelitian itu dapat dinyatakan sebagai berikut:

- H<sub>1</sub> = terdapat pengaruh positif antara Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT Bali Tours Indonesia pada saat pandemi Covid-19 terjadi;
- H<sub>2</sub> = terdapat pengaruh positif antara Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan di PT Bali Tours Indonesia pada saat pandemi Covid-19 terjadi;
- H<sub>2</sub> = terdapat pengaruh positif antara Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT Bali Tours Indonesia pada saat pandemi Covid-19 terjadi;
- H<sub>5</sub> = terdapat pengaruh positif antara Disiplin Kerja, Kompensasi, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT Bali Tours Indonesia pada saat pandemi Covid-19 terjadi;



Gambar 1. Kerangka Pikir

Yang menjadi sampel dalam penelitian itu adalah keseluruhan populasi, yaitu seluruh karyawan PT Bali Tours Indonesia yang berjumlah 15 orang. Kemudian, angket atau kuesioner skala sikap yang digunakan dalam penelitian itu adalah skala Likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Setiap butir pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner diberi 5 alternatif jawaban dengan skor sebagai berikut:

- 1. sangat setuju : skor 5
- 2. setuju : skor 4
- 3. ragu-ragu : skor 3
- 4. tidak setuju : skor 2
- 5. sangat tidak setuju : skor 1

Keseluruhan data yang di dapat dari angket atau kuesioner yang diisi oleh 15 orang responden tersebut lalu dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda yang

diolah dengan menggunakan sistem IBM SPSS Statistics 20.0 untuk Windows, dan diuji mengikuti kaidah-kaidah statistika yang diwajibkan jika seorang peneliti menggunakan model regresi linear berganda sebagai alat analisisnya. Di mana sebelum membangun model tersebut, penulis telah melakukan uji asumsi klasik (Gujarati, 2012; Ghozali, 2013) terhadap keseluruhan data, yang lantas diikuti oleh serangkaian uji pada model yang telah dibangun, seperti: uji parsial (Gozhali, 2013), uji simultan (Algifari, 2013:263), uji hipotesis (Algifari, 2013:263), serta menjalankan analisis determinasi (Algifari, 2013:240).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti melakukan *classic assumption test* untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian telah layak digunakan, dan pengujian ini terdiri dari 4 tes yang harus dipenuhi oleh model yang digunakan peneliti.

Adapun karakteristik responden penelitian yang menjadi basis dari tulisan ini, ditinjau berdasarkan jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan dengan rincian seperti yang terlihat pada Tabel 2.

**Tabel 2. Karakteristik Responden Penelitian Pada PT Bali Tours Indonesia**

No.	Karakteristik	Keterangan	Jumlah (Orang)	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	21	70%
		Perempuan	9	30%
<b>Total</b>			<b>30</b>	<b>100%</b>
2	Umur	18-25 Tahun	1	3%
		26-30 Tahun	1	3%
		31-40 Tahun	5	17%
		> 40 Tahun	23	77%
<b>Total</b>			<b>30</b>	<b>100%</b>
3	Pendidikan	SD	1	3%
		SMP	0	0%
		SMA	13	43%
		Diploma	10	33%
		S1	6	20%
		S2	0	0%
<b>Total</b>			<b>30</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data diolah penulis (2022)*

Untuk menentukan klasifikasi jawaban responden, menggunakan rumus lebar kelas (C) (Ghozali, 2013). Berdasarkan rumus tersebut maka diperoleh besarnya range (R) adalah  $4-1=3$ , dan besarnya lebar kelas (C) adalah  $3/4 = 0,75$ . Dari hasil tersebut, maka dapat disusun klasifikasi jawaban responden, sebagai berikut:

1.  $1,00-1,75 =$  sangat tidak tinggi

2. 1,76-2,51 = tidak tinggi
3. 2,52-3,27 = tinggi
4. 3,28-4,03 = sangat tinggi

Hasil tabulasi data terhadap 22 pertanyaan dari ketiga variabel, baik independen maupun dependen, yang dijawab oleh 33 responden dapat dilihat pada Tabel 2. hingga Tabel 5.

Dari Tabel 3. diketahui bahwa nilai rata-rata jawaban responden untuk variabel Disiplin Kerja adalah sangat tinggi, yaitu sebesar 3,35, dengan nilai tertinggi sebesar 3,50 pada pernyataan, “Saat WFO (*Work From Office*), saya berusaha bertanggung jawab terhadap semua pekerjaan saya.”. Sedangkan nilai rata-rata terendah pada pernyataan, “Saat WFO (*Work From Office*), semua pekerjaan yang diberikan sudah diselesaikan dengan lancar dan selalu patuh dan taat dengan aturan yang berlaku.” dan “Saat WFH (*Work From Home*), semua pekerjaan yang diberikan sudah diselesaikan dengan lancar dan selalu patuh dan taat dengan aturan yang berlaku.”, dengan nilai rata-rata 3,20. Maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini, indikator “Ketaatan Pada Standar Kerja” menjadi indikator dominan yang menentukan variabel Disiplin Kerja.

**Tabel 3. Deskripsi Jawaban Variabel Disiplin Kerja (X<sub>1</sub>)**

No.	Pernyataan	Skor				Jumlah	Rata-rata	Kriteria
		STS	TS	S	SS			
1	DK1	0	0	19	11	30	3,37	Sangat Tinggi
2	DK2	0	1	19	10	30	3,30	Sangat Tinggi
3	DK3	0	0	18	12	30	3,40	Sangat Tinggi
4	DK4	0	0	19	11	30	3,37	Sangat Tinggi
5	DK5	0	0	15	15	30	3,50	Sangat Tinggi
6	DK6	0	0	17	13	30	3,43	Sangat Tinggi
7	DK7	0	0	24	6	30	3,20	Tinggi
8	DK8	0	0	24	6	30	3,20	Tinggi
9	DK9	0	0	17	13	30	3,43	Sangat Tinggi
10	DK10	0	1	20	9	30	3,27	Tinggi
Rata-rata keseluruhan							3,35	Sangat Tinggi

*Sumber: Data diolah penulis (2022)*

Dari Tabel 4. diketahui bahwa nilai rata-rata jawaban responden untuk variabel Kompensasi adalah rendah, yaitu sebesar 2,24, dengan nilai tertinggi sebesar 2,73 pada pernyataan, “Di masa pandemi Covid-19, gaji yang saya terima sesuai dengan beban pekerjaan yang saya kerjakan.”. Sedangkan nilai rata-rata terendah pada pernyataan, “Di masa pandemi Covid-19, perusahaan tetap memberikan THR (Tunjangan Hari Raya) kepada saya.”, dengan nilai rata-rata 2,03. Maka dapat disimpulkan bahwa dalam

penelitian ini, indikator “Gaji” menjadi indikator dominan yang menentukan variabel Kompensasi.

**Tabel 4. Deskripsi Jawaban Variabel Kompensasi (X<sub>2</sub>)**

No.	Pernyataan	Skor				Jumlah	Rata-rata	Kriteria
		STS	TS	S	SS			
1	KP1	1	6	23	0	30	2,73	Tinggi
2	KP2	0	25	5	0	30	2,17	Rendah
3	KP3	0	17	13	0	30	2,43	Rendah
4	KP4	0	24	6	0	30	2,20	Rendah
5	KP5	1	26	3	0	30	2,07	Rendah
6	KP6	1	27	2	0	30	2,03	Rendah
7	KP7	0	28	2	0	30	2,07	Rendah
Rata-rata keseluruhan							2,24	Rendah

*Sumber: Data diolah penulis (2022)*

Dari Tabel 5. diketahui bahwa nilai rata-rata jawaban responden untuk variabel Lingkungan Kerja adalah tinggi, yaitu sebesar 3,21, dengan nilai tertinggi sebesar 3,43 pada pernyataan, “Saat WFH (*Work From Home*), jam kerja di rumah lebih fleksibel dan membuat hubungan saya dengan keluarga semakin dekat, juga diberlakukan kerja secara bergantian dengan yang bekerja dari kantor.”. Sedangkan nilai rata-rata terendah pada pernyataan, “Saat WFH (*Work From Home*), komunikasi antara karyawan dengan pimpinan tidak terjalin dengan baik.”, dengan nilai rata-rata 2,47. Maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini, indikator “Lingkungan Kerja Fisik” menjadi indikator dominan yang menentukan variabel Lingkungan Kerja.

**Tabel 5. Deskripsi Jawaban Variabel Lingkungan Kerja (X<sub>3</sub>)**

No.	Pernyataan	Skor				Jumlah	Rata-rata	Kriteria
		STS	TS	S	SS			
1	LK1	0	0	19	11	30	3,37	Sangat Tinggi
2	LK2	0	1	21	8	30	3,23	Tinggi
3	LK3	0	0	19	11	30	3,37	Sangat Tinggi
4	LK4	0	1	20	9	30	3,27	Tinggi
5	LK5	0	0	19	11	30	3,37	Sangat Tinggi
6	LK6	0	0	21	9	30	3,30	Sangat Tinggi
7	LK7	0	0	22	8	30	3,27	Tinggi

8	LK8	0	0	21	9	30	3,30	Sangat Tinggi
9	LK9	0	0	23	7	30	3,23	Tinggi
10	LK10	0	0	22	8	30	3,27	Tinggi
11	LK11	0	1	23	6	30	3,17	Tinggi
12	LK12	0	0	17	13	30	3,43	Sangat Tinggi
13	LK13	0	0	20	10	30	3,33	Sangat Tinggi
14	LK14	0	17	12	1	30	2,47	Sangat Tinggi
15	LK15	0	1	17	12	30	3,37	Sangat Tinggi
16	LK16	1	11	18	0	30	2,57	Tinggi
Rata-rata keseluruhan							3,21	Tinggi

*Sumber: Data diolah penulis (2022)*

Dari Tabel 6., diketahui bahwa nilai rata-rata jawaban responden untuk variabel Kinerja Karyawan adalah tinggi, yaitu sebesar 2,64, dengan nilai tertinggi sebesar 3,23 pada pernyataan, “Saat WFO (*Work From Office*), dalam setiap kesempatan yang ada, saya dapat memberikan ide atau gagasan bagi kemajuan perusahaan.” dan “Saya mampu menggunakan dan memelihara peralatan kantor yang tersedia.”. Sedangkan nilai rata-rata terendah pada pernyataan, “Saat WFO (*Work From Office*), saya memiliki komunikasi yang baik dengan rekan kerja dan pimpinan.”, dengan nilai rata-rata 1,80. Maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini, indikator “Tanggung Jawab” menjadi indikator dominan yang menentukan variabel Kinerja Karyawan.

**Tabel 6. Deskripsi Jawaban Variabel Kinerja karyawan (Y)**

No.	Pernyataan	Skor				Jumlah	Rata-rata	Kriteria
		STS	TS	S	SS			
1	KK1	0	0	27	3	30	3,10	Tinggi
2	KK2	9	17	3	1	30	1,87	Rendah
3	KK3	0	0	25	5	30	3,17	Tinggi
4	KK4	7	20	2	1	30	1,90	Rendah
5	KK5	0	0	24	6	30	3,20	Tinggi
6	KK6	7	20	2	1	30	1,90	Rendah
7	KK7	0	0	26	4	30	3,13	Tinggi
8	KK8	8	19	2	1	30	1,87	Rendah
9	KK9	0	0	27	3	30	3,10	Tinggi
10	KK10	0	7	14	9	30	3,07	Tinggi
11	KK11	0	0	23	7	30	3,23	Tinggi
12	KK12	0	3	21	6	30	3,10	Tinggi

13	KK13	0	0	23	7	30	3,23	Tinggi
14	KK14	9	17	3	1	30	1,87	Rendah
15	KK15	0	0	28	2	30	3,07	Tinggi
16	KK16	8	21	0	1	30	1,80	Rendah
17	KK17	0	5	24	1	30	2,87	Tinggi
18	KK18	7	17	5	1	30	2,00	Rendah
Rata-rata keseluruhan							2,64	Tinggi

Sumber: Data diolah penulis (2022)

Dari Tabel 7, dapat dilihat bahwa hasil uji validitas menunjukkan nilai koefisien korelasi dari setiap butir pernyataan lebih besar dari  $r$ -tabel, yaitu sebesar 0,361 dengan signifikansi kurang dari 0,05, yang menunjukkan data valid. Sedangkan, dari Tabel 8., juga dapat dilihat bahwa hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0,6, yang mengartikan bahwa data reliabel.

**Tabel 7. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian**

Variabel	Item atau Butir Pernyataan	<i>Pearson Correlation</i>	<i>R-Tabel</i>	Keterangan
<b>Disiplin Kerja (X1)</b>	DK1	0,762	0,361	Valid
	DK2	0,573	0,361	Valid
	DK3	0,717	0,361	Valid
	DK4	0,672	0,361	Valid
	DK5	0,672	0,361	Valid
	DK6	0,633	0,361	Valid
	DK7	0,521	0,361	Valid
	DK8	0,466	0,361	Valid
	DK9	0,699	0,361	Valid
	DK10	0,662	0,361	Valid
<b>Kompensasi (X2)</b>	KP1	0,728	0,361	Valid
	KP2	0,597	0,361	Valid
	KP3	0,509	0,361	Valid
	KP4	0,413	0,361	Valid
	KP5	0,507	0,361	Valid
	KP6	0,761	0,361	Valid
	KP7	0,560'	0,361	Valid
<b>Lingkungan</b>	LK1	0,677	0,361	Valid

<b>Kerja (X3)</b>	LK2	0,693	0,361	Valid
	LK3	0,725	0,361	Valid
	LK4	0,711	0,361	Valid
	LK5	0,551	0,361	Valid
	LK6	0,472	0,361	Valid
	LK7	0,546	0,361	Valid
	LK8	0,572	0,361	Valid
	LK9	0,504	0,361	Valid
	LK10	0,443	0,361	Valid
	LK11	0,481	0,361	Valid
	LK12	0,603	0,361	Valid
	LK13	0,519	0,361	Valid
	LK14	0,419	0,361	Valid
	LK15	0,653	0,361	Valid
	LK16	0,409	0,361	Valid
	<b>Kinerja Karyawan (Y)</b>	KK1	0,457	0,361
KK2		0,706	0,361	Valid
KK3		0,488	0,361	Valid
KK4		0,706	0,361	Valid
KK5		0,432	0,361	Valid
KK6		0,696	0,361	Valid
KK7		0,469	0,361	Valid
KK8		0,766	0,361	Valid
KK9		0,436	0,361	Valid
KK10		0,419	0,361	Valid
KK11		0,401	0,361	Valid
KK12		0,384	0,361	Valid
KK13		0,461	0,361	Valid
KK14		0,618	0,361	Valid
KK15		0,561	0,361	Valid
KK16		0,643	0,361	Valid
KK17		0,399	0,361	Valid
KK18		0,713	0,361	Valid

Sumber: Data diolah penulis (2022)



**Tabel 8. Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	N of items	Keterangan
Disiplin Kerja (X1)	0,840'	10	Sangat Reliabel
Kompensasi (X2)	0,650'	7	Reliable
Lingkungan Kerja (X3)	0,854	16	Sangat Reliabel
Kinerja Karyawan (Y)	0,858	18	Sangat Reliabel

*Sumber: Data diolah penulis (2022)*

Kemudian untuk memenuhi persyaratan terhadap uji asumsi klasik, dilakukan uji sebagai berikut: 1) hasil uji normalitas data dengan Kolmogorov-Smirnov Test (Ghozali, 2013:141), nilai Asymp.sig 0,169 >  $\alpha = 0,05$  yang berarti bahwa data terdistribusi dengan normal (lihat Tabel 9.); 2) hasil uji multikolinearitas dengan nilai toleran variabel bebas di atas 0,1 dan nilai VIF berada di bawah 10 yang berarti bahwa model tidak terdapat gejala multikolinearitas (lihat Tabel 10.); dan 3) hasil uji heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser pada Tabel 11. menunjukkan bahwa kedua variabel independen memiliki nilai signifikan lebih besar dari 0,05, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi adanya heterokedastisitas pada model regresi.

**Tabel 9. Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,95961945
Most Extreme Differences	Absolute	,103
	Positive	,082
	Negative	-,103
Test Statistic		,103
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.

Sumber: Data diolah penulis (2022)

**Tabel 10. Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Disiplin Kerja (X1)	0,783	1,277	Bebas Multikolonearitas
Kompensasi (X2)	0,966	1,035	Bebas Multikolonearitas
Lingkungan Kerja (X3)	0,791	1,264	Bebas Multikolonearitas

*Sumber: Data diolah penulis (2022)*

**Tabel 11. Hasil Uji Heterokedastistas**

Variabel	Sig	Keterangan
Disiplin Kerja (X1)	1,000 <sup>a</sup>	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
Kompensasi (X2)	1,000 <sup>a</sup>	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
Lingkungan Kerja (X3)	1,000 <sup>a</sup>	Tidak terjadi Heteroskedastisitas

*Sumber: Data diolah penulis (2022)*

Dari Tabel 12. maka dapat disimpulkan persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = 1,163 + 0,000X_1 + 0,547X_2 + 0,138X_3 + e$$

**Tabel 12. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,163	6,802		-,171	,866
	Disiplin Kerja	,000	,271	,000	-,001	,999
	Kompensasi	,547	,088	,776	6,204	,000
	Lingkungan Kerja	,138	,081	,237	1,712	,099

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

*Sumber: Data diolah penulis (2022)*

Dari persamaan tersebut dapat diinterpretasikan bahwa koefisien dari variabel Disiplin Kerja ( $X_1$ ), Kompensasi ( $X_2$ ), dan Lingkungan Kerja ( $X_3$ ) memiliki nilai positif, yang menandakan bahwa apabila nilai dari variabel-variabel tersebut meningkat (kecuali untuk variabel Disiplin Kerja yang mempunyai nilai koefisien 0,000), maka nilai dari variabel Kinerja Karyawan ( $Y$ ) akan meningkat pula.

Kemudian berdasarkan Tabel 13. dapat kita cermati bahwa nilai signifikansi yang sebesar 0,000, menandakan bahwa model regresi di atas dapat dipakai untuk menentukan variabel Kinerja Karyawan ( $Y$ ), sebab ketiga variabel independen, Disiplin Kerja ( $X_1$ ), Kompensasi ( $X_2$ ), dan Lingkungan Kerja ( $X_3$ ), secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan, dan oleh sebab itu hipotesis ketiga penelitian ini diterima. Selanjutnya, besarnya nilai R Square ( $R^2$ ) yang terlihat pada Tabel 14. yang sebesar 0,607, mengindikasikan bahwa sebesar 60,7% variabel terikat (Kinerja Karyawan) dapat dijelaskan oleh variabel bebas (Disiplin Kerja, Kompensasi, dan Lingkungan Kerja), sedangkan 39,3% lainnya ditentukan atau dipengaruhi oleh variabel dan faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Tabel 13. Hasil Uji F**

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	172,104	3	57,368	13,394	,000 <sup>b</sup>
	Residual	111,363	26	4,283		
	Total	283,467	29			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

b. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Kompensasi, Disiplin Kerja

Sumber: Data diolah penulis (2022)

Tabel 14. Hasil Uji R<sup>2</sup>

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,779 <sup>a</sup>	,607	,562	2,070

a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Kompensasi, Disiplin Kerja

Sumber: Data diolah penulis (2022)

Terakhir, berdasarkan Tabel 15. maka dapat diuraikan bahwasanya dari ketiga variabel independen, baik Disiplin Kerja ( $X_1$ ), Kompensasi ( $X_2$ ), dan Lingkungan Kerja ( $X_3$ ), secara parsial hanya variabel Kompensasi ( $X_2$ ) yang berpengaruh positif signifikan terhadap variabel Kinerja Karyawan ( $Y$ ), dan oleh sebab itu hanya hipotesis kedua penelitian ini yang diterima.

Tabel 15. Hasil Uji t

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,163	6,802		-,171	,866
	Disiplin Kerja	,000	,271	,000	-,001	,999
	Kompensasi	,547	,088	,776	6,204	,000
	Lingkungan Kerja	,138	,081	,237	1,712	,099

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Data diolah penulis (2022)

## SIMPULAN DAN SARAN

Indikator untuk variabel variabel Disiplin Kerja yang paling berpengaruh adalah pada pernyataan, Saat WFO (*Work From Office*), saya berusaha bertanggung jawab terhadap semua pekerjaan saya.”, yang menandakan faktor “Ketaatan Pada Standar Kerja” menjadi faktor paling dominan yang menentukan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada sebuah perusahaan di kala pandemi Covid-19 tengah berlangsung. Kemudian, indikator untuk variabel Kompensasi yang paling berpengaruh adalah pada pernyataan, “Di masa pandemi Covid-19, gaji yang saya terima sesuai dengan beban pekerjaan yang saya kerjakan.”, yang menandakan bahwa faktor “Gaji” menjadi faktor paling dominan yang

menentukan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada sebuah perusahaan saat pandemi Covid-19. Selanjutnya, indikator untuk variabel Variabel Lingkungan Kerja yang paling berpengaruh adalah pada pernyataan, “Saat WFH (*Work From Home*), jam kerja di rumah lebih fleksibel dan membuat hubungan saya dengan keluarga semakin dekat, juga diberlakukan kerja secara bergantian dengan yang bekerja dari kantor.”, yang menandakan bahwa faktor “Lingkungan Kerja Fisik” menjadi faktor paling dominan yang menentukan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada sebuah perusahaan saat pandemi global seperti Covid-19. Terakhir, indikator untuk variabel Kinerja Pegawai yang paling berpengaruh adalah pada pernyataan, “Saat WFO (*Work From Office*), dalam setiap kesempatan yang ada, saya dapat memberikan ide atau gagasan bagi kemajuan perusahaan.” dan “Saya mampu menggunakan dan memelihara peralatan kantor yang tersedia.”, yang mengindikasikan bahwa “Tanggung Jawab” menjadi faktor penting dalam menjaga kinerja pegawai agar tetap tinggi. Dengan kata lain berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan, kelima pernyataan di atas sudah seharusnya menjadi bahan pertimbangan utama sebuah instansi pemerintahan dalam meningkatkan kinerja pegawainya.

Berdasarkan hasil regresi yang telah dilakukan, ditemukan bahwa hanya variabel Kompensasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan di masa pandemi Covid-19 pada PT. Bali Tours Indonesia. Hal ini terlihat dari nilai T hitung sebesar 6,204  $\square$  T tabel 2,055 dan jika dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,000  $\square$  0,05 ( $\alpha = 5\%$ ), yaitu H02 ditolak dan Ha2 diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kompensasi terhadap kinerja karyawan. Sedangkan Variabel independen lainnya seperti Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja, secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di masa pandemi Covid-19 pada PT. Bali Tours Indonesia. Sehingga dapatlah juga disimpulkan bahwasanya selama pandemi global tengah berlangsung, faktor pemberian “Kompensasi” untuk karyawan menjadi dominan dalam menjaga kinerja.

Terakhir, walaupun nilai signifikansi Uji F yang sebesar 0,000, menandakan bahwa model regresi tersebut di atas dapat digunakan untuk menentukan variabel Kinerja Karyawan (Y), sebab ketiga variabel independen, Disiplin Kerja ( $X_1$ ), Kompensasi ( $X_2$ ), dan Lingkungan Kerja ( $X_3$ ), secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan, dan oleh sebab itu hipotesis ketiga penelitian ini diterima, namun, besarnya nilai R Square ( $R^2$ ) yang sebesar 0,607, mengindikasikan bahwa hanya sebesar 60,7% variabel terikat (Kinerja Karyawan) dapat dijelaskan oleh variabel bebas (Disiplin Kerja, Kompensasi, dan Lingkungan Kerja), sedangkan 39,3% lainnya ditentukan atau dipengaruhi oleh variabel dan faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hal ini menandakan, bahwa untuk

penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengeksplorasi lebih dalam lagi indikator-indikator Disiplin Kerja ( $X_1$ ), Kompensasi ( $X_2$ ), dan Lingkungan Kerja ( $X_3$ ) yang akan digunakan, ataupun menggunakan variabel-variabel lainnya yang juga mempengaruhi kualitas kinerja karyawan pada suatu perusahaan di kala pandemi global, seperti pandemi Covid-19 tengah berlangsung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. (2013). *Statistika Deskriptif Plus* (Edisi revisi Cetakan kedua). Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Ariani , M., Arrywiwibowo SU, I., & Rafiqah Rahim, R. . (2021). Kinerja Karyawan di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal GeoEkonomi*, 12(2), 233–243.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, D. N. & Porter, D. C. (2012). *Dasar-dasar Ekonometrika*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hasibuan, M.S.P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Revisi). Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Panggabean, M.F. (2021). Pengaruh Perubahan Budaya Organisasi, Stress Kerja, dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Juanda Surabaya. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara*, 3(1), 202-213.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, L.P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

**PERAN ORIENTASI PASAR DAN INOVASI PRODUK TERHADAP  
KEUNGGULAN BERSAING PADA ERA COVID-19  
(Studi Pada Usaha Pengrajin Ate)**

**Alpin Angga Guntara<sup>1)</sup>, Ni Nyoman Kerti Yasa<sup>2)</sup>**

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Udayana

email: alpinanggaguntara@gmail.com

email: kertiyasa@unud.ac.id

**Abstrak**

Sektor yang paling terpuruk karena adanya Covid-19 adalah UMKM,. Permasalahan utama yang dihadapi UMKM ialah tidak lain karena turunnya permintaan dari masyarakat atau konsumen secara signifikan. Penelitian Kuantitatif ini dapat membuktikan apakah masih terdapat pengaruh positif dari variabel Orientasi Pasar dan Inovasi Produk terhadap Keunggulan Bersaing atau malah sebaliknya. Subjek penelitian ini adalah usaha pengrajin Ate yang berdomisili di Kabupaten Karangasem yang dipilih secara acak.. Responden berjumlah 60 orang. Metode pengumpulan data yaitu Survei Kuesioner dan diukur dengan Skala Likert. Hasil yang didapat akan diolah dengan perhitungan Statistik Deskriptif dan Statistik Inferensial diolah menggunakan software SPSS versi 25 dengan metode analisis linier berganda. Hasil menunjukkan bahwa masih terdapat pengaruh positif signifikan dari semua variabel independent terhadap variabel dependen yang diteliti baik secara simultan atau parsial. Hal ini membuktikan pengaruh variabel masih sejalan dengan penelitian sebelum Era Pandemi Covid-19.

**Kata kunci:** Orientasi Pasar, Inovasi Produk, Keunggulan Bersaing, Covid-19.

**Abstract**

*The sector that has suffered the worst due to Covid-19 is MSMEs. The main problem faced by MSMEs is none other than the significant decline in demand from the public or consumers. This quantitative research can prove whether there is still a positive influence of the Market Orientation and Product Innovation variables on Competitive Advantage or vice versa. The subjects of this research were Ate craftsman businesses domiciled in*

*Karangasem Regency who were selected randomly. There were 60 respondents. The data collection method is a Questionnaire Survey and is measured using a Likert Scale. The results obtained will be processed by calculating Descriptive Statistics and Inferential Statistics using SPSS version 25 software with multiple linear analysis methods. The results show that there is still a significant positive influence of all independent variables on the dependent variable studied either simultaneously or partially. This proves that the influence of variables is still in line with research before the Covid-19 Pandemic Era.*

**Keywords:** *Market Orientation, Product Innovation, Competitive Advantage, Covid-19.*

## **PENDAHULUAN**

Dewasa ini di seluruh dunia tengah menghadapi dampak pandemi Covid-19. Indonesia termasuk negara yang cukup parah menerima dampaknya. Pandemi mempengaruhi semua bidang. Efek negatif mulai dari kesenjangan sosial, pendidikan terhambat, hutang negara bertambah, serta yang paling dirasakan ialah aktivitas perekonomian negara menurun. Badan Kesehatan Dunia (WHO), menyampaikan bahwa virus Covid-19 tidak bisa hilang dalam waktu singkat. Tidak cukup sampai di sana, untuk memulihkan kembali aktivitas perekonomian harus juga diterapkan cara yang berbeda. Sektor pariwisata yang tak kunjung dibuka kembali memberikan permasalahan bagi pengusaha pengrajin budaya lokal khususnya daerah Bali. Mayoritas secara keseluruhan pembeli aneka produk kerajinan budaya ialah wisatawan mancanegara, walaupun wisatawan domestik juga turut sebagai pembeli. Para pelaku usaha yang sudah tergolong besar dapat menjamah pasar luar negeri, namun tidak bagi usaha mikro.

Ditinjau langsung dari beberapa desa khususnya pengrajin di daerah Bali, mereka mengeluh untuk mengurus izin usaha mandiri dan menjual produk mereka ke luar negeri itu susah. Alasannya beragam seperti kurangnya modal bantuan, banyak yang tidak mengetahui cara memasarkan di pasar online, kata “Ekspor” saja tidak mengerti. Kondisi seperti ini diperlukan adanya pelatihan yang sangat mendasar bagi para pelaku usaha pengrajin mikro yang cenderung kurang dalam mengenyam pendidikan. Karena pada saat ditinjau langsung rata-rata para pengrajin di pelosok desa tersebut usianya di atas 40 tahun, bahkan beberapa di antara mereka masih berkarya pada saat usia senja. Wajar saja karena masyarakat tidak mampu jaman dahulu kurang lebih yang terlahir pada saat setelah Indonesia merdeka tidak dapat sekolah karena biaya pendidikan yang masih mahal,

sedikitnya sekolah pada jaman itu, serta kurangnya akomodasi menjadi halangan bagi masyarakat yang tinggal di desa – desa.

Bagi seluruh dunia, Bali terkenal dengan budayanya yang khas dan kerajinannya. Pandemi yang berlangsung sudah lebih dari satu tahun ini sudah melumpuhkan sektor pariwisata khususnya pada bidang kerajinan budaya. Hal ini tentu berimbas pada mata pencaharian para pengrajin di daerah Bali khususnya di Kabupaten Karangasem yang memaksa mereka untuk gulung tikar dikarenakan sepiya permintaan barang yang biasanya mengandalkan toko oleh-oleh setempat yang kini menghadapi penurunan pembeli. Masalah bagi para pengusaha toko oleh-oleh di mana sedikitnya turis mancanegara yang biasa menjadi pelanggan dan pembeli yang enggan untuk datang langsung ke tempat perbelanjaan. Masyarakat kurang mampu khususnya pengrajin yang ada di pelosok desa tidak dapat mengandalkan bantuan dana dari Pemerintah secara terus-menerus. Kebanyakan hingga saat ini masyarakat pengrajin yang gulung tikar belum memulai pekerjaan baru dikarenakan masih ditutupnya pariwisata. Mencari pekerjaan yang lain pun menjadi sulit dikarenakan hanya keahlian sebagai pengrajin saja yang mereka kuasai. Jika hal ini dibiarkan secara berkelanjutan, angka pengangguran di Bali khususnya akan menambah beban Pemerintah dalam menggelontorkan dana bantuan secara kontinu.

Penelitian ini mengambil konsep dasar Porter (1985), dalam teorinya menyatakan bahwa keunggulan bersaing adalah kemampuan yang diperoleh melalui karakteristik dan sumber daya suatu perusahaan untuk memiliki kinerja yang lebih tinggi dibandingkan perusahaan lain pada industri atau pasar yang sama. Keunggulan bersaing tidak dapat dinilai dari hasil akhirnya saja karena merupakan sebuah proses yang dinamis. Atuahene (1996), menyatakan bahwa Orientasi Pasar dan Inovasi produk sebenarnya memiliki keterkaitan satu sama lain yang menyebabkan variabel ini berkesinambungan apabila dijadikan variabel independent Penelitian sebelumnya Udriyah *et. al.* (2019), Orientasi pasar dan inovasi juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja bisnis baik secara langsung maupun tidak langsung melalui keunggulan kompetitif. Menurut Na *et. al.* (2019), Penelitian ini menunjukkan bagaimana keterkaitan komponen variabel Orientasi Pasar, Inovasi Produk dan Keunggulan Bersaing saling berinteraksi sehingga menghasilkan hasil yang positif signifikan. Penelitian lainnya oleh Pratono *et. al.* (2019), memaparkan pembelajaran antar organisasi memainkan peran penting sebagai variabel intervening dengan menerima masukan dari orientasi pasar, yang berperan sebagai konstruksi eksogen menghasilkan produk inovatif sehingga akan mengarahkan perusahaan untuk mencapai keunggulan kompetitif berkelanjutan yang lebih besar.



Menurut Balai Statistik Dinas Kabupaten Karangasem, terdapat penurunan jumlah pengrajin Ate di Kabupaten Karangasem. Padahal di tahun 2010 silam Karangasem mencapai kurang lebih 4000 unit usaha (Kusmiyarti,2016). Ada banyak faktor yang menyebabkan kenaikan dan penurunan pada penjualan kerajinan Ate salah satunya akibat dampak Pandemi Covid-19. Dalam penelitian ini peneliti melakukan riset langsung pada pengrajin Ate yang dipilih di Kabupaten Karangasem Bali selama tahun 2018-2020 silam. Pengambilan data didasarkan atas hasil penjualan rata-rata tahunan pada arsip pengusaha. Data yang didapat menunjukkan penurunan yang signifikan terjadi pada tahun 2019 sebesar -38% atau sebanyak -10.000 kodi, dan pada tahun 2020 sebesar -70% atau sebanyak -12.000 kodi. Kemudian. Berdasarkan data fluktuasi penjualan tersebut yang cenderung mengalami penurunan akibat adanya Pandemi Covid-19, maka dapat diduga bahwa Keunggulan Bersaing pada pengrajin Ate di Kabupaten Karangasem belum optimal.

Data hasil wawancara yang sudah dilakukan menunjukkan bahwa pengrajin Ate di Desa Karangasem sudah berusaha meningkatkan Keunggulan bersaing dengan cara melakukan orientasi pasar seperti melakukan riset sebelumnya, mengenali target pasar. Selain itu, pelaku Usaha Pengrajin Ate juga sudah melakukan inovasi produk seperti memvariasikan hasil kerajinannya dan beradaptasi melakukan pemasaran secara online, namun hingga saat ini masih omset masih terus merosot drastis dalam penjualan dan cenderung kalah dengan pesaing-pesaing usaha yang memiliki usaha lebih besar sehingga Keunggulan Bersaing Usaha Pengrajin Ate di Kabupaten Karangasem perlu di teliti kembali secara lebih lanjut.

Untuk mengetahui tingkat respon Usaha Pengrajin Ate terhadap faktor Keunggulan Bersaing di Kabupaten Karangasem Bali, peneliti melakukan Pra Survei yang melibatkan 15 responden.. Adapun kuesioner pra survey ini terdapat 3 pernyataan yang nantinya akan dijawab oleh responden yang sesuai kriteria yaitu pemilik usaha Ate. Hasil dari Pra Survei yang telah dilaksanakan ditunjukkan ke dalam Tabel 1. berikut ini:

**Tabel 1. Hasi Pra Survei Kinerja Pemasaran Pengrajin Ate**

Variabel	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju	Responden
Orientasi Pasar	Apakah Anda setuju keunggulan usaha Anda dipengaruhi dari budaya	14	1	15

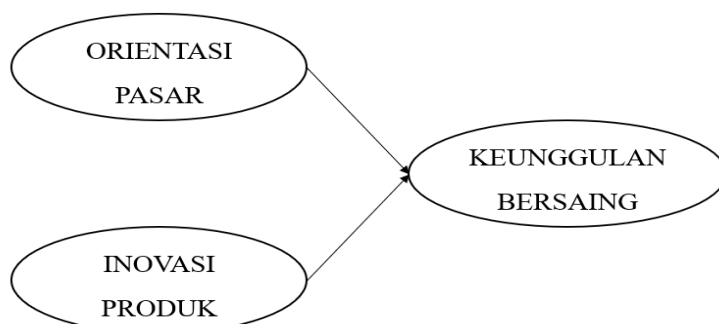
orientasi anda terhadap pasar saat ini ?

Inovasi Produk	Apakah Anda setuju jika pemberian inovasi terhadap produk usaha Anda dapat meningkatkan keunggulan persaingan bisnis?	12	3	15
Keunggulan Bersaing	Apakah Anda setuju jika kualitas keunggulan usaha Anda dari pesaing mempengaruhi usaha Anda?	13	2	15

*Sumber: Data Diolah, 2023*

Data Pra Survei yang diperoleh total responden 15 orang menunjukkan bahwa 14 orang responden setuju bahwa keunggulan usahanya dipengaruhi dari ketekunan & tanggung jawab terhadap usaha responden saat ini. Sebanyak 12 orang responden setuju jika pemberian inovasi terhadap produk responden dapat berdampak pada pemasaran perusahaannya. sebanyak 13 orang responden setuju jika unggul dalam bersaing mempengaruhi bisnis usaha mereka.

Hipotesis dari penelitian ini adalah peran variabel Orientasi Pasar terhadap Keunggulan Bersaing pada usaha kerajinan Ate Kabupaten Karangasem dan Inovasi Produk terhadap Keunggulan Bersaing pada usaha kerajinan Ate Kabupaten Karangasem. Kerangka Konsep penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. Model Kerangka Konsep Penelitian

Berbasis dari penelitian – penelitian sebelumnya dengan variabel yang terkait dengan variabel Orientasi Pasar dan Inovasi Produk terhadap Keunggulan Bersaing yang dijadikan sumber referensi dalam penelitian ini, ditemukan *Research Gap* serta telah dilakukannya *Pra Survei*. Adapun alasan mengapa menggunakan Keunggulan Bersaing sebagai variabel endogen adalah pertimbangan Era Pandemi Covid-19 yang menghadirkan suasana persaingan pasar yang baru dimana pembeli lebih banyak untuk memilih membeli barang secara daring sehingga menimbulkan suatu metode strategi yang baru juga. Persaingan bisnis yang terjadi, diartikan ke dalam variabel endogen akan menguji pengaruh variabel Orientasi Pasar dan Inovasi Produk pada Era Covid-19 yang sudah terjadi belakangan ini.

Tujuan penelitian ini menguji hubungan variabel langsung atau tidak langsung antara Orientasi Pasar, Inovasi Produk, terhadap Keunggulan Bersaing dalam Era Covid-19. Hasil akhir dari penelitian ini dapat dijadikan literasi untuk pengusaha UKM sebagai pertimbangan dalam menjalankan bisnisnya pada Era *New Normal*, literasi untuk pembaca kalangan formal maupun non formal. Tujuan lainnya sebagai sumbangan penelitian tambahan untuk lebih menunjang teori & hasil dari penelitian sebelumnya dengan penambahan meneliti pada Era Pandemi Covid-19 mengenai variabel Orientasi Pasar, Inovasi Produk terhadap Keunggulan Bersaing.

Batasan yang diterapkan pada Penelitian ini mengacu kepada bagaimana variabel Orientasi Pasar dan Inovasi Produk terhadap Keunggulan Bersaing diuji dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Penelitian dilakukan setelah masa Pandemi Covid-19 atau pada saat Pandemi sudah reda. Penelitian dilakukan hanya pada Lingkungan Usaha Pengrajin Ate Desa Kabupaten Karangasem Bali.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini bersifat asosiatif dikarenakan penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis hubungan dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2021), yaitu hubungan antara Orientasi Pasar terhadap Keunggulan Bersaing dan hubungan antara Inovasi Produk terhadap Keunggulan Bersaing. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yang bersifat kausal dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada responden untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Penelitian ini dilakukan kepada Usaha Pengrajin Ate di Kabupaten Karangasem Bali. Pertimbangan penelitian dilakukan karena pada Kabupaten Karangasem merupakan tempat produsen kerajinan Ate terbesar pada negara tempat peneliti berasal. Objek penelitian ini membahas mengenai peran Orientasi Pasar terhadap Keunggulan Bersaing dan peran Inovasi Produk terhadap Keunggulan Bersaing.

Berdasarkan rumusan masalah dan hipotesis yang dikembangkan, maka variabel - variabel dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai variabel endogen pada penelitian ini adalah Keunggulan Bersaing (Y). Penelitian ini menggunakan dua variabel eksogen, variabel tersebut adalah Orientasi Pasar dan Inovasi Produk.

Definisi operasional variabel adalah definisi konseptual yang diaplikasikan terhadap objek penelitian, dimana terdapat variabel atau indikator variabel atau indikator penelitian ini. Variabel pertama yaitu Orientasi Pasar yang kuat menciptakan keunggulan dalam membaca situasi pasar dalam bisnis. Kedua Inovasi Produk yang baik dapat mempengaruhi tingkat penjualan yang menjadikan usaha layak saing di pasaran. Indikator yang digunakan untuk mengukur Orientasi Pasar adalah indikator yang disebutkan oleh Narver & Slatter, (1990), antara lain indikator yang dipilih adalah Orientasi Pelanggan ( $X_{1.1}$ ), Orientasi Pesaing ( $X_{1.2}$ ), Koordinasi Interfungsional ( $X_{1.3}$ ). Indikator yang digunakan untuk mengukur Inovasi Produk adalah diambil dari teori yang disebutkan oleh Robins & Coulter (2010), antara lain indikator yang dipilih Ketersediaan Sumber Daya ( $X_{2.1}$ ), Kualitas Produk ( $X_{2.2}$ ), Inovasi Produk ( $X_{2.3}$ ) Berfokus terhadap hasil ( $X_{2.4}$ ), Penyempurnaan ( $X_{2.5}$ ). Indikator yang digunakan untuk mengukur Keunggulan Bersaing adalah diambil dari teori yang disebutkan oleh Bharadwaj et. al., (1993), antara lain indikator yang dipilih Keunikan Produk ( $Y_1$ ), Harga Bersaing ( $Y_2$ ), Jarang Dijumpai ( $Y_3$ ), Tidak Mudah Ditiru ( $Y_4$ )

Populasi dalam penelitian ini adalah usaha kerajinan Ate yang terdapat di Kabupaten Karangasem. Dalam penelitian ini penulis menggunakan sampling. Adapun syarat untuk dapat diterima menjadi responden dalam penelitian ini diantaranya adalah memiliki / ikut mengelola usaha kerajinan Ate sejak tahun 2018. Metode penentuan sampel yang digunakan adalah *probability sampling / Randomly Sampling Method*. Teknik *probability sampling* yang dipilih adalah *Cluster Sampling* dimana metodenya mengambil sampel secara acak kluster. Dalam penelitian ini kluster akan dibagi menjadi beberapa Desa pada Kabupaten Karangasem.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data kuantitatif dan kualitatif. Data Kuantitatif. Data Kuantitatif yang terdapat dalam penelitian berupa data yang dikumpulkan melalui kalkulasi dari hasil kuesioner yang disebarkan. Data Kualitatif pada penelitian ini adalah pendapat responden terhadap pernyataan dan pertanyaan yang meliputi Orientasi Pasar, Inovasi Produk, Keunggulan Bersaing serta usaha pengrajin Ate Kabupaten Karangasem Bali.

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah sumber primer dan sekunder. Sumber Primer yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah sumber data yang

dikumpulkan melalui hasil jawaban Pra Survei, dan Kuesioner yang disebarakan kepada usaha kerajinan Ate Kabupaten Karangasem Bali. Data Sekunder adalah data yang mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang sudah ada. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari referensi pada buku, artikel – artikel peneliti terdahulu.

Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan metode survei dengan teknik penyebaran kuesioner yang secara langsung disebarakan oleh peneliti. Selanjutnya butir-butir pertanyaan diukur dengan Skala *Likert*, skala ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang mengenai suatu fenomena. Skala *Likert* tersebut menggunakan skala 1-5 dengan keterangan seperti disajikan pada tabel berikut.

**Tabel 2. Rentang Skor Responden dengan Skala *Likert***

Tabel Penentuan Skor		
Jawaban	Kode	Skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Ragu – Ragu	RG	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

*Sumber: Sugiyono (2021)*

Instrumen penelitian pada penelitian ini dilakukan terhadap responden dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Peneliti menggunakan analisis korelasi *Pearson*. Product Moment *r*-hitung lebih besar dari *r*-tabel atau lebih besar dari 0,3. Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai sejauh mana konsistensi responden dalam menjawab kuesioner apabila kuesioner tersebut digunakan lebih dari satu kali. Jadi, dengan kata lain reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan (Rahyuda, 2020; Sugiyono, 2021).

**Tabel 3. Standar Penilaian Untuk Reliabilitas**

Kriteria	Reliability
<i>Good</i>	0,80
<i>Acceptable</i>	0,70
<i>Marginal</i>	0,60
<i>Poor</i>	0,50

*Sumber: Sugiyono (2021)*

Adapun teknik yang digunakan untuk menguji reliabilitas pada penelitian ini adalah teknik *cronbach's alpha*. Instrumen penelitian dikatakan reliabel bila nilai *cronbach's alpha*  $\geq 0,60$ . Pengujian reliabilitas instrumen dalam penelitian ini juga akan dilakukan dengan menggunakan computer dengan program *SPSS for windows*. F-test untuk menguji apabila variabel bebas secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan atau tidak signifikan dengan variabel terikat (Y).

Statistik Inferensial adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi (Sugiyono, 2021). Statistik Inferensial digunakan untuk menjawab hipotesis. Pada penelitian ini, Statistik Inferensial yang digunakan adalah analisis Analisis Regresi Linier Berganda, dalam analisis ini dapat dilihat bagaimana variabel bebas mempengaruhi variabel terikat. Variabel bebas yaitu Orientasi Pasar (X1), Inovasi Produk (X2) mempengaruhi variabel terikat Keunggulan Bersaing (Y). Model matematika dari Analisis Regresi Linier berganda adalah sebagai berikut :  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

**Tabel 4. Uji Validitas**

No	Variabel	Indikator	Korelasi Item Total	Penjelasan
1	(X1)	X1.1	0,884	Valid
		X1.2	0,908	Valid
		X1.3	0,936	Valid
2	(X2)	X2.1	0,943	Valid
		X2.2	0,877	Valid
		X2.3	0,956	Valid
		X2.4	0,725	Valid
		X2.5	0,944	Valid
3	(Y)	Y.1	0,851	Valid
		Y.2	0,858	Valid
		Y.3	0,859	Valid
		Y.4	0,875	Valid

*Sumber: Data Diolah (2023)*

Tabel 4. Uji Validitas menunjukkan keseluruhan koefisien item korelasi dari indikator variabel Orientasi Kewirausahaan, Inovasi Produk, dan Keunggulan Bersaing yang telah dilakukan pengujian, nilai yang didapatkan lebih besar < dari r tabel 0,254. Hasil menunjukkan bahwa seluruh indikator yang dipilih pada penelitian ini terbukti *valid*.

## Uji Reliabilitas

**Tabel 5. Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Orientasi Pasar (X1)	0,893	Reliabel
<i>Inovasi Produk</i> (X2)	0,934	Reliabel
Keunggulan Bersaing (Y)	0,883	Reliabel

*Sumber: Data Diolah (2023)*

Tabel 5. Uji Reliabilitas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* yang terbagi di tiap instrumen tersebut nilainya lebih besar dari 0,70 (*Cronbach's Alpha* > 0,70). Hal ini menunjukkan bahwa semua instrumen yang dipilih dalam penelitian ini bersifat reliabel, sehingga layak digunakan dalam melakukan penelitian.

## Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

**Tabel 6. Uji Normalitas**

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.39885231
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.070
	Positive	.070
	Negative	-.066
Test Statistic		.070
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

*Sumber: Data Diolah (2023)*

Tabel 6. Uji Normalitas yang sudah dilakukan pengujian menunjukkan bahwa besaran nilai dari *Kolmogorov-Smirnov* adalah 0,200 lebih besar > dari 0,05. Maka dapat disimpulkan hasil mengindikasikan data yang digunakan pada penelitian ini adalah terdistribusi normal.

#### b. Uji Multikoleniaritas

**Tabel 7. Uji Multikoleniaritas (Coefficients<sup>a</sup>)**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 <i>Orientasi Pasar</i>	.873	1.146
<i>Inovasi Produk</i>	.873	1.146

*Sumber: Data Diolah (2023)*

Berdasarkan Tabel 7. Uji Multikoleniaritas (Coefficients<sup>a</sup>) hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai variabel bebas yang didapatkan 0,873 memiliki nilai *tolerance* lebih dari 0,10 dan juga nilai variabel bebas yang didapat 1,146 yang memiliki nilai *VIF* kurang dari 10. Maka model regresi bebas dari gejala multikoleniaritas.

#### c. Uji Heteroskedastisitas

**Tabel 8. Uji Heteroskedastisitas**

Model	Sig
(Constant)	
1 <i>Orientasi Pasar</i>	.117
<i>Inovasi Produk</i>	.634

*Sumber: Data Diolah (2023)*

Tabel 8. Uji Heteroskedastisitas menunjukkan bahwa masing-masing model memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 yaitu 0,117 pada variabel *Orientasi Pasar* dan 0,634 pada variabel *Inovasi Produk*. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel bebas yang dipilih pada penelitian ini tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikatnya yaitu *absolute error*. Maka daripada itu, penelitian ini bebas dari gejala heteroskedastisitas.



## Analisis Regresi Linier Berganda

**Tabel 9. Analisis Regresi Linier Berganda (Coefficients<sup>a</sup>)**

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.165	1.606		1.348	.183
1					
Orientasi Pasar	.539	.127	.428	4.225	.000
Inovasi Produk	.322	.077	.423	4.176	.000

*Sumber: Data Diolah (2023)*

Tabel 9. Analisis Regresi Linier Berganda dapat ditulis persamaan sebagai berikut :

$$Y = 2.165 + 0,539X_1 + 0,322X_2$$

Keterangan :

Y = Keunggulan Bersaing

X<sub>1</sub> = Orientasi Pasar

X<sub>2</sub> = Inovasi Produk

Dari persamaan analisis regresi linear berganda tersebut, menunjukkan arah dari tiap variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Kemudian persamaan tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut :

Nilai constant = 2.165 menunjukkan apabila Orientasi Pasar dan Inovasi Produk bernilai sama dengan 0 (nol) maka nilai Keunggulan Bersaing menjadi 2.165.

X<sub>1</sub> = 0,539 menunjukkan bahwa apabila Orientasi Pasar meningkat 1 satuan maka kepuasan konsumen akan mengalami peningkatan sebesar 0,539.

X<sub>2</sub> = 0,322 menunjukkan bahwa apabila Inovasi Produk meningkat 1 satuan maka kepuasan konsumen akan mengalami peningkatan sebesar 0,322.

### Uji t

**Tabel 10. Uji t**

Variabel	Unstandardized	t	Sig.
	Coefficients Beta	hitung	
Orientasi Pasar	.539	4.225	.000
Promosi	.322	4.176	.000

*Sumber: Data Diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 10. Uji t, maka hasil yang didapat dibagi menjadi 2 pengujian hubungan variabelnya. Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa nilai t hitung dan signifikansi variabel Orientasi Pasar secara berturut-turut adalah 4,225 dan 0,000. Diketahui nilai t table sebesar 1,671. Apabila tiap nilai t hitung dengan t table dibandingkan dan nilai signifikansi dari Orientasi Pasar dengan taraf nyata yang digunakan dalam penelitian ini yaitu  $t \text{ hitung} > t \text{ table}$  ;  $4,225 > 1,671$  dan  $\text{sig} < 0,05$ ;  $0,00 < 0,05$ . Berdasarkan hasil dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang berarti Orientasi Pasar memberikan pengaruh positif terhadap Keunggulan Bersaing. Maka H1 : Orientasi Pasar berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keunggulan Bersaing.

Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa nilai t hitung dan signifikansi variabel Inovasi Produk secara berturut-turut adalah 4,176 dan 0,000. Diketahui nilai t table sebesar 1,671. Apabila tiap nilai t hitung dengan t table dibandingkan dan nilai signifikansi dari Inovasi Produk dengan taraf nyata yang digunakan dalam penelitian ini yaitu  $t \text{ hitung} > t \text{ table}$  ;  $4,176 > 1,671$  dan  $\text{sig} < 0,05$ ;  $0,00 < 0,05$ . Berdasarkan hasil dapat disimpulkan bahwa H2 diterima yang berarti Inovasi Produk memberikan pengaruh positif terhadap Keunggulan Bersaing. Maka H2 : Inovasi Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keunggulan Bersaing.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Hasil uji analisis data pengujian pada penelitian ini telah selesai dilakukan mengenai peran Orientasi Pasar dan Inovasi Produk terhadap Keunggulan Bersaing pada Usaha Pengrajin Ate yang berada di Kabupaten Karangasem. Dari hasil yang didapat disimpulkan bahwa variabel Orientasi Pasar dan Inovasi Produk berpengaruh positif signifikan terhadap Keunggulan Bersaing Usaha Kerajinan Ate Kabupaten Karangasem Bali. Hal ini menunjukkan semakin usaha pengrajin Ate berorientasi terhadap pasar dan makin berinovasi terhadap produknya maka keunggulan bersaing terhadap usaha tersebut akan meningkat sesuai dengan penelitian sebelumnya dan teori yang menunjukkan hal yang relevan. Untuk memenangkan persaingan pasar, pemilik usaha kerajinan Ate Kabupaten Karangasem harus terus meningkatkan produktivitasnya dalam berinovasi serta fokus terhadap target pasar yang diinginkan agar dapat menambah potensi memenangkan persaingan pasar. Diharapkan penelitian yang lebih lanjut mengenai pengaruh dari variabel lain terhadap Keunggulan Bersaing agar dapat memperbanyak sumbangan teori bagi pelaku usaha yang menjalankan bisnisnya serta berjuang setelah Era Pandemi Covid-19. Penelitian selanjutnya juga diharapkan agar dapat membuktikan pengaruh dari variabel

pada Era New Normal nantinya apakah masih memberikan dampak yang positif signifikan atau malah sebaliknya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Atuahene-Gima, K. (1996). Market orientation and innovation. *Journal of business research*, 35(2), 93-103.
- Bharadwaj, S. G., Varadarajan, P. R., & Fahy, J. (1993). Sustainable Competitive Advantage in Service Industries: A Conceptual Model and Research Propositions. *Journal of Marketing*, 57(4), 83-99.
- Na, Y. K., Kang, S., & Jeong, H. Y. (2019). The effect of market orientation on performance of sharing economy business: Focusing on marketing innovation and sustainable competitive advantage. *Sustainability*, 11(3), 729.
- Narver, J. C., & Slater, S. F. (1990). The Effect of Market Orientation on Business Profitability. *Journal of Marketing*. pp.20 – 35
- Porter, M. E., & Millar, V. E. (1985). How information gives you competitive advantage.
- Pratono, A. H., Darmasetiawan, N. K., Yudianto, A., & Jeong, B. G. (2019). Achieving sustainable competitive advantage through green entrepreneurial orientation and market orientation: The role of inter-organizational learning. *The Bottom Line*, 32(1), 2-15.
- Rahyuda, I. K. (2020). *Metode Penelitian Bisnis Base of The Research Pyramid*. Ed. 2020. CV. Sastra Utama.
- Robbins, P. S., & Coulter, M., (2010). *Manajemen, diterjemahkan oleh. Bob Sabran, Wibi Hardani*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono, (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Udriyah, U., Tham, J., & Azam, S. J. M. S. L. (2019). The effects of market orientation and innovation on competitive advantage and business performance of textile SMEs. *Management Science Letters*, 9(9), 1419-1428.

# **PENGARUH KEPEMIMPINAN, MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA UD KUSUMA BALI MANDIRI KLUNGKUNG**

**Ni Putu Kusuma Widanti<sup>1)</sup>, Anak Agung Bagus Wirateja<sup>2)</sup>**

<sup>1</sup>Akademi Keuangan dan Perbankan Denpasar

<sup>2</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia Handayani

Email: kusumawidanti1001@gmail.com

## **Abstrak**

Pengelolaan SDM yang baik merupakan hal utama yang mempengaruhi tercapainya tujuan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada UD. Kusuma Bali Mandiri Klungkung. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan UD. Kusuma Bali Mandiri Klungkung . Metode penentuan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh (sensus) dengan jumlah responden sebanyak 60 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik analisis regresi linier berganda. Selain hal tersebut di dalam penelitian ini juga dilakukan analisis statistik deskriptif serta uji asumsi klasik yang meliputi uji asumsi normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastitas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dan Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

**Kata kunci** : Kepemimpinan, Motivasi, Disiplin kerja, Kinerja Karyawan

## **Abstract**

*Effective HR management is crucial in influencing the attainment of these objectives. This research aims to investigate the influence of leadership, motivation, and work discipline on employee performance at UD. Kusuma Bali Mandiri, Klungkung. The population under study comprises all employees of UD. Kusuma Bali Mandiri, Klungkung. The sampling method employed is a saturated sample (census) with a total of 60 respondents. Data collection is conducted through a questionnaire that has been validated and tested for reliability. The data analysis technique employed in this study is the multiple linear regression analysis. In addition, this research also includes descriptive statistical analysis and classical assumption tests, such as tests for normality, multicollinearity, and*

*heteroskedasticity. The findings of this study reveal that leadership has a positive and significant impact on employee performance, motivation positively and significantly affects employee performance, and work discipline positively and significantly influences employee performance.*

**Keywords:** *Leadership, Motivation, Work Discipline, Employee Performance*

## **PENDAHULUAN**

Sumber daya manusia (SDM) sangat penting dalam suatu perusahaan di samping faktor lainnya seperti modal. Karena sumber daya manusia pada perusahaan dalam hal ini adalah karyawan yang akan mampu melaksanakan tugasnya secara benar dan tanggung jawab untuk mencapai tujuan perusahaan dalam sebuah organisasi perusahaan manusia merupakan salah satu unsur yang penting di dalam suatu organisasi (Sedarmayanti, 2018).

Peran kepemimpinan dalam suatu organisasi mencakup menetapkan sasaran, mengorganisasikan, memberikan pengarahan, memberikan motivasi, dan mengadakan komunikasi. Oleh karena itu diperlukan seseorang pemimpin yang mampu memberikan arahan untuk mencapai tujuan perusahaan yang sudah ditetapkan. Kepemimpinan merupakan kunci dalam manajemen yang memainkan peran penting dan strategi dalam kelangsungan hidup suatu organisasi tertentu. Menurut George R. Terry dalam Sedarmayanti (2017) menjelaskan “Kepemimpinan adalah keseluruhan aktivitas/kegiatan orang lain untuk mempengaruhi kemauan orang lain untuk mencapai tujuan bersama”. Kepemimpinan merupakan proses memengaruhi kegiatan kelompok yang terorganisasi dalam usaha menentukan tujuan dan pencapaiannya (Thohardi, 2011). Kepemimpinan merupakan kunci dalam manajemen yang memainkan peran yang penting dan strategis dalam kelangsungan hidup suatu organisasi tertentu. Kurangnya komunikasi antara atasan dan bawahan akan membuat karyawan merasa kurang diperhatikan. Karyawan mengharapkan pimpinannya dapat memberikan perhatian dalam bentuk motivasi agar karyawan mampu lebih terarah dalam mencapai tujuan perusahaan.

Motivasi adalah konsep yang dipergunakan untuk mengembangkan adanya dorongan-dorongan yang muncul dari dalam seorang individu yang akhirnya menggerakkan atau mengarahkan perilaku individu yang bersangkutan. Motivasi kerja sangat berpengaruh bagi suatu organisasi, karyawan tanpa motivasi tidak akan memberikan kemajuan yang berarti bagi organisasi. Menurut Salis Rabindra (2019) menyebut salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu motivasi, dimana motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan seseorang untuk berusaha untuk mencapai tujuan atau

mencapai hasil yang diinginkan. Dengan demikian pihak yang mengelola SDM dapat mengukur tingkat motivasi dari tiap-tiap karyawan, sehingga dapat diambil tindakan yang dirasa perlu sebelum terlambat. Keterlambatan dalam peningkatan motivasi kerja akan berdampak kurang produktifnya SDM yang ada, yang berakibat tidak tercapainya target organisasi.

Disiplin kerja juga merupakan hal yang harus ditanamkan dalam diri tiap karyawan, kesadaran karyawan diperlukan dengan mematuhi peraturan-peraturan yang berlaku. Peraturan sangat diperlukan untuk memberi bimbingan dan penyuluhan bagi karyawan dalam menciptakan tata tertib yang baik di instansi. Hasibuan (2018) menyatakan bahwa disiplin kerja merupakan fungsi operatif manajemen sumber daya manusia yang terpenting karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi kinerja karyawan yang dihasilkan. Disiplin kerja yang tinggi dan optimal mampu mempengaruhi kinerja karyawan.

Kinerja merupakan perilaku yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja (output) yang dihasilkan oleh karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya meningkatkan kinerja perusahaan untuk mencapai tujuannya. Menurut Hasibuan (2016), Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan kepada kecakapan, pengalaman, kesungguhan waktu. Kinerja karyawan merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan performa perusahaan. Dikatakan demikian karena berkembangnya suatu perusahaan tidak akan dilepas dari hasil dan prestasi yang dicapai oleh karyawan perusahaan tersebut.

Fenomena yang terjadi di UD. Kusuma Bali Mandiri yang merupakan perusahaan yang menjual alat elektronik, dan furniture adalah kurangnya tingkat kedisiplinan kerja karyawan yang dapat dilihat dari absensi kehadiran karyawan yang tidak tepat waktu atau sering terjadi keterlambatan. Keterlambatan karyawan saat hadir di kantor disebabkan karena kurangnya motivasi karyawan untuk bekerja, yang disebabkan ada beberapa karyawan yang merasa tidak puas dengan pemimpin mereka, dan karyawan merasa kurang diperhatikan oleh pimpinannya. Permasalahan yang terjadi tersebut membuat kinerja karyawan menjadi kurang optimal. Menurunnya kinerja karyawan dapat dilihat dari penjualan perusahaan pada tahun 2022 Sebagai berikut:

**Tabel 1. Data Penjualan UD. Kusuma Bali Mandiri Klungkung Periode Tahun 2022**

No	Bulan	Target	Realisasi	Presentase
1	2	3	4.	5. ( 4 : 3 ) x 100
1	Januari	350.000.000	223.322.000	63,80%
2	Februari	350.000.000	250.202.000	71,48%
3	Maret	380.000.000	212.300.000	55,86%
4	April	340.000.000	286.807.000	84,35%
5	Mei	350.000.000	371.447.000	61,12%
6	Juni	350.000.000	300.145.000	85,75%
7	Juli	350.000.000	271.250.000	77,5%
8	Aguastus	370.000.000	305.771.000	82,64%
9	September	350.000.000	245.337.000	70,09%
10	Oktober	350.000.000	280.148.000	80,04%
11	November	350.000.000	303.056.000	86,58%
12	Desember	350.000.000	280.148.000	80,04%
Jumlah		4.240.000.000	3.329.943.000	8.74%
		<b>Rata-rata</b>		<b>72%</b>

Sumber: UD. Kusuma Bali Mandiri Klungkung.

Berdasarkan Tabel 1 volume penjualan 1 tahun terakhir menurun, memang mengalami Fluktuasi. UD. Kusuma Bali Mandiri Klungkung menetapkan target penjualan 370.000.000 perbulan, Adapun target penjualan pada bulan maret, april, agustus, november dan desember dengan target yaitu 340.000.000 -350.000.000. Volume penjualan terjadi penurunan, rata-rata penjualan pada tahun 2022 yaitu 72%. Hal tersebut mengindikasi penurunan kinerja karyawan yang terjadi dan sangat memerlukan perhatian dari perusahaan.

Sebagaimana diungkapkan bahwa peran kepemimpinan dalam suatu organisasi mencakup menetapkan sasaran, mengorganisasikan, memberikan pengarahan, memberikan motivasi, dan mengadakan komunikasi. Oleh karena itu diperlukan seseorang pemimpin yang mampu memberikan arahan dan motivasi agar karyawan lebih disiplin dalam bekerja sehingga kinerja dapat lebih ditingkatkan untuk mencapai tujuan perusahaan yang sudah ditetapkan.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ari Kusuma Dewi (2020) tentang Pengaruh Kepemimpinan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kusuma

Bali Mandiri Cabang Tabanan menyatakan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Hal ini sejalan dengan penelitiannya menemukan bahwa kepemimpinan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Permatasari (2021) yang berjudul Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Koperasi Pondok Arta Sejahtera yang menyatakan bahwa motivasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini memiliki arti bahwa motivasi terhadap kinerja karyawan berbanding terbalik yang artinya jika motivasi yang kurang baik dirasakan oleh karyawan maka akan mengakibatkan penurunan terhadap kinerja karyawan tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu tersebut ditemukan adanya celah penelitian dimana ditemukan hasil penelitian yang berbeda. Melalui celah penelitian tersebut, maka dilakukan penelitian kembali tentang pengaruh kepemimpinan, motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan bahwa fenomena yang terjadi menyangkut Kepemimpinan UD. Kusuma Bali Mandiri Klungkung Ditemukan bahwa masih banyaknya tugas yang tidak dapat di selesaikan oleh karyawan dikarenakan rasa tanggung jawab yaitu kurangnya komunikasi antara atasan dan bawahan yang membuat karyawan merasa pimpinan kurang memperhatikan karyawannya

## **TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan latar belakang dan fenomena, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa ada hubungan yang tidak harmonis antara pimpinan dan karyawan yang membuat kinerja karyawan menjadi menurun. Oleh sebab itu, maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada UD. Kusuma Bali Mandiri Klungkung.

## **HIPOTESIS**

Hipotesis merupakan jawaban sementara atas permasalahan yang dihadapi pada objek penelitian. Hipotesis penelitian ini adalah:

- H1 : Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Pada UD. Kusuma Bali Mandiri Cabang Klungkung.
- H2 : Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Pada UD. Kusuma Bali Mandiri Cabang Klungkung.



H3 : Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Pada UD. Kusuma Bali Mandiri Cabang Klungkung.

## **METODE PENELITIAN**

### **Objek penelitian**

Adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah mengenai Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. UD. Kusuma Bali Mandiri Klungkung.

### **Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono 2014). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan perusahaan.

### **Sampel**

Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti, Ridwan (2015). Teknik pengambilan sample yang digunakan pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sample dengan pertimbangan tertentu. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah karyawan UD. Kusuma Bali Mandiri cabang Klungkung yang berjumlah 60 karyawan diseluruh divisi, namun tidak termasuk direksi yang akan dijadikan responden dalam penelitian ini.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara, Observasi, dokumentasi dan kuesioner.

## **Definisi Operasional Variabel**

### **A. Kepemimpinan (X<sub>1</sub>)**

Kepemimpinan adalah keseluruhan aktivitas dalam rangka mempengaruhi orang orang agar mau bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan yang memang diinginkan bersama Martoyo, (2015). Kepemimpinan adalah sebagai suatu proses pengarahan dan pemberian pada kegiatan dari sekelompok anggota yang saling berhubungan tugasnya Stoner dalam Handoko, (2016).

Adapun indikator dari motivasi adalah sebagai berikut :

- a) Pimpinan tidak membedakan karyawan dalam memberikan tugas.
- b) Pimpinan mempunyai pengaruh besar dalam menggerakkan karyawan.
- c) pimpinan memberikan petunjuk tentang pemeliharaan dan menciptakan suasana kerja yang baik dan menyenangkan.
- d) Pimpinan melibatkan para bawahan sehingga dapat dipakai sebagai dasar para karyawan dalam melaksanakan tugasnya.
- e) Pimpinan mampu menciptakan rasa aman dalam melaksanakan pekerjaan.
- f) Mimpinya mampu menunjukkan keteladanan dan panutan dalam perusahaan.
- g) Pimpinan memberikan inspirasi kepada bawahan dalam melaksanakan pekerjaan.

## **B. Motivasi (X<sub>2</sub>)**

Motivasi dapat didefinisikan sebagai keadaan dimana usaha dan kemampuan keras seseorang diarahkan kepada pencapaian hasil atau tujuan tertentu. Hasil-hasil yang dimaksud desa berproduktivitas masa penerjun kehadiran atau perilaku kerja kreatif lainnya Sofiah, (2008) motivasi adalah percampuran faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku terhadap pekerjaannya. Motivasi merupakan proses yang menunjukkan intensitas individu, arah, ketentuan sebagai upaya mencapai tujuan organisasi Priansa, (2016). dari pendapat para ahli maka dapat dikatakan motivasi adalah suatu faktor yang mempengaruhi atau mendorong karyawan untuk melakukan aktivitas berupa kemampuan yang dimiliki untuk mencapai hasil atau tujuan tertentu. Mempersoalkan bagaimana cara mendorong gairah kerja bawahan agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilan untuk mewujudkan tujuan perusahaan. dalam Kurniawan (2016) mendefinisikan kerja seseorang, agar mereka bekerja sama pekerjaan efektif dan terintegrasi dengan segala daya upaya untuk mencapai kepuasan. Adapun Indikator Motivasi Kerja menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2009:93) dalam Bayu Fadillah, et all (2013:5) sebagai berikut :

- 1) Tanggung Jawab

Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi terhadap pekerjaannya.

- 2) Prestasi Kerja

Melakukan sesuatu/pekerjaan dengan sebaik-baiknya.

- 3) Peluang Untuk Maju

Keinginan mendapatkan upah yang adil sesuai dengan pekerjaan.

- 4) Pengakuan Atas Kinerja  
Keinginan mendapatkan upah lebih tinggi dari biasanya.
- 5) Pekerjaan yang menantang  
Keinginan untuk belajar menguasai pekerjaannya di bidangnya

### **C. Disiplin Kerja (X<sub>3</sub>).**

Ada beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur disiplin kerja karyawan seperti yang ditemukan oleh Singodimedjo dalam Sutrisno (2019) yaitu:

- 1) Peraturan jam masuk, pulang, dan jam istirahat.
- 2) Peraturan dasar tentang berpakaian, dan bertingkah laku dalam pekerjaan.
- 3) Peraturan cara-cara melakukan pekerjaan dan berhubungan dengan unit kerja lain.
- 4) Peraturan tentang apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukan oleh para pegawai selama dalam instansi dan sebagainya.

### **D. Kinerja karyawan (Y).**

Kinerja karyawan merupakan pencapaian hasil karyawan dalam suatu proses melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan. Dengan meningkatkan kinerja karyawan akan menghasilkan tingkat kinerja yang baik dan optimal.

Adapun indikator kinerja adalah sebagai berikut:

- 1) Kualitas kerja  
mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar kualitas yang ditentukan.
- 2) Kuantitas kerja  
mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang ditentukan.
- 3) Pengetahuan pekerjaan  
Mampu memahami tugas dan pekerjaan yang diberikan sehingga dapat menyelesaikannya sendiri.
- 4) Disiplin  
Hadir tepat waktu sesuai dengan waktu yang ditentukan.
- 5) Inisiatif  
mampu menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dari batas waktu yang ditentukan sehingga bisa lebih banyak menyelesaikan pekerjaan lainnya.

**Teknis Analisis Data**

Analisis Regresi Linier Berganda Menurut Sugiyono (2017:142), secara umum persamaan regresi linier berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + e_i \dots\dots\dots$$

(1) Persamaan regresi berganda diatas diaplikasikan menjadi :

$$KK = \beta_K + \beta_M + \beta_{DK} + e_i \dots\dots\dots (2)$$

Dimana : KK = Kinerja Karyawan, K = Kepemimpinan, M = Motivasi, DK = Disiplin Kerja,  $\beta_1, \beta_2, \beta_3$  = Koefisien regresi (pengaruh positif/negatif),  $e_i$  = Standar eror  
 Pengujian hipotesis dilakukan dengan Uji t, Uji F dan untuk melihat keeratan hubungan variabel bebas dengan variabel terikut digunakan koefisien korelasi dan determinasi (R2)

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

1) Analisis Regresi Linier Berganda

Metode analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji regresi linear berganda disajikan dalam Tabel 2:

**Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

		<i>Coefficients<sup>a</sup></i>				
		<i>Unstandardized</i>		<i>Standardized</i>		
Model		<i>Coefficients</i>		<i>Coefficients</i>		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	-.534	1.582		.338	.737
	X1	.224	.083	.241	2.711	.009
	X2	.364	.079	.417	4.628	.000
	X3	.374	.121	.346	3.092	.003

a. Dependent Variabel: Y (Kinerja Karyawan)

*Sumber: Hasil analisis*

Adapun rumus yang digunakan untuk mengetahui analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + e$$

a = Konstanta

B = Koefisien regresi

Y = kinerja karyawan

X<sub>1</sub> = kepemimpinan

X<sub>2</sub> = motivasi

X<sub>3</sub> = disiplin kerja

e = tingkat kesalahan

Hasil dari analisis regresi linier berganda yang dihasilkan persamaan sebagai berikut :

$$Y = -0,534 + 0,224 X_1 + 0,364 X_2 + 0,374 X_3$$

Melalui hasil persamaan regresi diatas dapat dimaknai sebagai berikut:

- a) Konstanta sebesar -0,534 memiliki arti bila nilai variabel Kepemimpinan (X<sub>1</sub>), Motivasi (X<sub>2</sub>), Disiplin Kerja (X<sub>3</sub>) sama dengan nol (0), maka nilai Kinerja Karyawan (Y) adalah sebesar -0,534
- b) β<sub>1</sub> = 0,224 artinya koefisien variabel Kepemimpinan (X<sub>1</sub>) berpengaruh positif terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y). Hal ini berarti semakin baik variabel Kepemimpinan (X<sub>1</sub>) maka akan meningkatkan variabel Kinerja Karyawan (Y) sebesar 0,224.
- c) β<sub>2</sub> = 0,364 artinya koefisien variabel Motivasi (X<sub>2</sub>) berpengaruh positif terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y). Hal ini berarti semakin baik variabel Motivasi (X<sub>2</sub>) maka akan meningkatkan variabel Kinerja Karyawan (Y) sebesar 0,364.
- d) B<sub>3</sub> = 0,374 artinya koefisien variabel Disiplin Kerja (X<sub>3</sub>) berpengaruh positif terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y). Hal ini berarti semakin baik variabel Disiplin Kerja (X<sub>3</sub>) maka akan meningkatkan variabel Kinerja Karyawan (Y) sebesar 0,374.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada UD. Kusuma Bali Mandiri Klungkung Hal ini berarti semakin tingginya motivasi yang dirasakan oleh karyawan maka semakin meningkat kinerja dari karyawan tersebut.
2. Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada UD. Kusuma Bali Mandiri Klungkung. Hal ini berarti semakin tingginya motivasi kerja yang didapatkan oleh karyawan maka semakin meningkat kinerja dari karyawan tersebut.

3. Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada UD. Kusuma Bali Mandiri Klungkung. Hal ini berarti semakin tingginya disiplin kerja yang dilakukan oleh karyawan maka semakin meningkat kinerja dari karyawan tersebut.

#### **Saran**

Dari hasil penelitian maka dapat diberikan saran kepada UD, Kusuma Bali Mandiri Klungkung hendaknya pemimpin perusahaan meningkatkan motivasi karyawan melalui pengawasan terhadap karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dalam bekerja agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik oleh karyawan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Alvino. (2016). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Dan Disiplin, Terhadap Kinerja Karyawan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), 1–14.
- Aulia. (2020). Goal Setting Theory Vs Reinforcement Theory:In Ruh Perspекtive Theory. *Prosiding Seminar Nasional Magister Psikologi Universitas Ahmad Dahlan* ISSN:2715-7121.
- Ahmad Afandi. (2020). Pengaruh Motivasi dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank BTN Batam. Prodi Manajemen Universitas Riau Kepulauan Batam. *Jurnal*.
- Aniasari, Y., and Wulansari, R. (2020). Pengaruh Disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Sentra Ponselindo. *Jurnal Ilmiah PERKUSI*, 1(2), 139-144.
- Bayuadi. (2015). Pengaruh Disiplin kerja terhadap kinerja karyawan Perilaku Organisasi Sebuah Pengantar.
- Fajri, C., Dalmar, H. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada CV Permata Mitra Karya Tangerang Selatan. *INVEST: Jurnal Inovasi Bisnis dan Akuntansi*, 1(2), 57-62.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamalik., Handoko. (2016) Kepemimpinan dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Organizational Citizenship Behavior Sebagai Variabel Intervening: Studi Pada Karyawan Hotel Bahari, Kabupaten Tegal. *Derivatif: Jurnal Manajemen*, 15(2), 276-293.
- Haibuan. (2018). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Indonesia Applicad. *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(1), 369-373.

- Inarai. (2016). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Amanah finance Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis Internasional*.
- Kurniawan. (2016). Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pariwisata Purwakarta. *Jurnal Ilmiah PERKUSI*, 1(1), 101-109.
- Maslow. (2008). *Motivation and Personality*. Harper & Raw, Publisher.
- Mangkunegara, A. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Martoyo., Manualang. (2009). *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salemba Empat.
- Muslimat, A., and Ab Wahid, H. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia Kantor Cipondoh. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 4(2), 120-127.
- Permatasari, C. I., & Novitasari, D. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada AHASS Manteb Motor Tahun 2020. *Skripsi*.
- Permatasari, et al., (2019) Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, Kompetensi, dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan (Matrik)*. 6(2), 72-80.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reormasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negri Sipil*. Bandung: Rrfika Aditama.
- Siagian. (2012). Pengaruh Disiplin Kerja dan Pemberian Insentif terhadap Kinerja Karyawan PT Putra Karisma Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 2 (1).
- Sutrisno E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Ke-6. Jakarta: Kencana.
- Suhardi. (2010). Pengaruh Motivasi dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan PT AK, Tbk. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 5(4), 322-330.
- Sofiah. (2008). Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Niti Karya Bersama. *Journal of Psychology and Treatment*, 1(2), 25-35.
- Safa, N. I. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja, Pendidikan Dan Pelatihan Kerja, Serta Koordinasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di CV. Grafika Dua Tujuh Klaten.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: CV. Alfabeta
- Tohardi, Ahmad. (2002). *Pemahaman Pralus Manajemen Sumber Daya Manusia*, Universitas Tanjung Pura, Bandung: Mandar Maju.

# **PENGARUH MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN *BAGGAGE SERVICE* PT. GAPURA ANGKASA DENPASAR**

**Ida Ayu Trisna Wijayanthi<sup>1)</sup>, Ni Nyoman Ida Sriwahyuni<sup>2)</sup>**

<sup>1,2)</sup>Prodi Manajemen, STIMI Handayani, Denpasar

Email: trisnawijayanthi23@gmail.com

## **ABSTRAK**

Suatu perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang berpengetahuan, berketerampilan tinggi, serta usaha tinggi sehingga mampu mengelola perusahaan tersebut dengan optimal. Berhasilnya pengelolaan perusahaan dengan baik juga tidak terlepas dari kinerja karyawan. Kinerja karyawan dipengaruhi banyak faktor seperti motivasi, dan disiplin kerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh motivasi, dan disiplin kerja secara parsial dan simultan terhadap kinerja karyawan. Lokasi penelitian ini di *Baggage Service* PT. Gapura Angkasa Denpasar. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan *Baggage Service* PT. Gapura Angkasa Denpasar dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 30. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Validitas, Uji Reabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linier Berganda, Uji F, Uji t dan Uji Koefisien Determinasi. Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa motivasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, disiplin kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan dan secara simultan motivasi dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Besarnya pengaruh variabel motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan adalah 67,6%. Saran yang dapat diberikan peneliti adalah *Baggage Service* PT. Gapura Angkasa Denpasar diharapkan memberikan insentif kepada karyawan yang mampu mencapai target, memberikan teguran atau sanksi kepada karyawan yang tidak mentaati aturan jam masuk perusahaan, memberikan pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan karyawan, serta memberikan penghargaan kepada karyawan yang berprestasi.

**Kata kunci:** *Motivasi, Disiplin Kerja, Kinerja Karyawan*



## **ABSTRACT**

*A company must have human resources who are knowledgeable, highly skilled, and highly entrepreneurial so that they are able to manage the company optimally. The success of managing a company well cannot be separated from employee performance. Employee performance is influenced by many factors such as motivation and work discipline. This research aims to determine the partial and simultaneous influence of motivation and work discipline on employee performance. The location of this research is Baggage Service PT. Denpasar Space Gate. The population in this study were employees of Baggage Service PT. Garuda Indonesia Denpasar and the sample in this study was 30 people. The data analysis techniques used in this research are Validity Test, Reliability Test, Classical Assumption Test, Multiple Linear Regression Analysis, F Test, t Test and Coefficient of Determination Test. From the research results it can be seen that motivation has a significant positive effect on employee performance, work discipline has a significant positive effect on employee performance and simultaneously motivation and work discipline have a significant effect on employee performance. The magnitude of the influence of work motivation and work discipline variables on employee performance is 67.6%. Suggestions that researchers can give are Baggage Service PT. Garuda Indonesia Denpasar is expected to provide incentives to employees who are able to achieve targets, give warnings or sanctions to employees who do not comply with the company's entry hours regulations, provide work that suits the employee's abilities, and give awards to employees who excel.*

**Key Word:** *Motivation, Work Discipline, Employee Performance.*

## **PENDAHULUAN**

Saat ini penerbangan merupakan salah satu jasa transportasi yang sudah banyak digunakan oleh masyarakat, ini dapat terjadi dikarenakan kebutuhan masyarakat akan jasa transportasi untuk jarak jauh sudah cukup tinggi terlihat dari jumlah penumpang setiap penerbangan dalam maupun luar negeri semakin meningkat setiap tahunnya dan dirasa jasa transportasi ini memiliki kecepatan lebih dibandingkan jenis transportasi lain. Selain itu harga dari moda jasa transportasi penerbangan sudah terjangkau oleh masyarakat Indonesia, tidak seperti beberapa tahun silam yang masih terbilang susah untuk terjangkau oleh kalangan menengah kebawah.

Meningkatnya jumlah penumpang yang menggunakan jasa transportasi udara mendorong setiap perusahaan penerbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan selama penerbangan (*on board service*) maupun pada saat di darat (*ground service*). Demi kenyamanan dan keselamatan semua pihak, setiap perusahaan penerbangan bekerja sama dengan salah satu perusahaan jasa pelayanan penerbangan atau yang sering disebut dengan (*ground handling*) yang beroperasi pada Bandar Udara tersebut.

Di Indonesia khususnya di Bali perusahaan pelayanan atau yang lebih dikenal dengan *Ground Handling Aircraft* adalah yaitu PT. Gapura Angkasa yang beroperasi di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali, Tuban, Badung, Bali. PT. Gapura Angkasa adalah penyedia jasa ground handling bagi maskapai penerbangan yang beroperasi di Indonesia, meliputi kargo dan perdagangan, penumpang dan penanganan bagasi, operasi penerbangan dan servis pesawat udara, serta kegiatan usaha lainnya yang dapat menunjang usaha penerbangan di wilayah kerja di daerah Bandar Udara. Gapura Angkasa saat ini menangani 11 perusahaan penerbangan yaitu, Garuda Indonesia (GA), Scoot Airline/Tigerair (TR), Thai Airways (TG), KLM (KL), Qatar Airways (QR), Korean Air (KE), Xiamen Air (MF), China Ariline (CI), Vietjet Airline (VJ), Hongkong Airline (HK) dan China Shouthern (CZ). Selain dari 11 *airline* tersebut PT. Gapura juga dipercaya untuk menangani beberapa *carter flight*.

Salah satu unit atau Departmen pada PT. Gapura Angkasa yang menjadi sorotan dari setiap *airline* yang dilayani adalah Departmen *Baggage service*. *Baggage Service* atau yang sering kali dikenal dengan sebutan *Lost And Found* memiliki peranan sentral terhadap pelayanan kepada penumpang maupun dari *Airline* khususnya dalam penanganan bagasi. *Lost And Found* adalah bagian penanganan bagasi penumpang yang turun dari pesawat yang mengalami *irregularities* atau penyimpangan bagasi, yaitu seperti penanganan kehilangan bagasi, kerusakan bagasi dan penerimaan bagasi.

Bagasi merupakan suatu harta benda berharga atau barang – barang pribadi milik penumpang yang diizinkan oleh maskapai penerbangan untuk diangkut kedalam pesawat yang merupakan kebutuhan penumpang selama melakukan perjalanan (Abdul Majid dkk, 2009). *Baggage service* bertanggung jawab dan dipercaya untuk menangani segala bentuk keluhan penumpang saat kedatangan yang mengalamami kehilangan bagasi sampai bagasi itu ditemukan kembali. Penanganan dan pelayanan yang tepat sangat diperlukan oleh seorang ground handling agar tidak kehilangan kepercayaan penumpang.

Setiap *airline* pasti menuntut penyedia jasa untuk memberikan pelayanan terbaik kepada para penumpang. Begitupun *airline* yang di handle oleh PT. Gapura Angkasa.

Khususnya department *Baggage service* untuk selalu memberikan pelayanan bintang lima kepada penumpang maupun airline sehingga membuat perusahaan harus terus berbenah yang menjadikan adanya perubahan secara berkala baik dari struktur organisasi, peraturan *Standart Operating Procedure* (SOP) dalam perusahaan. Dan secara tidak langsung hal ini juga menuntut perusahaan agar memiliki sumber daya manusia (SDM) yang dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan.

Agar aktifitas manajemen berjalan dengan baik, perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang berpengetahuan dan berketerampilan tinggi serta usaha tinggi untuk mengelola usaha seoptimal mungkin, sehingga kinerja karyawan dapat meningkat. Kinerja merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi (Moeheriono, 2012).

Baik buruk hasil kerja karyawan dapat dilihat dari standar kerja yang telah ditetapkan perusahaan. Jika seorang karyawan memberikan hasil kerja yang sesuai standar kinerja yang telah ditetapkan, maka kinerja karyawan tersebut tergolong baik. Kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal. Kinerja yang optimal yaitu kinerja yang sesuai standar organisasi dan mendukung tercapainya sebuah organisasi. Organisasi yang baik adalah organisasi yang berusaha meningkatkan kemampuan sumber daya manusianya karena hal tersebut merupakan faktor kunci untuk meningkatkan kinerja seorang karyawan. Peningkatan kerja karyawan akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam suatu usaha. Maka dari sebuah organisasi atau instansi mengharapkan kinerja karyawan yang tinggi, karena semakin banyak karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi, maka produktivitas organisasi atau perusahaan secara keseluruhan akan meningkat sehingga organisasi atau perusahaan akan dapat bertahan dalam persaingan global.

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah faktor Motivasi dan Disiplin kerja. Motivasi dapat dipandang sebagai perubahan energi dalam diri seseorang yaitu ditandai dengan munculnya feeling, dan didahului dengan tanggapan terhadap adanya tujuan. Motivasi adalah kondisi internal yang membangkitkan seseorang untuk bertindak, mendorong seseorang untuk mencapai tujuan tertentu, dan membuat individu tersebut untuk tetap tertarik dalam kegiatan tertentu. Motivasi dapat diartikan sebagai dorongan internal dan eksternal dalam diri seseorang yang diindikasikan dengan adanya hasrat dan minat, dorongan dan kebutuhan, harapan dan cita-cita, penghargaan,

dan penghormatan (Hamzah, 2007). Dengan adanya motivasi diharapkan karyawan mampu menghasilkan kinerja yang tinggi sehingga tujuan organisasi atau perusahaan dapat tercapai serta tercapai juga tujuan pribadi. Selain itu ditambah Disiplin kerja yang dimiliki oleh para karyawan, akan memberikan suatu hubungan yang besar dalam upaya mencapai tingkat produktivitas. Disiplin dalam suatu organisasi atau perusahaan dimana seseorang karyawan taat terhadap peraturan yang sudah disepakati pihak atasan dan bawahan serta taat dan disiplin terhadap ketepatan waktu. Disiplin kerja sebagai fungsi pemeriksaan dan pengawasan dalam manajemen sumber daya manusia yang sangat penting karena pentingnya suatu disiplin akan menciptakan pegawai yang berkualitas. Disiplin merupakan suatu hal yang harus dijaga dan ditingkatkan secara terus menerus agar karyawan menjadi terbiasa bekerja dengan penuh disiplin dan tanggung jawab sesuai dengan tugas yang diberikan oleh atasan dan pimpinannya.

Salah satu unit pada PT Angkasa Pura yaitu *Departement Baggage Service* sebagai unit yang menangani kehilangan, kerusakan dan penemuan bagasi tentunya sangat penting bagi perusahaan mempunyai karyawan yang berperan aktif dalam menangani keluhan penumpang maupun keluhan dari *Airline*. Keberhasilan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi *Baggage Service* akan tergantung dari kinerja para karyawannya. Dengan kinerja karyawan yang semakin baik maka pelayanan yang diberikan kepada penumpang akan semakin baik juga. Berdasarkan uraian diatasmaka perlu dilakukan penelitian mengenai Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan *Baggage Service* PT. Gapura Angkasa Denpasar.

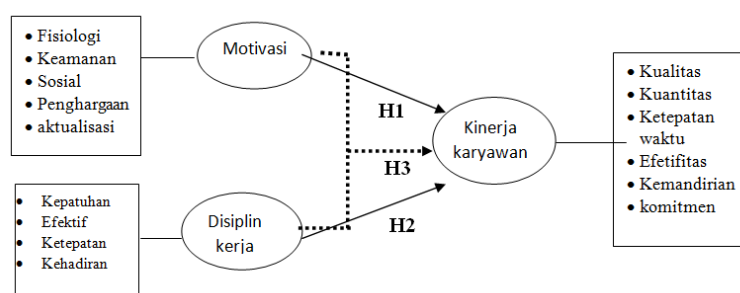
Sesuai dengan tujuan penelitian serta kajian teoritis dan empiris yang telah disampaikan, maka dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:.

H1 : Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan

H2 : Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan

H3: Motivasi kerja dan Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Berikut kerangka pemikiran pada penelitian ini:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran  
Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan  
*Baggage Service* PT. Gapura Angkasa Denpasar

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan pada karyawan di Department *Baggage Service* PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar. Adapun objek dari penelitian ini adalah pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap karyawan Departmen *Baggage Service* PT. Gapura Angkasa cabang Denpasar. Untuk mempermudah serta memperjelas dari pengertian variable - variabel dalam penulisan penelitian, maka secara operasional dapat dijelaskan sebagai berikut:

Motivasi ( $X_1$ ) merupakan usaha atau dorongan dasar yang menggerakkan seseorang untuk mencurahkan segala tenaga karena adanya suatu tujuan. Maka indikator motivasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. *Physiological needs*, adalah jaminan organisasi terhadap kebutuhan pegawai untuk mempertahankan hidup
- b. *Safety and Security needs* yaitu organisasi menjamin kebutuhan akan kebebasan dari ancaman yakni merasa aman dari ancaman dan keselamatan dalam melaksanakan pekerjaan
- c. *Social needs, the needs of affection* adalah kebutuhan sosial, teman, afiliasi, interaksi, dicintai dan mencintai serta diterima dalam pergaulan kelompok pekerja dan masyarakat lingkungannya
- d. *Essteern needs* adalah organisasi menjamin kebutuhan akan penghargaan diri dan pengakuan serta penghargaan pretise dari karyawan.
- e. *Self actualization* adalah kebutuhan akan aktualisasi diri dengan menggunakan kemampuan, keterampilan, dan potensi optimal untuk mencapai prestasi ;kerja yang memuaskan

Disiplin Kerja ( $X_2$ ) merupakan suatu perilaku yang harus ditanamkan pada setiap individu didalam maupun di luar organisasi, setiap individu harus mau mengikuti atau mentaati segala peraturan - peraturan yang ada dan telah disepakati sebelumnya serta peraturan-peraturan yang ada dan telah disepakati sebelumnya serta bersedia menerima segala konsekuensi apabila melanggar peraturan tersebut. Maka yang menjadi indikator disiplin kerja pada penelitian ini adalah:

- a. Taat terhadap aturan waktu dilihat dari jam masuk kerja, jam pulang dan jam istirahat yang tepat waktu sesuai dengan aturan yang berlaku di perusahaan.
- b. Taat terhadap peraturan perusahaan, peraturan dasar tentang cara berpakaian , dan bertingkah laku dalam pekerjaan.
- c. Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan ditunjukkan dengan cara-cara melakukan pekerjaan-pekerjaan sesuai dengan jabatan, tugas, dan tanggung jawab serta cara berhubungan dengan unit kerja lain.
- d. Taat terhadap peraturan lainnya aturan tentang apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukan oleh para pegawai dalam perusahaan

Kinerja karyawan (Y) adalah perbandingan hasil kerja nyata karyawan dengan standar kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Maka yang menjadi indikator kinerja karyawan dalam penelitian ini adalah:

- a. Kualitas, adalah tingkat dimana hasil aktifitas yang dilakukan mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktifitas maupun memenuhi tujuan yang diharapkan dari suatu aktifitas.
- b. Kuantitas, adalah jumlah yang dihasilkan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktifitas yang diselesaikan
- c. Ketepatan waktu, adalah tingkat suatu aktifitas diselesaikan pada waktu awal yang diinginkan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktifitas lain
- d. Efektifitas, adalah tingkat penggunaan sumber daya manusia, organisasi dimaksimalkan dengan maksud menaikkan keuntungan atau mengurangi kerugian dari setiap unit dalam sumber daya
- e. Kemandirian, adalah tingkat dimana seorang pegawai dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa minta bantuan bimbingan dari pengawas atau meminta turut campurnya pengawas untuk menghindari hasil yang merugikan
- f. Komitmen organisasi, adalah tingkat dimana pegawai mempunyai komitmen kerja dengan organisasi dan tanggung jawab pegawai terhadap organisasi

Dalam penelitian ini, populasi yang diambil adalah karyawan *Baggage Service* pada PT. *Gapura Angkasa Denpasar* yang berjumlah 30 orang. Karena populasi hanya berjumlah 30 orang maka populasi tersebut sekaligus menjadi sampel dari penelitian ini. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan Kuesioner dengan 5 skala likert dan tehnik analisis data akan menggunakan Analisis regresi linier berganda, Uji t dan

Uji F dibantu dengan program computer *IBM Statiscal Package of Social Sciende (SPSS)* versi 26 *For Windows*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Karakteristik Responden

Berdasarkan penelitian ini karakteristik responden digambarkan mengenai jenis kelamin, pendidikan terakhir dan jabatan. Adapun karakteristik yang terkumpul melalui pengumpulan kuesioner adalah sebagai berikut : dapat dinyatakan bahwa mayoritas responden adalah responden laki - laki sebanyak 16 orang atau sebesar 53,3% sedangkan responden perempuan sebanyak 14 orang dengan persentase 46,7%. Berdasarkan tingkat pendidikan dapat dinyatakan bahwa responden mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir SMA sebanyak 25 orang atau 83,3% dan paling sedikit pada responden dengan pendidikan terakhir Sarjana sebanyak 5 orang atau 16,7%. Berdasarkan jabatan dibagi 4 kategori yaitu mayoritas responden pada jabatan staff sebanyak 26 orang atau 86,7% dan paling sedikit pada responden jabatan supervisor sebanyak 4 orang dengan persentase 13,3%.

### 2. Hasil Regresi Berganda

Setelah melakukan uji validitas dan reliabilitas pada hasil jawaban responden dari kuesioner yang disebar, diperoleh hasil bahwa kuesioner yang digunakan sebagai instrumen penelitian ini dinyatakan valid dan reliabel serta dapat dilanjutkan pada langkah penelitian berikutnya. Kemudian pada hasil tabulasi jawaban responden dilakukan uji asumsi klasik sebelum dilakukan uji regresi berganda dan uji hipotesis. Hasil uji asumsi klasik menunjukkan tidak ada auto korelasi antara varibel sehingga dinyatakan layak untuk diuji lebih lanjut. Tabel 1. berikut menggambarkan Hasil Uji Regresi berganda:

**Tabel 1.**

**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9.626	3.897		2.470	.020
Motivasi	.415	.128	.463	3.229	.003
Disiplin kerja	.350	.113	.444	3.099	.005

Berdasarkan Tabel 1 dapat dituliskan model persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 9,626 + 0,415X_1 + 0,350X_2 + e$$

Dengan penjelasan sebagai berikut:

$a = 9,626$  nilai konstanta sebesar 9,626 secara statistik menunjukkan bahwa apabila motivasi ( $X_1$ ) dan disiplin kerja ( $X_2$ ) tidak mengalami perubahan (konstan), maka kinerja karyawan akan sebesar 9,626.

$b_1 = 0,415$  ini berarti apabila motivasi ( $X_1$ ) meningkat sebesar satu satuan maka kinerja karyawan ( $Y$ ) akan meningkat sebesar 0,415 dengan asumsi variable lain konstan, demikian juga sebaiknya.

$b_2 = 0,350$  ini berarti apabila disiplin kerja ( $X_2$ ) meningkat sebesar satu satuan maka kinerja karyawan ( $Y$ ) akan meningkat sebesar 0,350 dengan asumsi variable lain konstan, demikian juga sebaiknya.

### 3. Uji Hipotesis (Uji t)

Berdasarkan uji t yang dilakukan didapatkan hasil yang disajikan pada tabel 1.2 yang dapat dijelaskan sebagai berikut

- a). Pengaruh variabel motivasi ( $X_1$ ) terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ) *Baggage Service* PT. Gapura Angkasa Denpasar

Berdasarkan Tabel 1.2, hasil uji statistik uji t dapat dijelaskan bahwa  $t_{hitung}$  (3,229) >  $t_{tabel}$  (2,015) dengan tingkat signifikansi  $0,003 < 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti bahwa variabel motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Agustian (2019) dengan judul Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Makassar yang memperoleh hasil bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

- b) Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di *Baggage Service* PT. Gapura Angkasa Denpasar.

Berdasarkan Tabel 1.2, hasil uji t menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dimana diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,099 dan nilai signifikansi sebesar 0,005, jika dibandingkan nilai  $t_{hitung}$   $3,099 > 2,015$  dan nilai signifikansi  $0,005 < 0,05$ , sehingga hipotesis kedua diterima. Dapat disimpulkan secara parsial disiplin kerja



berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Pratama (2022) dengan judul Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Ujungbatu, dan Lutfi Nurmahana (2022) dengan judul penelitian Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Ground Handling Gapura Angkasa Cabang Juanda Surabaya yang memperoleh hasil bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

#### 4. Uji Hipotesis (Uji F)

Berdasarkan uji F yang dilakukan didapatkan hasil yang disajikan pada tabel 1.2 yaitu Pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan *Baggage Service* PT. Gapura Angkasa Denpasar menunjukkan bahwa secara simultan motivasi dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, dimana diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dan nilai F-hitung sebesar 28,129, jika dibandingkan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 dan nilai F-hitung 28,129 lebih besar dari F-tabel 3,35. Hal ini berarti secara bersama-sama (simultan) motivasi dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sehingga hipotesis ketiga diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Agustian (2019) dengan judul penelitian Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Makassar yang memperoleh hasil bahwa motivasi dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil suatu simpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil analisis uji t pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan, diperoleh nilai t-hitung sebesar  $3,229 > 2,015$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,003 < 0,05$ , hal ini berarti bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada *Baggage Service* PT. Gapura Angkasa Denpasar.
2. Dari hasil analisis uji t pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan, diperoleh nilai t-hitung sebesar  $3,099 > 2,015$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,005 < 0,05$ , hal

ini berarti bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada *Baggage Service* PT. Gapura Angkasa Denpasar.

3. Dari hasil analisis uji F pengaruh motivasi dan disiplin kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan, diperoleh nilai F-hitung sebesar  $28,129 > 3,35$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , hal ini berarti bahwa motivasi dan disiplin kerja secara bersama – sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada *Baggage Service* PT. Gapura Angkasa Denpasar.

## Saran

Dari hasil analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka saran- saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Dari pernyataan mengenai motivasi pernyataan dalam bekerja peneliti selalu mencapai target memiliki nilai rata - rata terendah, melihat hasil penelitian tersebut *Baggage Service* PT. Gapura Angkasa Denpasar diharapkan memberikan insentif kepada karyawan yang mampu mencapai target, untuk meningkatkan usaha karyawan dalam mencapai target.
2. Dari pernyataan mengenai disiplin kerja pernyataan peneliti mentaati aturan jam masuk perusahaan memiliki nilai rata-rata terendah, melihat hasil penelitian tersebut *Baggage Service* PT. Gapura Angkasa Denpasar diharapkan memberikan teguran atau sanksi kepada karyawan yang tidak mentaati aturan jam masuk perusahaan.
3. Dari pernyataan mengenai kinerja karyawan pernyataan peneliti memiliki antusias yang tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan memiliki nilai rata-rata terendah, melihat hasil penelitian tersebut *Baggage Service* PT. Gapura Angkasa Denpasar diharapkan, agar nantinya karyawan memiliki antusias yang tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan.
4. Bagi peneliti selanjutnya, agar dapat meneliti dan mengkaji lebih dalam faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan selain motivasi dan disiplin kerja. Agar nantinya dapat mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan oleh *Baggage Service* PT. Gapura Angkasa Denpasar untuk meningkatkan kinerja karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Majid, Suharto dan Warpani, Eko Probo D, 2009. *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Agustian Oki. (2009). Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Makassar. *Skripsi Universitas Negri Jakarta*. [https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/6216-Full\\_Text.Pdf](https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/6216-Full_Text.Pdf).
- Hamzah B. Uno, 2007. *Teori Motivasi dan Pengukurannya (Analisis Di Bidang Pendidikan)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lutfi Nurmahana, 2022 Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Ground Handling Garuda Angkasa Cabang Juanda Surabaya, Vol 4 No 02 (2022): *Ground Handling Dirgantara*.
- Moehariono, 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Pratama, Chosi (2022) Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Ujungbatu. *Thesis*, Universitas Islam Riau.

## PENGARUH ERA NEW NORMAL TERHADAP KEPUASAN KERJA

Ni Nyoman Wulan Antari<sup>1)</sup>, Ida Bagus Radendra Suastama<sup>2)</sup>

<sup>1</sup>ITB STIKOM BALI

<sup>2</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia Handayani

email: wulan\_antari@stikom-bali.ac.id

### Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada BPR. Pasar Raya Kuta. Faktor kepuasan yang dipelajari dalam penelitian ini adalah faktor keuangan, faktor psikologis dan faktor sosial yang terjadi di perusahaan. Desain/metodologi sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 83 responden dengan mengamati faktor psikologis, Faktor responden sosial menggunakan teknik sampling kluster. Penelitian dilakukan adalah tes f untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, faktor keuangan kepuasan kerja karyawan, faktor psikologis untuk kepuasan kerja karyawan dan faktor sosial untuk kepuasan pekerjaan karyawan BPR. Pasar Raya Kuta. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, menunjukkan hasil yang memperlihatkan bahwa ada pengaruh signifikan atas faktor keuangan, faktor psikologis dan faktor sosial pada kepuasan pekerjaan karyawan BPR. Pasar Raya Kuta. Ada pengaruh signifikan faktor keuangan pada kepuasan pekerjaan BPR. Pasar Raya Kuta, ada pengaruh signifikan faktor psikologis pada kepuasan kerja.

**Kata kunci:** era new normal, kepuasan kerja

### ABSTRACT

*The study is done for the purpose of determining factor-factors affecting satisfaction bpr Pasar raya kuta an employee at work. The satisfaction learned in this study is the financial, psychological factors and the social occurs in the company of. Sample / design methodology used in this research was 83 respondents by observing psychological factors, Social responders factored in sampling cluster techniques. The research carried out was test f to test the factors that affected employee satisfaction, financial factors of employee satisfaction, psychological factors for employee satisfaction and social factors for job*

*satisfaction bpr.Kuta market.Based on the research done, shows results that show that there is a significant impact on financial factors, psychological factors and social factors on the satisfaction of employee work bpr.Kuta market.There's a significant financial influence on job satisfaction.Kuta market, There's a significant psychological influence on job satisfaction.*

**Keywords:** *the new normal, job satisfaction*

## **PENDAHULUAN**

Pandemi Covid-19 yang melanda Indonesia memberikan dampak negatif terhadap berbagai sektor usaha dan perusahaan yang ada. Banyak perusahaan yang tutup atau gulung tikar karena banyaknya pembatasan operasional pekerjaan. Permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan-perusahaan yang memasuki era new normal akibat Covid 19 tidak hanya berkaitan dengan cara bertahan hidup saja, namun juga karena beberapa saat setelah Covid 19, di era new normal ini bermunculan perusahaan-perusahaan baru dan menjadi perusahaan pesaing.

Perusahaan harus mampu memberikan strategi dan kebijakan yang tepat dalam kegiatan operasionalnya. Agar suatu perusahaan dapat bertahan, faktor terpenting tentu saja adalah sumber daya manusia yang ada. Sumber daya manusia, yang sering disebut karyawan, merupakan inti dari kegiatan bisnis. Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam mencapai tujuan perusahaan.

Kepuasan kerja dapat diartikan suatu sikap umum atas pekerjaan yang dilakukan seseorang, dan merupakan selisih dari berbagai ganjaran yang didapat oleh seorang karyawan dan banyaknya berbagai ganjaran yang karyawan tersebut yakini seharusnya dapat karyawan terima. (Bintoro, D.

2017) karyawan dapat memberikan sumbangsuhnya secara optimal kepada perusahaan. Salah satu yang menjadi pemicu semangat ini adalah perhatian perusahaan terhadap kepuasan kerja karyawan tersebut. Kepuasan kerja yang tinggi akan mendorong terwujudnya tujuan organisasi secara efektif (Hustia et al., 2021).

BPR. Pasar Raya Kuta merupakan salah satu lembaga keuangan yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Akibat dampak Covid-19 ini akan terjadi beberapa hal terkait kepuasan kerja karyawan, yaitu kebijakan

perusahaan yang akan menurunkan kepuasan kerja karyawan. Permasalahan ini mendorong peneliti untuk melakukan penelitian untuk mengetahui apakah beberapa masalah antara faktor keuangan, psikologis dan sosial mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Penelitian sendiri dilakukan untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor yang diteliti terhadap kepuasan kerja karyawan dan tentunya untuk memberikan masukan kepada perusahaan dalam hal ini adalah BPR Pasar Kuta agar dapat menciptakan berbagai strategi dan serta kebijakan agar dapat bersaing dan mampu bertahan di era new normal saat ini.

## **METODE PENELITIAN**

Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada masa pandemi virus corona, digunakan studi korelasional. Menurut Sugiyono dalam (Hustia, 2020), penelitian asosiatif yaitu untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Objek penelitian dalam penelitian ini merupakan karyawan BPR Pasar Kuta yang berada di Wilayah Sumatera Selatan. Populasi karyawan terdiri dari 113 orang karyawan, namun dalam penelitian ini jumlah sampel yang diambil sebanyak 83 orang karyawan tetap perusahaan. Penyebaran kuesioner dilakukan karena penelitian memanfaatkan data sekunder dan data primer dalam analisisnya, analisis yang dilakukan adalah analisis regresi linier berganda dengan tujuan mengetahui hubungan antar faktor-faktor yang diteliti (faktor finansial, psikologi, dan sosial) terhadap kinerja karyawan di masa Pandemi covid-19, apakah dalam hubungan tersebut bernilai positif atau negatif guna memprediksi nilai dari faktor-faktor yang diteliti ini akan mengalami kenaikan ataupun penurunan. Persamaan yang digunakan dalam analisis regresi berganda ini dirumuskan sebagai berikut:

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

Dimana:

Y = Kepuasan Kerja Karyawan di Masa Pandemi Covid-19

$\alpha$  = Konstanta

$\beta_1 \beta_2 \beta_3$  = Koefisien variabel independen

$X_1$  = Faktor Finansial

$X_2$  = Faktor Psikologi

$X_3$  = Faktor Sosial

e = error

Pengujian lanjutannya adalah pengujian hipotesis dengan melakukan uji F dan uji t atas data yang diteliti. Pengujian hipotesis dengan uji F dilakukan untuk mengetahui apakah keseluruhan faktor yang diteliti memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Masa Pandemi Covid-19. Uji t dilakukan untuk pengujian hipotesis atas masing-masing faktor yang diteliti yaitu faktor finansial, psikologi atau sosial terhadap kepuasan kerja karyawan di Masa Pandemi Covid-19. Pengujian terakhir yang dilakukan dalam penelitian adalah uji determinasi yang digunakan untuk melihat seberapa besar sumbangsih yang diberikan oleh faktor-faktor yang diteliti dalam memberikan kepuasan kerja terhadap karyawan. Menurut (NuzlehaHY, 2021) Koefisien determinasi adalah suatu nilai atau dikatakan juga nilai proporsional yang akan mengukur kemampuan variabel bebas yang digunakan dalam persamaan regresi untuk menjelaskan variasi variabel terikat.

Dalam proses pengujiannya menggunakan aplikasi statistic yaitu SPSS (Statistical Program For Social Science) yang merupakan suatu aplikasi yang berisikan program statistik yang memiliki kemampuan perhitungan statistik yang tinggi sehingga dalam penggunaannya dapat membantu memudahkan penggunanya dalam melakukan analisis data menurut Riyanto dan Nugrahanti dalam (Hustia, Anggreany; Nadia, Afrilliana; Melisa, 2021).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini dilakukan terlebih dahulu pengujian terhadap instrument yang digunakan, yaitu dengan pengujian validitas dan uji reliabilitas. Menurut Sugiyono dalam (Hustia, 2020a) uji instrument ini digunakan untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliabel dan digunakan untuk mengukur berkali-kali untuk menghasilkan data yang sama (konsistensi). Dari hasil pengujian instrumen diperoleh bahwa semua nilai atas indikator pernyataan bernilai diatas 0,3 sebagaimana yang diketahui bahwa hasil uji validitas dikatakan valid apabila berada pada nilai lebih dari 0,3. Uji instrumen selanjutnya dilakukan uji reliabilitas dimana juga diperoleh bahwa hasil dari pengujian yang dilakukan dinyatakan reliabel karena bernilai lebih dari 0,6. Berikut data dari uji validitas dan uji reliabel dalam penelitian ini.

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

	Kepuasan Kerja (Y)	Faktor Finansial (X1)	Faktor Psikologi (X2)	Faktor Sosial (X3)
P.1	0,803	0,842	0,796	0,733
P.2	0,847	0,868	0,837	0,749
P.3	0,878	0,883	0,814	0,773
P.4	0,829	0,875	0,779	0,815
P.5	0,771	0,809	0,796	0,786
P.6	0,824	0,852	0,796	0,803

*Sumber: Olah data SPSS V.26.0*

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

Kepuasan Kerja (Y)	Faktor Finansial (X1)	Faktor Psikologi (X2)	Faktor Sosial (X3)
0,941	0,954	0,920	0,912

*Sumber: Olah data SPSS V.26.0*

Dari olah data yang telah dilakukan, diperoleh hasil yang menjadi tujuan penelitian ini. pengujian ini dilaksanakan serupa dengan pengujian yang dibahas sebelumnya yakni, pengujian yang pertama adalah analisis regresi linier berganda dimana diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 3. Analisis Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized		Standardized
	Coefficients		Coefficients
	B	Std Error	Beta
(constant)	0,272	0,101	
F. Finansial	0,411	0,100	0,434
	0,339	0,085	0,446



F.	0,076	0,076	0,079
Psikologi			
F. Sosial			

*Sumber: Olah data SPSS V.26.0*

Dari tabel hasil maka dibuatkan rumusan analisis regresi linier

berganda:  $Y = 0,272 + 0,411 X_1 + 0,339 X_2 + 0,076 X_3$

Rumus regresi linier berganda ini menuliskan bahwa dari hasil analisis atas data penelitian di dapat nilai konstanta sebesar 0,272 bernilai positif yang mana ini menunjukkan bahwa apabila faktor finansial, faktor psikologi dan faktor sosial diasumsi bernilai 0 (nol) maka indikasi pada kepuasan kerja karyawan akan tetap bernilai positif namun nilainya relatif masih kecil sehingga perlu ditambah dengan masukan nilai dari faktor finansial, faktor psikologi dan faktor sosial.

Hal kedua yang tampil pada rumus tersebut adalah nilai koefisien dari faktor finansial adalah sebesar 0,411 bernilai positif, ini menunjukkan bahwa faktor finansial yang ada pada perusahaan akan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan BPR Pasar Kuta. Hal ini memberikan arti bahwa jika pada faktor finansial terjadi peningkatan maka kepuasan kerja karyawan BPR Pasar Kuta akan lebih terpuaskan. Sebaliknya jika faktor finansial terjadi penurunan maka tingkat kepuasan juga akan mengalami penurunan.

Hal ketiga yang tampil pada rumus tersebut adalah nilai koefisien dari faktor psikologi adalah sebesar 0,339 bernilai positif, ini menunjukkan bahwa faktor psikologi yang ada pada perusahaan akan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan BPR Pasar Kuta Hal ini memberikan arti bahwa jika pada faktor psikologi terjadi peningkatan maka kepuasan kerja karyawan BPR Pasar Kuta akan lebih terpuaskan. Sebaliknya jika faktor psikologi terjadi penurunan maka tingkat kepuasan juga akan mengalami penurunan.

Hal keempat yang tampil pada rumus tersebut adalah nilai koefisien dari faktor sosial adalah sebesar 0,076 bernilai positif, ini menunjukkan bahwa faktor sosial apabila dimasukkan dalam analisis regresi penelitian, akan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan BPR Pasar Kuta sebesar 0,076. Hal ini memberikan arti bahwa jika pada faktor sosial terjadi peningkatan maka kepuasan kerja karyawan BPR Pasar Kuta akan lebih terpuaskan. Sebaliknya jika faktor sosial terjadi penurunan maka tingkat kepuasan juga akan mengalami penurunan.

Pengujian selanjutnya yang dilakukan adalah uji F (ANOVA). Uji F (ANOVA) ditujukan untuk menguji kesemua faktor yang diteliti secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan BPR PASAR KUTA. Hal ini ditunjukkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4. Uji F (ANOVA)**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	39,061	3	13,030	139,971	0,000
Residual	7,349	79	0,093		
Total	46,410	82			

*Sumber: Olah data SPSS V.26.0*

Dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan hasil bahwa nilai F hitung sebesar 139,971 ini berarti nilainya lebih besar dari pada F tabel dalam penelitian yaitu sebesar 2,15, selain itu nilai signifikansi F senilai 0,000 lebih kecil dari ketetapan signifikansi penelitian yaitu sebesar 0,1. Penjabaran ini menunjukkan bahwa hipotesis Ho yang ditetapkan dalam penelitian dapat ditolak dan Ha diterima, dan artinya adalah ada pengaruh secara signifikan antara faktor finansial, faktor psikologi dan faktor sosial terhadap kepuasan kerja karyawan BPR Pasar Kuta di masa pandemic covid 19. Pengujian selanjutnya adalah pengujian Uji t, pengujian ini dilakukan untuk menguji hipotesis atas masing-masing faktor yang diteliti terhadap kepuasan kerja karyawan. Adapun hasilnya terlihat pada Tabel 5 dibawah ini:

**Tabel 5. Uji t**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
			Beta		
		Error			

(constant)	0,272	0,101		2,700	0,008
F. Finansial	0,411	0,100	0,434	4,107	0,000
F. Psikologi	0,339	0,085	0,446	4,697	0,000
F. Sosial	0,076	0,076	0,079	0,999	0,321

*Sumber: Olah data SPSS V.26.0*

Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa pertama, untuk faktor yang pertama adalah faktor finansial diperoleh nilai t hasilnya sebesar 4,107 ini menunjukkan bahwa hasil t hitung lebih besar dari pada hasil t tabel penelitian yaitu sebesar 1,665. Tingkat signifikansi hitung sebesar 0,000 lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditentukan dalam penelitian yaitu 0,1. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang telah dirumuskan didapati bahwa H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima, yang artinya ada pengaruh signifikan antara faktor finansial terhadap kepuasan kerja karyawan BPR PASAR KUTA.

Hasil yang kedua, untuk faktor psikologi diperoleh bahwa nilai t hitung sebesar 4,697 dan ini lebih besar dari hasil t tabel penelitian sebesar 1,665. Tingkat signifikansi hitung sebesar 0,000 lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditentukan dalam penelitian yaitu 0,1. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang telah dirumuskan didapati bahwa H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima, yang artinya ada pengaruh signifikan antara hipotesis faktor psikologi terhadap kepuasan kerja karyawan BPR PASAR KUTA.

Hasil yang ketiga, untuk faktor sosial diperoleh bahwa nilai t hitung sebesar 0,999 dan ini lebih kecil dari hasil t tabel penelitian sebesar 1,665. Tingkat signifikansi hitung sebesar 0,321 lebih besar dari tingkat signifikansi yang ditentukan dalam penelitian yaitu 0,1. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang telah dirumuskan didapati bahwa H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>a</sub> ditolak, yang artinya tidak ada pengaruh namun tidak signifikan antara hipotesis faktor sosial terhadap kepuasan kerja karyawan BPR PASAR KUTA .

Pengujian yang dilakukan terakhir dalam penelitian ini adalah pengujian determinasi. Pengujian koefisien determinasi digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan mengetahui seberapa besar faktor finansial, faktor psikologis dan faktor sosial memberikan sumbangannya terhadap kepuasan kerja karyawan BPR PASAR KUTA Berikut hasil analisis penelitian atas uji koefisien determinasi:

**Tabel 6. Uji Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,917 <sup>a</sup>	0,842	0,836	0,305

*Sumber: Olah data SPSS V.26.0*

Berdasarkan hasil analisis dari Tabel 6 dilihat bahwa nilai adjusted R square yang merupakan koefisien determinasi bernilai sebesar 0,836 apabila dijadikan dalam persentase maka nilainya 83,6% ini berarti variabel yang diteliti berupa faktor finansial, faktor psikologi dan faktor sosial mampu memberikan kontribusinya terhadap naik atau turunnya kepuasan kerja karyawan sebesar 83,6%., sementara sisa persentase lainnya sebesar 16,4% disumbang oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian yang dilakukan.

Dari penelitian yang telah dilakukan didapatkan informasi bahwa faktor finansial, faktor psikologi dan faktor sosial memberikan terhadap tingkat kepuasan kerja PT.WPG sebesar 83,6%. Dari pengujian secara bersamaan juga didapati hasil bahwa faktor-faktor ini benar secara signifikan mempengaruhi kepuasan kerja BPR PASAR KUTA Ini menunjukkan kebenaran bahwa faktor finansial, faktor psikologi dan faktor sosial merupakan aspek yang sangat penting dalam hal mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Pengaruh faktor finansial yang terjadi pada perusahaan terhadap kepuasan kerja karyawan membuktikan bahwa faktor finansial memiliki kontribusi yang besar dalam menciptakan kepuasan karyawan karena dalam faktor ini erat kaitannya dengan sisi pendapatan karyawan seperti gaji, tunjangan, jaminan akan sosial, fasilitas yang tersedia serta kesempatan promosi bagi setiap karyawan.

Pengaruh faktor psikologi yang terjadi pada perusahaan yang diteliti terhadap kepuasan kerja karyawannya membuktikan bahwa faktor psikologi ini memiliki kontribusi yang besar dalam hal membangun dan menciptakan kepuasan kerja karyawan, ini disebabkan karena faktor psikologi merupakan faktor yang pada sifatnya akan berhubungan dengan sikap kejiwaan karyawan. Adanya faktor psikologi ini bagi perusahaan yang diteliti ini bisa mengetahui apakah karyawan telah mendapatkan pekerjaan yang dilakukakannya telah sesuai dengan minat atau tidak, selain itu sikap karyawan terhadap kerja yang dilaksanakannya dapat diperbaiki lagi serta keterampilan karyawan tersebut lebih ditingkatkan kembali.

Secara keseluruhan, faktor-faktor sosial tersebut berdampak pada kepuasan kerja karyawan, yaitu hubungan antara interaksi dengan rekan kerja, interaksi dengan atasan, dan interaksi dengan karyawan pada jenis pekerjaan yang berbeda. Faktor-faktor tersebut akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, karena hanya dengan hubungan yang harmonis maka karyawan dapat merasa nyaman dalam bekerja. Hal ini berdampak pada meningkatnya kepuasan kerja karyawan. Namun apabila faktor sosial ini ada sendiri dan tidak ada faktor lain yang mengikutinya, maka faktor sosial ini tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Perusahaan BPR Pasar Kuta. kelompok kerja. Keadaan tersebut terjadi karena keadaan dan situasi yang timbul dalam perusahaan telah menciptakan pola hubungan yang harmonis, serta tidak adanya perselisihan antar karyawan.

Penelitian ini menunjukkan kesesuaian dengan teori yang dinyatakan oleh Arif Yusuf Hamali (Sutrisno, 2016) mengenai faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah faktor finansial, faktor psikologi dan faktor sosial dan ini berarti adanya kesesuaian hasil penelitian dengan teori yang ada. Selain itu juga hasil dari penelitian ini menunjukkan kesamaan dengan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yaitu oleh (Sinaga, Muhammad; Wardhana, 2019) (Akmal *et al.*, 2019) dan (Tino, 2021).

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa: pertama, faktor keuangan, faktor psikologis dan faktor sosial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan BPR Pasar Kuta kelompok kerja. Hasil penelitian yang kedua menunjukkan bahwa faktor keuangan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja, ketiga dapat disimpulkan bahwa faktor psikologis mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan BPR Pasar Kuta Terakhir dan keempat dapat disimpulkan bahwa faktor sosial tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan BPR Pasar Kuta dan tidak signifikan. kelompok kerja. Bagi perusahaan BPR Pasar Kuta sebagai objek penelitian, agar dapat terus bertahan dalam industri dalam kondisi new normal maka sangat perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan terutama dalam hal memberikan kebijakan dan kebijakan perusahaan. Strategi yang diberikan kepada karyawan didasarkan pada hal-hal yang berkaitan dengan faktor finansial, faktor psikologis dan sosial.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akmal, A., Indra, S. B., & Gustiana, C. (2019). Pengaruh Faktor Psikologik, Sosial dan Finansial Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Penyadap Karet di PT. Atjeh Raya Corpindo Kab. Aceh Timur. *Jurnal Penelitian Agrisamudra*, 6(1). <https://doi.org/10.33059/jpas.v6i1.1332>.
- Bintoro, D. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. GavaMedia.
- Hustia, A. (2020a). Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan WFO Masa Pandemi. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(1). <https://doi.org/10.32502/jimn.v10i1.2929>.
- Hustia, A., Hendro, O., & Herlangga, T. (2021). Influence of Work Motivation, Job Satisfaction and Work Discipline on Employee Performance at PT. Truba Jaga Cita. Bina Bangsa *International Journal Of Business And Management*, 1(1). <https://doi.org/10.46306/bbijbm.v1i1.3>.
- NuzlehaHY, N. L. (2021). Analisis Tingkat Pendidikan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi Lampung. *MOTIVASI*, 6(2), <https://doi.org/10.32502/mti.v6i2.3777>.
- Sinaga, Muhammad; Wardhana, A. (2019). Analisis Faktor-faktor Kepuasan Kerja Manajemen Pada Pt Alenatex Bandung. *EProceedings of Management*, 6(3).
- Sutrisno. E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana.
- Tino, M. (2021). Analisis Pengaruh Faktor Finansial, Kompensasi Non Finansial, Sosial, Fisik Dan Psychology Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Industri Kerajinan Tas Jaya Sakura Lamongan. *Jurnal Ekonomi Mahasiswa (JEKMa)*, 1(2).

**PENGARUH *CAPITAL STRUCTURE* DAN *PROFITABILITY* TERHADAP *FIRM VALUE* PADA PERUSAHAAN SEKTOR TEKNOLOGI YANG TERCATAT DI BEI**

**I Nyoman Ari Kusuma<sup>1)</sup>, Ida Bagus Gede Udiyana<sup>2)</sup>, Ni Nyoman Sri Astini<sup>3)</sup>,  
Nyoman Parta<sup>4)</sup>**

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Udayana

<sup>2,3,4</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia Handayani

email: nymn.arikusuma@gmail.com

***Abstract***

*This research aims to determine the influence of capital structure and profitability on firm value in technology sector companies listed on the IDX. The population in this research is 28 companies for the 2020-2022 period. The sampling technique used was purposive sampling, where the final sample used was 8 companies. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis and classical assumption testing with the help of the SPSS 25 application. The results show that capital structure does not have a significant effect on firm value, on the other hand, profitability has a positive and significant effect on firm value.*

***Keywords:*** *Capital Structure, Profitability, Firm Value*

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *capital structure* dan *profitability* terhadap *firm value* pada perusahaan sector Teknologi yang terdaftar di BEI. Populasi pada penelitian ini yakni 28 perusahaan periode 2020-2022. Teknik penetapan sampel yang dipakai yakni purposive sampling, yang mana sampel akhir yang digunakan yakni 8 perusahaan. Teknik analisis data yang dipakai yakni analisis regresi linier berganda dan uji asumsi klasik dengan bantuan aplikasi SPSS 25. Hasil memperlihatkan bahwasanya *capital structure* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *firm value*, disisi lain *profitability* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *firm value*.

**Kata Kunci :** *Capital Structure, Profitability, Firm Value*

## PENDAHULUAN

Indonesia yakni selaku negara yang mempunyai kesempatan besar guna pengembangan ekonomi digital. Teknologi digital yakni salah satu modal utama yang dibutuhkan para pelaku industri untuk mengembangkan lini bisnisnya. Perkembangan sektor industri yang disertai dengan kemajuan teknologi tentunya akan memberikan dampak positif bagi negara, kemajuan teknologi juga berdampak pada dunia usaha, yang mendorong persaingan dalam dunia usaha yang makin ketat, yang menuntut perusahaan untuk bisa bersaing dan menjaga keberlangsungan masyarakat di tengah persaingan. Perusahaan yang tidak bisa bertahan akan tertinggal oleh pesaingnya sehingga potensi untuk mendapatkan keuntungan akan makin kecil bahkan perusahaan dapat mengalami kebangkrutan. Sesuai pernyataan (Beureukt, 2018) persaingan di dunia bisnis yang makin ketat menjadikan perusahaan bersaing untuk meningkatkan *firm value*.

Otoritas pasar yang telah mengeluarkan aturan multiple voting shares (MVS) dapat menarik minat perusahaan teknologi untuk initial public offering (IPO) di Indonesia. Dalam sektor teknologi umumnya di sebut sebagai burn rate ataupun pendanaan. Perusahaan melakukan bakar uang untuk menggenjot jumlah user, hal ini menjadi faktor utama pertumbuhan luar biasa emiten teknologi selama ini. Namun hal tersebut tidak tercermin jika kita melihat nilai indeks sector teknologi yang cenderung mengalami penurunan yang signifikan jika dibandingkan dengan sector lainnya.

**Tabel. 1. Nilai Indeks Sektor-Sektor yang Tercatat di BEI**

Index	2021	2022	Prb.
IDXENERGY	1139,5	2279,5	100,05%
IDXBASIC	1234,4	1216,1	-1,48%
IDXINDUST	1036,7	1174,3	13,28%
IDXNONCYC	664,1	716,6	7,89%
IDXCYCLIC	900,4	850,9	-5,50%
IDXHEALTH	1420,1	1564,9	10,20%
IDXFINANC	1526,9	1414,9	-7,33%
E	773,1	711,2	-8,00%

Sumber : [www.idx.co.id](http://www.idx.co.id)

Fenomena penurunan nilai indeks sector teknologi merefleksikan pada penurunan *firm value* selama 2021-2022 yang menjadikan penulis menganalisa penurunan *firm value* yang



diindikasikan bahwasanya naik turunnya *firm value* dipengaruhi oleh *capital structure* dan *profitability*.

*Capital structure* penting dalam menambahkan hutang, mengurangi pajak yang dibayarkan melalui pengurangan bunga tetapi juga meningkatkan risiko pemegang saham dan kedua hal tersebut mempengaruhi *firm value* (Brigham & Daves, 2016). Teori *Capital structure* MM berkesimpulan bahwa penggunaan hutang atau leverage akan meningkatkan *firm value* jika biaya bunga yang timbul akibat hutang dapat mengurangi pembayaran pajak perusahaan atau pengurangan pajak. Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Sedana (2020) yang menyatakan bahwa *Capital structure* berpengaruh positif terhadap *firm value*. Namun pada *Trade-Off theory*, penggunaan hutang dan leverage dapat meningkatkan *firm value* dengan catatan mempertimbangkan level optimal dari *capital structure* perusahaan di mana *firm value* akan maksimal. Namun, jika perusahaan menggunakan terlalu banyak utang melebihi level optimal, risiko kebangkrutan akan meningkat dan dapat mengurangi *firm value*.

Profitabilitas yang tinggi biasanya dianggap sebagai indikator kinerja keuangan yang baik, karena menunjukkan kemampuan perusahaan dalam menghasilkan keuntungan yang cukup dari operasional bisnisnya (Brigham & Daves, 2016.). Tingkat profitabilitas yang tinggi dapat meningkatkan nilai perusahaan karena investor cenderung lebih tertarik pada perusahaan yang menghasilkan laba yang konsisten dan tinggi (Sari & Sedana, 2020). Profitabilitas yang baik dapat mencerminkan efisiensi operasional, keunggulan kompetitif, dan potensi pertumbuhan yang baik, yang dapat meningkatkan ekspektasi nilai perusahaan di pasar modal. Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Santosa, dkk (2020).

Berdasarkan uraian di atas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah *capital structure* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *firm value* (H1). Lalu untuk hipotesis kedua adalah *profitability* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *firm value* (H2).

Berdasarkan kajian di atas maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan pemahaman dalam ilmu manajemen keuangan khususnya terkait *firm value* dan dapat dijadikan referensi bagi pihak *manager* dalam pengambilan keputusan terkait peningkatan *firm value*.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dipakai yakni kuantitatif, teknik pengumpulan data yang dipakai yakni menggunakan data sekunder. Polulasi yang dilakukan pengambilan dari penelitian ini sejumlah 38 perusahaan sektor teknologi di BEI ketika periode 2020- 2022. Sampel yang di gunakan sejumlah 8 perusahaan, kriteria pemilihan sampel dengan purposive sampling yakni: perusahaan sektor teknologi yang terdaftar di BEI pada tahun 2018-2020, perusahaan membagikan laporan keuangan dalam mata uang rupiah, perusahaan tidak melakukan listing Ketika periode penelitian. Teknik analisis data yang dipakai pada penelitian ini yakni regresi linier beeganda.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Statistik Deskriptif

**Tabel. 2. Hasil Statistik Deskriptif**

Variabel	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
Capital Structure (X1)	2 4	.0720	78.609	6.067	17.583
Profitability (X2)	2 4	-.105	.204	.042	.083
Firm Value (Y)	2 4	.299	4.409	1.409	1.073

Sumber : Hasil Olah Data, 2023

Hasil analisis statistik deskriptif didapati yakni sampel 8 selama 3 tahun, yang mana observasi pada penelitian ini menjadi  $8 \times 3 = 24$  observasi. *Capital structure* mempunyai nilai minimum yakni 0,0720 serta nilai maksimum yakni 78,609 serta nilai rata-rata (mean) yakni 6,067. Standar deviasi yakni 17,583 memperlihatkan simpangan data yang nilainya lebih besar daripada mean ataupun rata-rata sehingga memperlihatkan bahwasanya data variable *capital structure* memiliki sebaran besar sehingga simpangan data dikatakan tidak baik

*Profitability* mempunyai nilai minimum yakni -0,105 serta nilai maksimum yakni 0,204 serta nilai rata-rata (mean) yakni 0,042. Standar deviasi yakni 0,083 memperlihatkan simpangan data yang nilainya lebih besar daripada mean ataupun rata-rata sehingga

memperlihatkan bahwasanya data variable *profitability* memiliki sebaran besar sehingga simpangan data dikatakan tidak baik

*Firm value* mempunyai nilai minimum yakni 0,299 serta nilai maksimum yakni 4,409 serta nilai rata-rata (mean) yakni 1,409. Standar deviasi yakni 1,073 memperlihatkan simpangan data yang nilainya lebih kecil daripada mean ataupun rata-rata sehingga memperlihatkan bahwasanya data variable *firm value* memiliki sebaran besar sehingga simpangan data dikatakan baik

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

**Tabel. 3. Hasil Uji Shapiro-Wilk**

	Statistic	df	Sig.
<i>Capital</i>	.689	17	.065
<i>Structure</i>			
<i>Profitability</i>	.977	17	.927
<i>Firm Value</i>	.911	17	.103

Sumber : Hasil Olah Data, 2023

Berdasarkan uji normalitas pada tabel tersebut menunjukkan bahwa besarnya nilai *Shapiro-Wilk* untuk variabel *capital structure*, *profitability*, dan *firm value* secara berturut-turut adalah sebesar 0,065; 0,927; dan 0,103 lebih kecil dari 0,05 maka mengindikasikan bahwa data yang digunakan pada penelitian ini terdistribusi normal.

#### Uji Multikoleniaritas

**Tabel. 4. Hasil Uji Multikoleniaritas**

	Tolerance	VIF
<i>Capital</i>	.975	1.025
<i>Structure</i>		
<i>Profitability</i>	.917	1.090
<i>Firm Value</i>	.928	1.077

Sumber : Hasil Olah Data, 2023

Berdasarkan uji multikoleniaritas pada table tersebut menunjukkan bahwa variabel-variabel dalam penelitian ini memiliki nilai tolerance lebih dari 0,10 dan juga variabel bebas

yang memiliki nilai VIF kurang dari 10. Maka dari pada itu model regresi bebas dari gejala multikoleniaritas.

### Uji Autokorelasi

**Tabel. 5. Hasil Uji Autokorelasi**

Model	Durbin-Watson
1	1.151

Sumber : Hasil Olah Data, 2023

Berdasarkan Tabel diketahui bahwa nilai Durbin-Watson adalah sebesar 1,151, kemudian diketahui nilai dU dan dL berdasarkan tabel distribusi Durbin-Watson masing-masing sebesar 1,5361 dan 1,0154. Sesuai dengan syarat terkait tidak terjadinya autokorelasi pada penelitian ini yaitu  $dL < d < dU$ , maka didapatkan hasil sebagai berikut  $1,0154 < 1,151 < 1,5361$  sehingga tidak dapat disimpulkan apakah terjadi autokorelasi atau tidak pada penelitian ini. Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut maka uji autokorelasi akan dilanjutkan dengan *Run Test*.

**Tabel. 6. Hasil Uji *Run Test***

	<i>Unstandardized Residual</i>
<i>Test Value<sup>a</sup></i>	-.01796
<i>Cases &lt; Test Value</i>	8
<i>Cases &gt;= Test Value</i>	9
<i>Total Cases</i>	17
<i>Number of Runs</i>	8
<i>Z</i>	-.488
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	.626

Sumber : Hasil Olah Data, 2023

Berdasarkan hasil uji *run test* diketahui bahwa nilai dari *asyp. sig. (2-tailed)* adalah sebesar 0,626 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05 yang berarti bahwa tidak terdapat gejala autokorelasi pada model regresi yang digunakan

## Uji Heteroskedastisitas

**Tabel. 7. Hasil Uji Glejser**

	Sig.
	.002
<i>Capital</i>	.357
<i>Structure</i>	
<i>Profitability</i>	.745

Sumber : Hasil Olah Data, 2023

Berdasarkan hasil uji *glejser* diketahui bahwa masing-masing model memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas yang digunakan pada penelitian ini tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikatnya yaitu absolute error, maka dari itu, penelitian ini bebas dari gejala heteroskedastisitas.

## Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam upaya menjawab permasalahan dalam penelitian ini maka digunakan analisis regresi linear berganda (Multiple Regression). Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menganalisa pengaruh variabel independen yaitu *capital structure* dan *profitability* terhadap variable dependen yaitu *firm value*. Rumus matematis dari regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah:  $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta X_2 + e$ . Adapun hasil analisis regresi dengan program Statistical Pacage of Social Science (SPSS) dapat dilihat pada Tabel berikut.

**Tabel. 7. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients	Std.	Coefficients		
	B	Error	Beta		
<i>(Constant)</i>	.896	.158		5.659	.000
<i>Capital Structure</i>	.008	.007	.223	1.037	.317
<i>Profitability</i>	4.827	1.767	.588	2.732	.016

Sumber : Hasil Olah Data, 2023

Berdasarkan Tabel 15 dapat ditulis persamaan regresi linear berganda sebagai berikut.

$$Y = 0,896 + 0,008X_1 + 4,827X_2$$

Dimana :

$Y$  = *Firm Value*

$X_1$  = *Capital Structure*

$X_2$  = *Profitability*

Persamaan regresi linear berganda tersebut menunjukkan arah masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Persamaan regresi linear berganda tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

- Nilai constant 0,896 menunjukkan apabila *capital structure* dan *profitability* bernilai sama dengan 0 (nol) maka *firm value* adalah sebesar 0,896.
- Konstanta variabel *capital structure* dengan nilai 0,008 menunjukkan bahwa apabila *capital structure* meningkat 1 satuan maka kualitas laba akan mengalami peningkatan sebesar 0,727.
- Konstanta variabel *profitability* dengan nilai 4,827 menunjukkan bahwa apabila *profitability* meningkat 1 satuan maka kualitas laba akan mengalami peningkatan sebesar 4,827.

## Uji t

**Tabel. 8. Hasil Uji t**

	<i>Unstandardize</i> <i>d Coefficients</i> (B)	t	Sig.
<i>(Constant)</i>	.896	5.659	.000
<i>Capital Structure</i>	.008	1.037	.317
<i>Profitability</i>	4.827	2.732	.016

Sumber : Hasil Olah Data, 2023

1. H1 : *Capital structure* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *firm value*

Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa nilai t hitung dan signifikansi variabel *capital structure* secara berturut-turut adalah sebesar 1,037 dan 0,317. Kemudian diketahui nilai t

table sebesar 1,761. Jika membandingkan masing masing nilai t hitung dengan t table dan nilai signifikansi dari *capital structure* dengan taraf nyata yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut

a.  $t \text{ hitung} > t \text{ table}$  ;  $1,037 < 1,761$

b.  $\text{sig} < 0,05$ ;  $0,317 > 0,05$

Berdasarkan hasil di atas dapat disimpulkan bahwa H1 ditolak yang berarti *capital structure* tidak berpengaruh signifikan terhadap *firm value*.

## 2. H2 : *Profitability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *firm value*

Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa nilai t hitung dan signifikansi variabel *profitability* secara berturut-turut adalah sebesar 2,372 dan 0,016. Kemudian diketahui nilai t table sebesar 1,761. Jika membandingkan masing masing nilai t hitung dengan t table dan nilai signifikansi dari *capital structure* dengan taraf nyata yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut

a.  $t \text{ hitung} > t \text{ table}$  ;  $2,372 > 1,761$

b.  $\text{sig} < 0,05$ ;  $0,016 < 0,05$

Berdasarkan hasil di atas dapat disimpulkan bahwa H2 diterima yang berarti *profitability* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *firm value*.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh *Capital Structure* Terhadap *Firm Value***

Penelitian ini memperlihatkan bahwasanya *capital structure* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *firm value*. Hal tersebut berlawanan dengan Teori MM yang menyatakan bahwa penggunaan hutang atau leverage akan meningkatkan *firm value* jika biaya bunga yang timbul akibat hutang dapat mengurangi pembayaran pajak perusahaan atau pengurangan pajak. Namun, hasil tersebut dapat ditinjau dengan menerapkan Teori *Trade-off* yang menyatakan bahwa penggunaan hutang dan leverage dapat meningkatkan *firm value* dengan catatan mempertimbangkan level optimal dari *capital structure* perusahaan di mana *firm value* akan maksimal. Dimana, jika kita lihat pada perusahaan-perusahaan sector teknologi yang menjadi sampel pada penelitian ini belum mencapai *optimal capital structure* sehingga belum dapat mengoptimalkan *firm value*-nya.

### **Pengaruh *Profitability* Terhadap *Firm Value***

Penelitian ini memperlihatkan bahwasanya *profitability* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *firm value*. Hal tersebut sesuai dengan Teori *Signalling* yang menyatakan tingkat profitabilitas yang tinggi dapat meningkatkan nilai perusahaan karena investor cenderung lebih tertarik pada perusahaan yang menghasilkan laba yang konsisten dan tinggi (Sari, 2020). Profitabilitas yang baik dapat mencerminkan efisiensi operasional, keunggulan kompetitif, dan potensi pertumbuhan yang baik, yang dapat meningkatkan ekspektasi nilai perusahaan di pasar modal. Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Santosa, dkk (2020)

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan di atas maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : (1) *Capital Structure* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *firm value*, jika ditinjau dengan Teori *Trade-off* yang menyatakan bahwa penggunaan hutang dan leverage dapat meningkatkan *firm value* dengan catatan mempertimbangkan level optimal dari *capital structure* perusahaan di mana *firm value* akan maksimal. (2) *Profitability* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *firm value*, hal tersebut sesuai dengan Teori *Signalling* yang menyatakan tingkat profitabilitas yang tinggi dapat meningkatkan nilai perusahaan karena investor cenderung lebih tertarik pada perusahaan yang menghasilkan laba yang konsisten dan tinggi.

Studi ini, dengan cara yang sederhana, menguji model terkait pengaruh parsial *capital structure*, *profitability* terhadap *firm value* pada sector teknologi yang tercatat di BEI, yang menyoroti pentingnya *capital structure* dan *profitability* dalam mempengaruhi *firm value*. Meskipun merupakan bidang yang diteliti secara menyeluruh, mulai dari memaksimalkan keuntungan versus memaksimalkan kekayaan, *firm value* memainkan peran penting dalam menentukan nasib perusahaan. Oleh karena itu, penelitian yang berfokus pada peningkatan *firm value* terus menjadi agenda bagi peneliti masa depan. Bagi peneliti berikutnya bisa melaksanakan penambahan ataupun penggantian variable yang bisa mempengaruhi *firm value*.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Baker, H. K., & Martin, G. S. (n.d.). *Capital Structure And Financing Decissions*: Theory, Evidence, And Practice. [www.wiley.com/go/kolbseries](http://www.wiley.com/go/kolbseries)



- Beureukat. (2018). *Jurnal Ilmu Manajemen*. Oikonomia, 14(1), 26–42.
- Brigham, E. F., & Daves, P. R. (n.d.). *Intermediate Financial Management*.
- Gede Adiputra, I., & Hermawan, A. (2020). *The Effect of Corporate Social Responsibility, Firm Size, Dividend Policy and Liquidity on Firm Value: Evidence from Manufacturing Companies in Indonesia*. In *International Journal of Innovation, Creativity and Change*. www.ijicc.net (Vol. 11, Issue 6). [www.ijicc.net](http://www.ijicc.net)
- Koller, T., Goedhart, M., & Wessels, D. (n.d.). *Valuation Measuring and Managing The Value of Companies*.
- Santosa, P. W., Aprilia, O., & Tambunan, M. E. (2020). *The Intervening Effect Of The Dividend Policy On Financial Performance And Firm Value In Large Indonesian Firms*. *International Journal of Financial Research*, 11(4), 408–420. <https://doi.org/10.5430/ijfr.v11n4p408>
- Sari, I. A. G. D. M., & Sedana, I. B. P. (2020). *Profitability And Liquidity On Firm Value And Capital Structure As Intervening Variable*. *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences*, 7(1), 116–127

# **IMPLEMENTASI APLIKASI BERBASIS WEB SITU OK DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI NON ASN PADA BIRO UMUM DAN PROTOKOL SETDA PROVINSI BALI**

**Ni Ketut Karwini<sup>1)</sup>, Kadek Sunday Dwi Pramaesti<sup>2)</sup>**

<sup>1,2)</sup>Prodi Manajemen, STIMI Handayani, Denpasar

email: [karwini@yahoo.com](mailto:karwini@yahoo.com)

## **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui implementasi Aplikasi Berbasis Web SITU OK pada Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali, untuk mengetahui kinerja pegawai Non ASN pada Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali, dan untuk mengetahui implementasi Aplikasi Berbasis Web SITU OK dalam meningkatkan kinerja pegawai Non ASN pada Biro Umum dan Protokol Setda. Untuk mendapatkan tujuan penelitian tersebut dikumpulkan data kuantitatif berupa jumlah pegawai Biro Umum dan Protokol dan data kualitatif dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi, kemudian dianalisis dengan teknik analisis data deskriptif. Adapun hasil penelitian ini yaitu (1) pegawai Non ASN pada Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali berhasil mengimplementasikan Aplikasi Berbasis Web SITU OK dalam proses administrasi pada Biro Umum dan Protokol. (2) pegawai Non ASN pada Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali kinerjanya meningkat setelah ada aksi perubahan dengan dibuatkan Aplikasi Berbasis Web SITU OK memudahkan dan mempercepat layanan melalui sistem kerja digital dan memudahkan akses dimana saja. (3) pegawai Non ASN pada Biro Umum dan Protokol mampu mengimplementasinya Aplikasi Berbasis Web SITU OK dalam meningkatkan kinerja sehingga efisien kerja, efektivitas waktu, dan pengurangan penggunaan kertas.

**Kata kunci:** SITU OK (kepegawaian, perjalanan dinas, keuangan, penata usahaan barang, peminjaman gedung dan kendaraan roda 4, serta absensi pegawai Non ASN)

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the implementation of the SITU OK web-based application in the General Bureau and Regional Secretariat Protocol of the Province of Bali, to determine the performance of non-ASN employees in the General Bureau and the Protocol of the Regional Secretariat of the Province of Bali, and to determine the implementation of the SITU OK web-based application in improving the performance of non-ASN employees. ASN in the General Bureau and Regional Secretariat Protocol. To achieve the research objectives, quantitative data were collected in the form of the number of general bureau employees and protocols and qualitative data using the methods of observation, interviews and documentation, then analyzed using descriptive data analysis techniques. The results of this study are (1) non-ASN employees at the general bureau and protocol of the provincial regional secretariat of Bali have succeeded in implementing the SITU OK web-based application in the administration process at the general and protocol bureau. (2) non-ASN employees at the general bureau and regional protocol protocols for the province of Bali have improved their performance after a change was made by making the SITU OK web-based application easier and faster for services through a digital work system and easy access anywhere. (3) non-ASN employees at general and protocol bureaus are able to implement the SITU OK web-based application in increasing performance so that work is efficient, time effectiveness, and reduces paper use.*

**Keywords:** *SITU OK (staffing, official travel, finance, administration of goods, borrowing of buildings and 4-wheeled vehicles, and attendance of non-ASN employees)*

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi merupakan salah satu dampak dari perkembangan jaman. Adanya keterbukaan tidak terlepas dari perkembangan teknologi dan komunikasi untuk menepis dan mengendalikan setiap informasi yang masuk. Dengan demikian, era keterbukaan secara tidak langsung akan mengakibatkan mengecilnya ruang dan waktu. Negara dituntut untuk lebih aktif dalam rangka menyaring dan mengendalikan setiap informasi yang masuk (Kapahang, Mingkid & Kalesaran, 2020).

Salah satu hasil pengembangan teknologi informasi yang banyak dimanfaatkan oleh organisasi untuk menjalankan kegiatan operasionalnya adalah sistem informasi. Utomo (2023) dan Kadir (2019) mendefinisikan sistem informasi merupakan komponen yang

saling bekerja sama untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan dan menyebarkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, pengendalian, analisis masalah dan visualisasi dalam sebuah organisasi. Sistem informasi memiliki kegunaan yang sangat penting dalam organisasi, karena dapat menyediakan informasi yang relevan dan akurat, menyederhanakan proses bisnis, meningkatkan efisiensi dan produktivitas, membantu dalam pengambilan keputusan yang lebih baik, mengelola persediaan, meningkatkan hubungan pelanggan, menjaga keamanan data, serta mendorong inovasi dan keunggulan kompetitif (Ismail, 2019).

Keberhasilan penerapan sebuah sistem informasi sangat bergantung pada sistem yang dibangun oleh perusahaan, apakah sistem ini mampu mengadaptasi kebutuhan perusahaan, mudah digunakan dan mampu menyajikan segala jenis informasi yang diperlukan. Sebuah sistem informasi memiliki berbagai kegunaan, di antaranya adalah untuk mengumpulkan, menyimpan, memproses, dan mengelola data secara efisien (Melinda, Borman & Susanto, 2018). Pemanfaatan teknologi informasi hendaklah dibarengi dengan kemampuan sumber daya manusia yang memadai, sehingga dapat terus mengikuti perkembangan teknologi informasi (Makrufli, 2019).

Suatu organisasi akan dapat bertahan hidup dan berkembang jika mampu beradaptasi dan menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi di lingkungannya. Dalam era yang penuh dengan perubahan dan ketidakpastian, organisasi yang fleksibel dan responsif memiliki keunggulan kompetitif yang lebih besar. Kemampuan untuk mengidentifikasi tren baru, memahami kebutuhan pasar, dan mengambil langkah-langkah strategis yang sesuai akan memungkinkan organisasi untuk terus berinovasi, memperbaiki proses bisnis, dan menjaga relevansi di tengah persaingan yang semakin ketat. Organisasi yang berhasil beradaptasi juga akan mampu mengantisipasi perubahan yang akan datang, menghadapi tantangan baru, serta memanfaatkan peluang yang muncul. Dengan demikian, adaptabilitas menjadi faktor kunci dalam keberhasilan dan kelangsungan hidup suatu organisasi. Kinerja pegawai dalam melakukan pekerjaan menjadi tolok ukur di dalam organisasi agar dapat mencapai suatu tujuan secara efektif dan efisien (Puspita, Firdaus & Rinda, 2020). Kinerja pegawai yang baik dapat membantu mendorong ke arah yang positif dalam melaksanakan program maupun tujuan dalam sebuah lembaga yang telah ditetapkan (Amanda, Budiwibowo & Amah, 2017).

Meningkatkan kinerja maupun prestasi kerja pegawai merupakan suatu keinginan dari setiap lembaga, karena dengan adanya prestasi maupun potensi yang baik dari setiap pegawai juga dapat membawa lembaga lebih baik lagi (Rohida, 2018). Tujuan

meningkatkan kinerja pegawai adalah untuk meningkatkan produktivitas, kualitas dan kuantitas hasil kerja, meningkatkan sistem pelayanan, efisiensi kerja, moralitas kerja pegawai, serta meningkatkan karier.

Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali merupakan unsur staf yang berada di bawah Asisten Administrasi Umum (ASS III) dan bertanggung jawab kepada Sekretaris Daerah Provinsi Bali sesuai Peraturan Gubernur Bali Nomor 58 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah di

Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali. Sekretariat Daerah Provinsi Bali terdiri dari 3 (tiga) Asisten dan 6 (enam) Biro. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 1 berikut:

**Tabel 1. Jumlah Pegawai Pada Biro Umum dan Protokol**

No	Jabatan	Jumlah Orang
1	Eselon II	1
2	Eselon III	3
3	Eselon IV	12
4	Fungsional	17
5	STAF ASN	54
6	STAF Non ASN	413
Total		500

*Sumber: Kepegawaian Tata Usaha Biro Umum dan Protokol*

Dari tabel di atas menunjukkan banyaknya data pegawai Biro Umum dan Protokol yang berjumlah 507 (lima ratus tujuh), yang terdiri dari 100 (Seratus) Pegawai ASN dan 407 (empat ratus tujuh) pegawai Non ASN. Proses pengabsenan yang hanya bisa dilakukan di kantor, sedangkan kegiatan Biro Umum dan Protokol Sebagian besar atensi mengikuti jadwal pimpinan (tugas lapangan). Proses pengabsenan dengan informasi kinerja/kegiatan yang dilakukan terpisah, sehingga sering terjadi pegawai tidak mengabsen atau tidak menginformasikan kegiatan yang telah dilaksanakan. Diperlukan sistem kontroling absensi yang bisa diakses dimana saja dan terintegrasi dengan pelaporan kinerja atau kegiatan yang telah dilaksanakan sehingga mempermudah proses pelaporan. Dalam proses pengajuan surat tugas untuk perjadi, monitoring penatausahaan keuangan perlu tanda tangan atasan (kepala sub bagian, kepala bagian, kepala biro) yang cepat namun

atasan (kepala sub bagian, kepala bagian, kepala biro) dengan mengikuti jadwal pimpinan (Gubernur) di luar kantor/tugas lapangan. Sehingga perlu adanya sistem untuk membantu pimpinan dalam pemantauan administrasi secara cepat dan mudah sehingga kinerja pegawai menjadi lebih maksimal.

Dalam rangka mewujudkan visi Gubernur dan Wakil Gubernur Provinsi Bali 2018-2023, ditetapkan 22 misi pembangunan dalam lima tahun mendatang Biro Umum dan Protokol mempunyai tugas pada misi ke 22: Mengembangkan sistem tata kelola pemerintahan daerah yang efektif efisien, terbuka, transparan, akuntabel dan bersih serta meningkatkan pelayanan publik terpadu yang cepat, pasti dan murah.

Sehubungan dengan tugas untuk mewujudkan misi ke-22 di atas sangat terkait dengan tugas pokok dan fungsi pada Sub Tata Usaha Biro Umum dan Protokol Provinsi Bali antara lain (1) Perjalanan Dinas, (2) Pelayanan Kepegawaian, (3) Penatausahaan Keuangan, dan (4) Penatausahaan Barang.

Atas dasar tugas pokok dan fungsi di atas diperlukan adanya pengembangan yang memungkinkan terhadap situasi pandemi, meningkatnya penyebaran Virus *Covid-19* mengharuskan semua lini pemerintahan, lembaga, swasta dan masyarakat menerapkan Protokol Kesehatan, keterbatasan ruang gerak tersebut mengarahkan para stakeholder untuk menggunakan media digitalisasi sebagai proses administrasi. Terkait penatausahaan keuangan pada Biro Umum dan Protokol terdiri dari 1 Program, 10 Kegiatan dan 33 Sub kegiatan tersebut di atas diperlukannya monitoring Penatausahaan Keuangan, sehingga proses dimonitor dan mempercepat proses administrasinya. Dari banyaknya sub kegiatan di atas sehingga paket- paket kegiatan harus dikerjakan dengan teliti, sehingga diperlukan kontrolling sistem untuk mempermudah proses verifikasi dokumen keuangan dan proses penata usahaannya. sehingga diperlukan sebuah sistem aplikasi yang mempermudah Bendahara dan Bagian Keuangan Untuk setiap proses administrasinya.

Salah satu tahapan pembelajaran pada Pelatihan Kepemimpinan Pengawas yaitu membuat Rancangan Aksi Perubahan sesuai tugas pokok dan fungsi pada Tata Usaha dan Persuratan dengan Inovasi berupa Sistem Informasi Tata Usaha Optimalisasi Kinerja (SITU OK) untuk mengoptimalkan kinerja Tata Usaha dan Persuratan dalam melaksanakan Pelayanan di Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali. Berkaitan tematik pariwisata yaitu dengan adanya inovasi (SITU OK) memberikan manfaat pembelajaran bagi peserta dan pihak yang memerlukan sehingga dapat dijadikan patok banding/ccontoh sebagai bagian dari sapta pesona wisata.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis mengambil judul “Implementasi Aplikasi

Berbasis Web SITU OK Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Non ASN Pada Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali”. Adapun tujuan dari diadakannya penelitian ini yaitu (1) untuk mengetahui implementasi Aplikasi Berbasis Web SITU OK pada Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali; (2) untuk mengetahui kinerja pegawai Non ASN pada Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali; dan (3) untuk mengetahui implementasi Aplikasi Berbasis Web SITU OK dalam meningkatkan kinerja pegawai Non ASN pada Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali. Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis dan praktis.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali. Adapun subjek penelitian yaitu pegawai Non ASN sub bagian Tata Usaha dan Persuratan Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali, sedangkan objek penelitian ini adalah implementasi Aplikasi Berbasis Web SITU OK dalam meningkatkan kinerja tenaga Non ASN pada Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali. Penelitian ini tergolong jenis penelitian deskriptif kualitatif. Data yang digunakan meliputi data kuantitatif berupa jumlah pegawai pada Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali, serta data kualitatif yang mengandung makna, gambaran umum, struktur organisasi pada Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu (1) observasi, (2) wawancara, dan (3) dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif yaitu menganalisis data dan menyajikan data secara sistematis, sehingga dapat menggambarkan kegiatan pegawai Non ASN dalam penggunaan aplikasi berbasis web SITU OK. Analisis data merupakan proses sistematis pencarian dan pengaturan transkripsi wawancara, catatan lapangan, dan materi-materi lain yang telah peneliti kumpulkan untuk meningkatkan pemahaman peneliti sendiri mengenai materi-materi tersebut dan untuk memungkinkan peneliti menyajikan apa yang sudah peneliti temukan kepada orang lain (Emzir, 2011).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

## Petunjuk Penggunaan Aplikasi Absensi Non ASN Untuk Pengguna

### 1. Aplikasi absensi Non ASN

Aplikasi absensi Non ASN merupakan sebuah sistem yang digunakan untuk absensi kehadiran pegawai Non ASN serta uraian tugas yang dikerjakan pada Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali. Berikut adalah url atau alamat link untuk mengakses aplikasi absensi Non ASN <https://situok.Baliprov.go.id/>



### 2. Absensi



- a) Untuk melakukan absensi, Klik tombol “Absensi Non ASN”. Kemudian pengguna akan diarahkan ke menu untuk absensi.

## Absensi Non ASN

### Biro Umum & Protokol Provinsi Bali



**NANGUN SAT KERTHI LOKA BALI**  
melalui POLA PEMBANGUNAN SEMESTA BERENCANA  
menuju **BALI ERA BARU**

NAMA PEGAWAI KONTRAK

Pilih Nama

Nomor Urut SK

KETERANGAN

Pilih Keterangan

**ABSEN**

Halaman Utama

- b) Pada menu absensi langkah yang dilakukan untuk absensi adalah ketikan nama yang bersangkutan pada kolom “Nama Pegawai Kontrak”.
- c) Pada kolom “Nomor Urut SK” isikan sesuai nomor urut pegawai Non ASN (nomor urut bisa dilihat pada SK pengangkatan Pegawai Non ASN). Contoh seperti gambar di bawah.



**Absensi Non ASN**  
**Biro Umum & Protokol Provinsi Bali**

**SAHABAT SAHABAT SAHABAT**  
**MANUNGSAH KERTHA LOKA BALI**  
**MAJU MELAKUKAKAN PERUBAHAN KEHIDUPAN**  
**menuju BALI ERA BARU**

NAMA PEGAWAI KONTRAK  
I GUSTI BAGUS ALIT SANDIKA, S.Kom

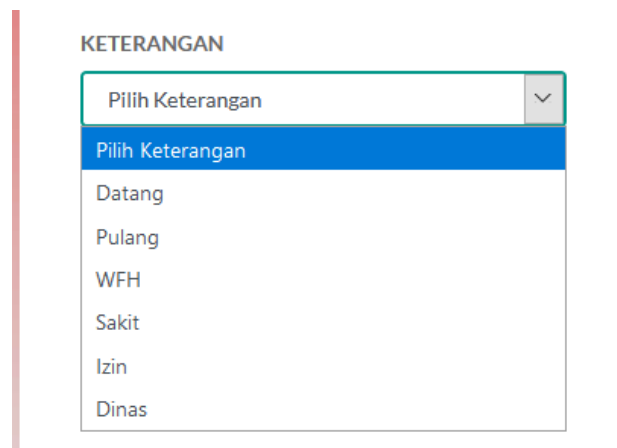
Nomor Urut SK  
4

KETERANGAN  
Pilih Keterangan

**ABSEN**

**Halaman Utama**

- d) Pada kolom “Keterangan” pilih sesuai dengan kondisi yang bersangkutan.



**KETERANGAN**

Pilih Keterangan

Pilih Keterangan

Datang

Pulang

WFH

Sakit

Izin

Dinas

- e) Bila yang bersangkutan bekerja ke kantor pilih “Datang”. Kemudian klik “Absen”.
- f) Pada Saat Pulang lakukan langkah seperti di atas dan pada kolom “Keterangan” pilih “Pulang”, kemudian akan muncul kolom Uraian. Pada Kolom Uraian isikan kegiatan yang dilakukan, Kemudian Klik “Absen”

The screenshot shows a web form with the following elements:

- KETERANGAN:** A dropdown menu with "Pulang" selected.
- URAIAN:** A large, empty text input area.
- Buttons:** Two teal buttons at the bottom labeled "ABSEN" and "Halaman Utama".

- g) Bila yang bersangkutan dengan keadaan Sakit/Ijin/WFH/Dinas, lakukan langkah pertama sampe langkah 2. Kemudian pilih sesuai keadaan pada kolom “Keterangan” dan akan muncul kolom “Uraian”, isikan sesuai keadaan yang bersangkutan. Kemudian klik Absen.

The screenshot shows a web form with the following elements:

- KETERANGAN:** A dropdown menu with "WFH" selected.
- URAIAN:** A large, empty text input area.
- Buttons:** Two teal buttons at the bottom labeled "ABSEN" and "Halaman Utama".

- h) Untuk mengecek apakah absen yang bersangkutan telah tersimpan, masuk ke url atau alamat link <https://situok.Baliprov.go.id/>

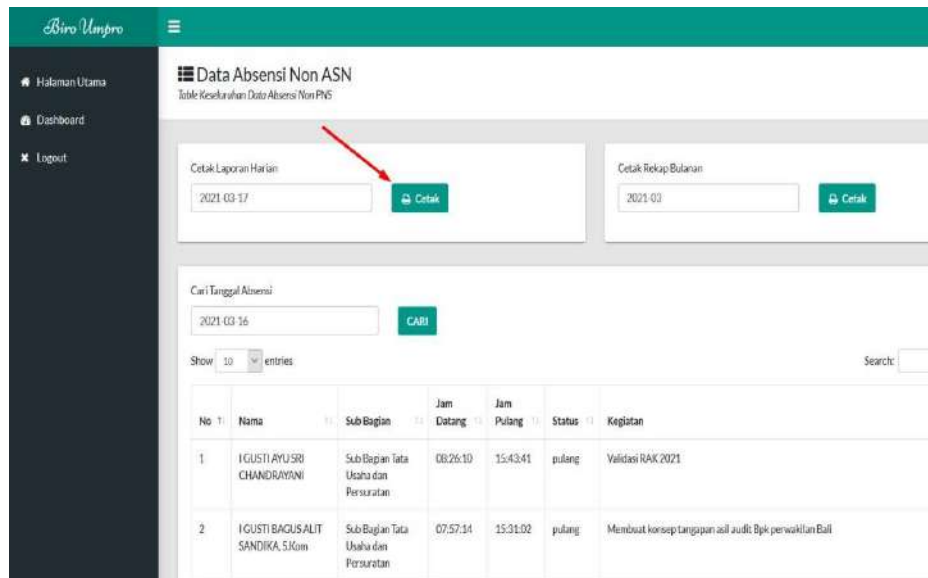


- i) Kemudian klik “Laporan Absensi”. Kemudian pengguna akan diarahkan ke halaman Absensi Non ASN. Pada menu ini berisi list seluruh pegawai Non ASN beserta jam absensi dan uraian kegiatannya

No	Nama	Sub Bagian	Jam Datang	Jam Pulang	Status	Kegiatan	Aksi
1	I GUSTI AYU SRI CHANDRAYANI	Sub Bagian Tata Usaha dan Persuratan	08:26:30	15:40:41	pujang	Validasi RAK 2021	
2	I GUSTI BAGUS ALIT SANDIKA, S.Kom	Sub Bagian Tata Usaha dan Persuratan	07:57:14	15:01:02	pujang	Membuat konsep tanggapan asil audit Bpk perwakilan Bali	

### 3. Laporan

- a. Untuk laporan harian absensi secara keseluruhan, pilih tanggal, kemudian klik tombol “Cetak”.



- b. Laporan yang diberikan oleh sistem adalah berbentuk file pdf.



### Hasil Penelitian Berupa Wawancara

#### 1. Evaluasi aplikasi dan pelaporan

Proses tahapan evaluasi pelaksanaan digitalisasi birokrasi pada Biro Umum dan Protokol dengan adanya Aplikasi Berbasis Web SITU OK ini dengan cara wawancara kepada 100 orang Responden tenaga Non ASN, adapun pertanyaan wawancara sebagai

berikut: *Pertama* Bagaimana Implementasi Aplikasi Berbasis Web SITU OK pada Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali?

*“Jawaban: Dari 100 responden, sebanyak 80 responden melakukan absensi Non ASN, input SPT dan SPPD sebanyak 6 responden, input SPJ di bawah 10 juta sebanyak 1 responden, input gaji berkala ASN sebanyak 1 responden, dan input BAST Inventaris sebanyak 3 responden”.*

*Kedua* Bagaimana kinerja pegawai Non ASN pada Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali?

*“Jawaban: Memudahkan dan mempercepat kinerja pegawai layanan melalui transformasi sistem kerja digital dengan pengelolaan sistem secara mandiri untuk meminimalisir pembiayaan dan kemudahan akses di mana saja”.*

*Ketiga* Bagaimana implementasi Aplikasi Berbasis Web SITU OK dalam meningkatkan kinerja pegawai Non ASN pada Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali?

*“Jawaban: Menjamin mutu pelaporan monitoring dan evaluasi lapangan sehingga dapat meningkatkan terstandarnya proses administrasi pada Biro Umum dan Protokol khususnya bagi pegawai Sub Bagian Tata Usaha dan Persuratan Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali”.*

*Keempat* Bagaimana cara mengukur kinerja pegawai dengan cara aplikasi SITU OK?

*“Jawaban: cara mengukur kinerja pegawai dengan memantau apa saja yang dilakukan selama 1 hari di kantor di pelaporan kinerja yang ada pada aplikasi SITU OK dan dengan adanya aplikasi ini memudahkan untuk menghemat penggunaan kertas dan PPTK juga dapat mengontrol pelaksanaan kegiatan dan proses pertanggung jawaban SPJ serta meminimalisir terjadi kesalahan dalam pembuatan laporan sehingga kualitas kinerja dapat terjaga”.*

*Kelima* Apakah seluruh pegawai Non ASN paham cara menerapkan aplikasi SITU OK?

*“Jawaban: pegawai paham walaupun tidak sepenuhnya karena sebelumnya sudah dilakukan sosialisasi dalam penerapan aplikasi tersebut oleh pimpinan dan admin aplikasi SITU OK”.*

*Keenam* Apa ada *punishment* bagi pegawai yang tidak melakukan pelaporan kinerja setiap hari pada aplikasi SITU OK? Jika ada, dalam bentuk apa?

*“Jawaban: untuk saat ini belum ada punishment dari pimpinan namun pelaporan kinerja ini bisa dipakai tolak ukur dalam merekrut P3K yang diajukan dari Biro Umum dan Protokol ke Badan Kepegawaian Daerah”.*

*Ketujuh* Apa ada rencana untuk merancang aplikasi agar lebih berkembang?

*“Jawaban: ada rencana ke depannya dilakukan penyempurnaan aplikasi SITU OK terkait telaah fitur dan hak akses. Target jangka panjang diharapkan bahwa aplikasi ini mampu diintegrasikan dengan berbagai aplikasi pendukung lainnya menjadi sistem informasi terpadu untuk pelayanan di lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Bali”.*

## **PEMBAHASAN**

Dalam hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali telah membuat rancangan aksi perubahan administrasi berupa Aplikasi Berbasis Web SITU OK untuk mengoptimalkan kinerja dalam melakukan berbagai sub kegiatan. Aplikasi ini dapat membantu pendataan SPT dan SPPD baik untuk perjalanan dinas dalam daerah maupun luar daerah. Aplikasi ini terdapat fitur untuk memonitor usul kenaikan gaji berkala pegawai PNS. Aplikasi ini dapat mendata keuangan SPJ. Aplikasi absensi pegawai Non ASN berfungsi untuk pelaporan kinerja harian dimana bisa dilakukan melalui *handphone* dan bisa dilakukan diluar lokasi kantor saat tugas lapangan. Aplikasi ini dapat membantu pendataan barang seperti peralatan mesin dan kendaraan dinas. Aplikasi ini terdapat fitur peminjaman ruang rapat dan kendaraan bagi instansi lain.

Dari hasil penelitian yang didapatkan meliputi 1) pegawai Non ASN pada Biro umum dan protokol setda provinsi Bali berhasil mengimplementasikan Aplikasi Berbasis Web SITU OK dalam proses administrasi pada Biro Umum dan Protokol, 2) pegawai Non ASN pada Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali kinerjanya meningkat setelah ada

aksi perubahan dengan dibuatkan Aplikasi Berbasis Web SITU OK memudahkan dan mempercepat layanan melalui sistem kerja digital dan memudahkan akses dimana saja, 3) pegawai Non ASN pada Biro Umum dan Protokol mampu mengimplementasikan Aplikasi Berbasis Web SITU OK dalam meningkatkan kinerja sehingga efisien kerja, efektivitas waktu, dan pengurangan penggunaan kertas.

Perbedaan penelitian sebelumnya yang berjudul Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik dengan penelitian ini yaitu objek penelitian ini yaitu inovasi pelayanan melalui aplikasi Poedak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Sedangkan objek pada penelitian ini yaitu implementasi Aplikasi Berbasis Web SITU OK dalam meningkatkan kinerja tenaga Non ASN pada Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali. Persamaan penelitian ini dan ini yaitu sama-sama menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif dan sama-sama berbasis web.

Perbedaan penelitian sebelumnya yang berjudul Implementasi *System Usability Scale* Pada Sistem Informasi Manajemen Anggaran dan Kegiatan di Badan Pusat Statistik dengan penelitian ini yaitu untuk mengukur tingkat kebergunaan adalah SIMANTAN. Sedangkan objek pada penelitian ini yaitu implementasi Aplikasi Berbasis Web SITU OK dalam meningkatkan kinerja tenaga Non ASN pada Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali. Selain itu, dari segi judul juga berbeda, penelitian ini menggunakan analisis SUS dengan data kuantitatif sedangkan penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Namun, adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian ini yaitu sama-sama berbasis web.

Perbedaan penelitian sebelumnya yang berjudul Aplikasi Monitoring Dalam Evaluasi Akademik Untuk Penilaian Kinerja Guru Berbasis Web di SDN 001 Nongsa dengan penelitian yang ini lakukan yaitu terlihat pada objek penelitian ini yaitu Aplikasi Monitoring Dalam Evaluasi Akademik Untuk Penilaian Kinerja Guru Berbasis web di SDN 001 Nongsa. Sedangkan objek pada penelitian ini yaitu implementasi Aplikasi Berbasis Web SITU OK dalam meningkatkan kinerja tenaga Non ASN pada Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali. Adapun persamaannya yaitu sama-sama berbasis web dalam meningkatkan kinerja.

Perbedaan penelitian sebelumnya yang berjudul analisis implementasi sistem informasi manajemen SDM orange HRM, studi kasus kepegawaian STT NF dengan penelitian ini yaitu terlihat pada objek penelitian ini mengimplementasikan aplikasi sistem



informasi SDM Orange HRM dengan metode studi kasus pada Bagian Kepegawaian Sekolah Tinggi Teknologi Terpadu Nurul Fikri atau STT NF. Sedangkan objek pada penelitian ini yaitu implementasi Aplikasi Berbasis Web SITU OK dalam meningkatkan kinerja tenaga Non ASN pada Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali. Adapun persamaannya penelitian sebelumnya yang berjudul evaluasi kebijakan sistem informasi manajemen nikah di kantor urusan agama kota bandung dengan penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan berbasis web untuk meningkatkan kinerja.

Perbedaan penelitian sebelumnya yang berjudul Evaluasi Kebijakan Sistem Informasi Manajemen Nikah Di Kantor Urusan Agama Kota Bandung dengan penelitian ini yaitu terlihat pada objek penelitian ini berfokus pada Evaluasi Kebijakan Sistem Informasi Manajemen Nikah di Kantor Urusan Agama Kota Bandung sedangkan pada penelitian ini berfokus implementasi Aplikasi Berbasis Web SITU OK dalam meningkatkan kinerja tenaga Non ASN pada dan Protokol Setda Provinsi Bali. Sedangkan persamaannya sama-sama berbasis web.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Implementasi serta aktualisasi dalam rangka aksi perubahan yang berjudul SITU OK (Sistem Informasi Tata Usaha dan Optimalisasi Kinerja) telah dilaksanakan pada masa *off campus*. Aksi Perubahan ini dilaksanakan oleh Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Persuratan Biro Umum dan Protokol bersama Tim Aktualisasi dalam rangka Diklat Kepemimpinan Beberapa hal yang dapat disimpulkan dari pelaksanaan aksi perubahan tersebut adalah sebagai berikut (1) pegawai Non ASN pada Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali berhasil mengimplementasikan Aplikasi Berbasis Web SITU OK dalam proses administrasi pada Biro Umum dan Protokol. (2) pegawai Non ASN pada Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali kinerjanya meningkat setelah ada aksi perubahan dengan dibuatkan Aplikasi Berbasis Web SITU OK memudahkan dan mempercepat layanan melalui sistem kerja digital dan memudahkan akses dimana saja. (3) pegawai Non ASN pada Biro Umum dan Protokol mampu mengimplementasikan Aplikasi Berbasis Web SITU OK dalam meningkatkan kinerja sehingga efisien kerja, efektivitas waktu, dan pengurangan penggunaan kertas.

## Saran

Dalam rangka pengembangan dan penyempurnaan serta pemanfaatan hasil aksi perubahan lebih lanjut, maka disarankan beberapa hal sebagai berikut; (1) pengembangan aplikasi SITU OK ke depan diharapkan dapat terintegrasi dengan aplikasi yang ada di lingkup Pemerintah Provinsi Bali seperti *e-office*, SIKEPO dan SIPD. (2) pengembangan aplikasi dengan fitur tambahan bermanfaat seperti penambahan form cetak, penambahan lampiran foto, penyempurnaan terkait akses aplikasi dan otoritas akses pengguna.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amanda, E.A., Budiwibowo, S. & Amah, N. (2017) "Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan di PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun," *Assets: Jurnal Akuntansi dan Pendidikan*, 6(1), 1. Tersedia pada: <https://doi.org/10.25273/jap.v6i1.1289>.
- Emzir. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data, cet.2*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ismail. (2019). "Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dan Pengawasannya Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado," *Jurnal EMBA*, 7(1), 781–790.
- Kadir, A. (2019). "Peranan brainware dalam sistem informasi manajemen jurnal ekonomi dan manajemen sistem informasi," *Sistem Informasi*, 1, 60–69. Tersedia pada: <https://doi.org/10.31933/JEMSI>.
- Kapahang, S.E., Mingkid, E. & Kalesaran. (2020). "Keterbukaan Informasi Publik Pada Dinas Kominfo Pemerintah Kabupaten Minahasa Tenggara," *Acta Diurna ... [Preprint]*. Tersedia pada: [https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurna\\_komunikasi/article/view/27111](https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurna_komunikasi/article/view/27111).
- Makrufflis, M. (2019). "Dampak Positif Sumber Daya Manusia Islami Bagi Sdm Di Bank Syariah Mandiri Kcp Ujung Tanjung Rohil," *Jurnal Nathiqiyah*, 2(1), 13–25.
- Melinda, M., Borman, R.I. & Susanto, E.R. (2018). "Rancang Bangun Sistem Informasi Publik Berbasis Web (Studi Kasus : Desa Durian Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran)," *Jurnal Tekno Kompak*, 11(1), 1. Tersedia pada: <https://doi.org/10.33365/jtk.v11i1.63>.
- Puspita, A., Firdaus, M.A. & Rinda, R.T. (2020). "Pengaruh Karakteristik Individu Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan," *Manager : Jurnal Ilmu manajemen*, 3(1), 1. Tersedia pada: <https://doi.org/10.32832/manager.v3i1.3821>.

- Rohida, L. (2018). "Pengaruh Era Revolusi Industri 4.0 terhadap Kompetensi Sumber Daya Manusia," *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 6(1), 114–136. Tersedia pada: <https://doi.org/10.31843/jmbi.v6i1.187>.
- Utomo, R.B. (2023). "Sistem Informasi Pelaporan Aktivitas Wartawan Pada PT. Visual Internasional Kerinci / Media Kerinci Tv Berbasis Framework Codeigniter," 6(1), 1–23. Tersedia pada: <https://doi.org/https://doi.org/10.31539/intecom.s.v6i1.5517>.

# **PENGARUH KEPEMIMPINAN, MOTIVASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI KONTRAK DI BADAN PENGELOLAKEUANGAN DAN ASET DAERAH KOTA DENPASAR**

**Shinta Dini Praba Wulandari<sup>1)</sup>, Ni Ketut Laswitarni<sup>2)</sup>**

<sup>1,2)</sup>Prodi Manajemen, STIMI Handayani, Denpasar

e-mail: <sup>1</sup>shintadini243@gmail.com, <sup>2</sup>laswitarni63@gmail.com

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan, motivasi dan komunikasi secara parsial dan simultan terhadap kinerja pegawai kontrak pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Denpasar. Sampel dalam penelitian ini adalah 52 karyawan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linier Berganda. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa: (1) kepemimpinan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai kontrak, dimana nilai koefisien regresi sebesar 0,344 dan signifikansi sebesar 0,023. (2) motivasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai kontrak, dimana nilai koefisien regresi sebesar 0,333 dan signifikansi sebesar 0,037. (3) komunikasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai kontrak, dimana nilai koefisien regresi sebesar 0,307 dan signifikansi sebesar 0,036. Saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah agar pimpinan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Denpasar diharapkan selalu mendengarkan pendapat atau saran dari bawahannya. Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Denpasar diharapkan selalu memberikan kesempatan kepada pegawai untuk menyampaikan gagasan dalam rapat dan memberikan pelatihan kepada pegawai.

**Kata Kunci:** Kepemimpinan, Motivasi, Komunikasi dan Kinerja Pegawai Kontrak.

## **Abstract**

*This study aims to determine the effect of leadership, motivation and communication partially and simultaneously on the performance of contract employees at the Regional Financial and Asset Management Agency of Denpasar City. The sample in this study was 52 employees. The data analysis techniques used in this research are Multiple Linear Regression Analysis. From the results of the study, it can be seen that: (1) leadership has a significant positive effect on the performance of contract employees, where the regression coefficient value is 0.344 and the*

*significance is 0.023. (2) motivation has a significant positive effect on the performance of contract employees, where the regression coefficient value is 0.333 and the significance is 0.037. (3) communication has a significant positive effect on the performance of contract employees, where the regression coefficient value is 0.307 and the significance is 0.036. Suggestions that can be given by researchers are that the leaders of the Denpasar City Financial and Asset Management Agency are expected to always listen to opinions or suggestions from subordinates. The Denpasar City Financial and Asset Management Agency is expected to always provide opportunities for employees to convey ideas at meetings and provide training to employees.*

**Keywords:** *Leadership, Motivation, Communication and Performance of Contract Employees.*

## **PENDAHULUAN**

Sumber daya manusia merupakan hal terpenting dalam perusahaan. Untuk mencapai kinerja sumber daya manusia yang maksimal diperlukan adanya perlakuan yang adil terhadap semua sumber daya yang bekerja pada perusahaan tersebut. Handoko (2003) menyebutkan bahwa sumber daya yang terpenting dalam perusahaan adalah bakat, tenaga, kreativitas, dan usaha dari sumber daya untuk perusahaan atau organisasi. Untuk dapat mencapai tujuan Perusahaan, maka perusahaan hendaknya mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawannya.

Mangkunegara (2001:22) menyebutkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dilihat dari kualitas dan kuantitas pegawai dalam menyelesaikan tanggung jawabnya. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai antara lain: kepemimpinan, komunikasi, dan motivasi kerja pegawai.

Kepemimpinan merupakan salah satu faktor yang penting dalam perusahaan. Menurut DuBrin (2005:3), kepemimpinan merupakan upaya yang dilakukan melalui petunjuk, perintah, atau tindakan yang direspon positif untuk mencapai suatu tujuan. Kepemimpinan berperan penting dalam memberikan pengarahan kepada karyawan, sehingga dibutuhkan kepemimpinan yang dapat memberdayakan karyawan dan dapat menggerakkan karyawannya (Hasibuan, 2007). Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Sugianto (2011) dan Irmgardis Wea, *et al* (2021) yang menyatakan bahwa hubungan antara kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Faktor kedua yaitu motivasi. Motivasi menurut Hasibuan (2007:143) adalah dorongan

yang dapat menggerakkan seseorang untuk bekerja sama, bekerja dengan efektif, dan terintegrasi dengan berbagai upaya untuk mendapatkan kepuasan. Maka dari itu, peran pemimpin dalam memotivasi pegawainya untuk bekerja sangat penting, sehingga pegawai dapat bekerja dengan efektif dan efisien. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sher Kamali, *et al.* (2007) dan Astakoni (2015) yang menyatakan bahwa hubungan antara motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Selain itu, adanya komunikasi juga penting dalam menciptakan kinerja karyawan yang baik. Keith Davis (dalam Mangkunegara, 2017:145) mendefinisikan komunikasi sebagai adanya perpindahan informasi dan pemahaman seseorang kepada orang lain. Dalam suatu perusahaan, komunikasi berperan menciptakan hubungan yang baik antar atasan dengan bawahannya, seperti pimpinan kepada manajer, manajer kepada karyawan, atau antar karyawan, sehingga akan terjalin kerja sama yang baik. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Udayanto (2015) dan Irmgardis Wea, *et al* (2021) yang menyatakan bahwa hubungan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Permasalahan Komunikasi yang terjadi pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Denpasar adalah kurangnya komunikasi antara atasan dengan bawahan yang mengakibatkan terjadinya perbedaan pendapat. Atasan cenderung tidak mau mendengarkan masukan atau ide dari bawahannya karena atasan merasa benar dengan alasan yang tidak dimengerti oleh bawahannya. Terkadang atasan merasa sudah memberikan *feedback* akan tetapi belum spesifik, sehingga membuat bawahan tidak mengerti akan tugas-tugas yang diberikan oleh atasan. sehingga pegawai jadi kurang bersemangat dan kurangnya motivasi untuk menyelesaikan tugas-tugas dalam pekerjaan itu sendiri. Dari semua ini Kunci keberhasilan sebuah organisasi sangat ditentukan oleh tingkat kepemimpinan yang didasari dengan komunikasi, sehingga membuat motivasi para pegawainya meningkat dan pekerjaan menjadi efisien, tetapi tidak terkecuali pada Badan Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kota Denpasar, namun dalam kenyataannya tidak dapat dipungkiri masih ada permasalahan terutama mengenai ketidakhadiran pegawai yang dirasa masih tinggi.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Bagian umum pada Badan Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kota Denpasar, diketahui bahwa pada tahun 2022 kondisi absensi ketidakhadiran pegawai kontrak masih berfluktuasi yang dikarenakan terlambat, mendahului maupun tidak hadir tanpa alasan. Dari hasil absensi pegawai yang menunjukkan kondisi yang selalu fluktuatif, dapat menggambarkan kondisi dari kinerja pegawai yang kurang baik. Hal ini dikarenakan dengan banyaknya pegawai yang absen

pada hari kerja dan meninggalkan pekerjaannya akan menghambat pencapaian kinerja pegawai dan juga pencapaian kinerja instansi. Kondisi pelanggaran absensi dan perkembangan pegawai tersebut harus menjadi perhatian khusus dari jajaran pimpinan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Denpasar.

Berdasarkan persentase pencapaian penyelesaian laporan tahunan penghapusan barang inventaris dan kendaraan, diketahui bahwa persentase pencapaian pekerjaan masih kurang dan dapat dikatakan lambat dalam penyelesaiannya. Hal tersebut akibat kurangnya peran pimpinan dalam mengarahkan pekerjaan dan tidak adanya motivasi yang dapat mendorong pegawai kontrak menyelesaikan tugasnya sesuai target yang sudah ditentukan. Hal ini berdasarkan data tahun 2021 sebesar 96,73% dan tahun 2022 menurun menjadi 93,33%.

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan, motivasi dan komunikasi secara parsial dan simultan terhadap kinerja pegawai kontrak pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Denpasar.

## **METODE PENELITIAN**

Obyek dalam penelitian ini adalah Kepemimpinan, Motivasi Kerja, Komunikasi dan Kinerja pegawai kontrak pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Denpasar. Penelitian dilakukan pada Pegawai Kontrak Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Denpasar, yang beralamat di Jl. Gatot Subroto VIE No.2, Denpasar-Bali. Jumlah populasi dalam penelitian yaitu 107 pegawai, dan sampel diambil dengan menggunakan metode teknik pengambilan sampel acak, yang dihitung dengan menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh sampel sebanyak 52 pegawai.

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif berupa jumlah pegawai, daftar kehadiran, dan hasil penyebaran kuesioner kepada responden pegawai Badan Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kota Denpasar. Data penelitian diperoleh secara langsung (primer) dengan menyebarkan kuesioner, melakukan observasi, dokumentasi, dan wawancara dengan responden. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda dengan bantuan program *static package of social science* (SPSS) versi 20. Adapun persamaan regresi linier berganda menurut Sugiyono (2010) sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kinerja Pegawai,

X1 = Kepemimpinan,

X2 = Motivasi Kerja,

X3 = Komunikasi

b1 = Koefisien Regresi dari X1

b2 = Koefisien Regresi dari X2

b3 = Koefisien Regresi dari X3

e = Residual atau *Prediction Error*

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Karakteristik Responden

Menurut usia, diketahui bahwa responden yang terbanyak adalah responden dengan usia antara 20 – 30 tahun sebanyak 42 orang atau 80,8% dan paling sedikit pada responden dengan usia 31 - 40 tahun sebanyak 10 orang dengan persentase 19,2%. Menurut jenis kelamin, diketahui bahwa responden penelitian didominasi oleh responden laki - laki sebanyak 29 orang atau sebesar 55,8% sedangkan responden perempuan sebanyak 23 orang dengan persentase 44,2%. Menurut pendidikan terakhir, diketahui bahwa responden dengan pendidikan terakhir S1 sebanyak 32 orang atau 17,3% dan paling sedikit pada responden dengan pendidikan terakhir SMA sebanyak 9 orang atau 17,3%.

### 2. Deskripsi Variabel Penelitian

#### a) Kepemimpinan

Berdasarkan jawaban responden terhadap 10 pernyataan tentang kepemimpinan, diperoleh hasil bahwa rata-rata skor dari 10 pernyataan mengenai kepemimpinan yaitu sebesar 3,55 yang berada di kisaran 3,43 – 4,23 yang berarti baik. Hal ini berarti pemimpin Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Denpasar sudah mampu memimpin bawahannya dengan baik. Selanjutnya pertanyaan yang memperoleh nilai rata - rata tertinggi dan terendah adalah sebagai berikut:

Nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,92 yang termasuk kategori baik pada pernyataan “Apabila ada pegawai yang berseteru, pimpinan menjadi penengah dan penasihat yang baik untuk mendamaikan kedua belah pihak”, sedangkan untuk nilai rata-rata terendah sebesar 3,00 yang termasuk kategori kurang baik pada pernyataan “Pimpinan selalu mendengarkan pendapat dan saran pegawainya”.

#### b) Motivasi

Berdasarkan jawaban responden terhadap 10 pernyataan tentang motivasi, diperoleh hasil bahwa rata-rata skor dari 10 pernyataan mengenai motivasi yaitu sebesar 3,56 yang berada di kisaran 3,43 – 4,23 yang berarti baik. Hal ini berarti bahwa pegawai kontrak di Badan



Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Denpasar memiliki motivasi yang tinggi dalam bekerja. Selanjutnya pertanyaan yang memperoleh nilai rata – rata tertinggi dan terendah adalah sebagai berikut:

Nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,90 yang termasuk kategori baik pada pernyataan “Perusahaan memberikan Tunjangan Hari Raya kepada setiap pegawainya”, sedangkan untuk nilai rata-rata terendah sebesar 3,04 yang termasuk kategori cukup baik pada pernyataan “Pegawai diberikan diberi kesempatan untuk menyampaikan gagasan di dalam suatu rapat perusahaan”.

**c) Komunikasi**

Berdasarkan jawaban responden terhadap 10 pernyataan tentang komunikasi, diperoleh hasil bahwa rata-rata skor dari 10 pernyataan mengenai komunikasi yaitu sebesar 3,49 yang berada di kisaran 3,43 – 4,23 yang berarti baik. Hal ini berarti bahwa di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Denpasar sudah terjalin komunikasi yang baik. Selanjutnya pertanyaan yang memperoleh nilai rata - rata tertinggi dan terendah adalah sebagai berikut:

Nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,92 yang termasuk kategori baik pada pernyataan “Dengan rekan kerja, koordinasi dan kerjasama terhadap pekerjaan dapat dengan mudah dibentuk”, sedangkan untuk nilai rata-rata terendah sebesar 2,98 yang termasuk kategori cukup baik pada pernyataan “Pegawai mendengarkan dengan baik setiap ide/gagasan/pendapat dari rekan kerja”.

**d) Kinerja Pegawai Kontrak**

Berdasarkan jawaban responden terhadap 10 pernyataan tentang kinerja pegawai kontrak, diperoleh hasil bahwa rata-rata skor dari 10 pernyataan mengenai kinerja pegawai kontrak yaitu sebesar 3,52 yang berada di kisaran 3,43 – 4,23 yang berarti baik. Hal ini berarti bahwa pegawai kontrak Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Denpasar memiliki kinerja yang baik. Selanjutnya pertanyaan yang memperoleh nilai rata - rata tertinggi dan terendah adalah sebagai berikut:

Nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,90 yang termasuk kategori baik pada pernyataan “Anda selalu memanfaatkan sumber daya perusahaan (peralatan kantor, komputer, mesin-mesin pabrik, dan lain-lain) untuk menyelesaikan pekerjaan secara maksimal”, sedangkan untuk nilai rata-rata terendah sebesar 3,02 yang termasuk kategori cukup baik pada pernyataan “Anda mampu menyelesaikan tugas dengan tepat waktu sesuai dengan ketentuan”.

**3) Hasil Pengujian Instrumen Penelitian**

Berdasarkan hasil uji validitas instrument diperoleh bahwa seluruh indikator variable pada

penelitian ini yaitu kepemimpinan, motivasi, komunikasi dan kinerja pegawai kontrak valid karena memiliki nilai koefisien korelasi lebih dari 0,30.

Berdasarkan hasil uji realibilitas instrument variable kepemimpinan, motivasi dan kinerja pegawai kontrak pada penelitian ini yaitu reliabel karena masing-masing variable memiliki nilai alpha lebih besar dari 0,60.

#### **4. Hasil Uji Asumsi Klasik**

##### a) Uji Normalitas

Bertujuan untuk mengetahui apakah data yang diambil berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak, dengan melakukan uji statistik non parametric *Kolmogorov- Smirnov* (K-S). Hasil pengujian diperoleh bahwa besarnya nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* adalah sebesar 0,983 yaitu lebih besar dari 0,05 yang menunjukkan bahwa data terdistribusi secara normal, sehingga dapat disimpulkan bahwa model memenuhi asumsi normalitas.

##### b) Uji Multikolinearitas

Bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linier berganda, dengan menggunakan metode VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *Tolerance*. Hasil pengujian diperoleh bahwa seluruh variabel bebas memiliki nilai tolerance > 0,10, begitu juga dengan hasil perhitungan nilai VIF, seluruh variabel memiliki nilai VIF < 10. Hal ini berarti bahwa pada model regresi yang dibuat tidak terdapat gejala multikolinearitas

##### c) Uji Heteroskedastisitas

Bertujuan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan yang lain, dengan melihat nilai probabilitasnya memiliki nilai signifikansi > nilai alpha-nya (0,05). Hasil penelitian diperoleh masing- masing model memiliki nilai signifikansi lebih besardari 0,05. Berarti didalam model regresi ini tidak terjadi kesamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

## 5. Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.342	3.924		.087	.931
1      Kepemimpinan	.344	.146	.305	2.350	.023
Motivasi	.333	.156	.306	2.141	.037
Komunikasi	.307	.142	.280	2.157	.036

Sumber: data penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahuipersamaan regresinya yaitu:

$$Y = 0,342 + 0,344X_1 + 0,333X_2 + 0,307X_3 + e$$

### Pembahasan

#### 1. Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Kontrak di Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah Kota Denpasar

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kinerja pegawai kontrak, dimana diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,344 dan nilai signifikansi sebesar  $0,023 < 0,05$ , sehingga hipotesis pertama diterima. Dapat disimpulkan secara parsial kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai kontrak. Hal ini berarti semakin baik kepemimpinan yang diterapkan maka nantinya akan meningkatkan kinerja pegawai kontrak pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Denpasar. Hal ini karena kepemimpinan yang efektif akan mempengaruhi keberhasilan organisasi yang dipimpinnya (Umar, 2008:38).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Irmgardis Wea, *et al.* (2021), Sugianto (2011), dan Ernawati (2011) yang menemukan hasil bahwa kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai kontrak.

## **2. Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Kontrak di Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah Kota Denpasar**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai kontrak, dimana diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,333 dan nilai signifikansi sebesar  $0,037 < 0,05$ , sehingga hipotesis kedua diterima. Dapat disimpulkan secara parsial motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai kontrak. Hal ini berarti semakin tinggi motivasi karyawan dalam bekerja maka nantinya akan meningkatkan kinerja pegawai kontrak pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Denpasar. Hal ini karena motivasi merupakan dorongan untuk dapat mencapai hasil yang maksimal.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sher Kamali, *et al.* (2007), Sugianto (2011), Astakoni (2015), dan Oka Pradnyana (2019) yang menemukan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai kontrak.

## **3. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Kontrak di Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah Kota Denpasar**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai kontrak, dimana diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,307 dan nilai signifikansi sebesar  $0,036 < 0,05$ , sehingga hipotesis ketiga diterima. Dapat disimpulkan secara parsial komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai kontrak. Hal ini berarti semakin baik komunikasi yang terjalin maka nantinya akan meningkatkan kinerja pegawai kontrak pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Denpasar. Hal ini karena komunikasi memiliki hubungan yang erat dengan kinerja karyawan. pada dasarnya komunikasi dibutuhkan pada kegiatan yang ada, sehingga dengan adanya komunikasi yang baik maka dapat memacu para karyawan untuk dapat meningkatkan kreatifitas dan semangat kerja mereka masing-masing (Mangkunegara, 2017:145). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Irmgardis Wea, *et al.* (2021), dan Udayanto (2015) yang menemukan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai kontrak.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil analisis dapat ditarik kesimpulan bahwa

kepemimpinan, motivasi, dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai kontrak pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Denpasar.

Saran yang dapat disampaikan oleh penulis kepada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Denpasar untuk selalu mendengarkan pendapat atau saran dari bawahan, selalu memberikan kesempatan bagi pegawai dalam menyampaikan gagasan pada saat rapat, untuk pegawai kontrak diharapkan selalu mendengarkan ide/gagasan/pendapat dari rekan kerja, serta pimpinan diharapkan dapat memberikan pelatihan kepada pegawai, agar pegawai mampu menyelesaikan tugas dengan tepat waktu dengan ketentuan. Bagi peneliti selanjutnya, agar dapat meneliti dan mengkaji lebih dalam faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai kontrak selain kepemimpinan, motivasi dan komunikasi. Agar nantinya dapat mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan oleh Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Denpasar untuk meningkatkan kinerja pegawai kontrak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, Michael. (2003). *Strategic Human Resource Management*. Terjemahan Atit Cahyani. Jakarta: PT. Bhuana Ilmu Populer.
- Astakoni, Purba I Made. (2015). Pengaruh Motivasi, Iklim Organisasi Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Koperasi Asadana Semesta, Denpasar). *Jurnal Forum Manajemen*, 13(2), 25–33
- Brahmasari, Ida A. dan Agus Suprayetno. (2008). Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan serta Dampaknya pada Kinerja Perusahaan (Studi kasus pada PT. Pei Hai International Wiratama Indonesia), *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 10(2), 124-1
- Dubrin Andrew J., (2005). *Leadership* (Terjemahan). Edisi Kedua. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Edison, Emron. Yohny anwar, Imas komariyah. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: ALFABETA.
- Ernawati, Ita. (2011). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Motivasi Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada CV. Graha Indah Furniture Jepara. *Skripsi*. Semarang: Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang
- Fahmi, Irham. (2016). *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep dan Kinerja*.

- Jakarta: MitraWacana Media.
- Handoko T. Tani. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2007). *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Kamali, Sher et al . (2007). “*Motivation and It’s Impact on Job Performance*”  
Department Of Economics. Pakistan: Gomal University.
- Kartini Kartono. (2013). *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: PT. Rajawali Grafindo Persada.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2001). *Manajemen SumberDaya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2017). *Manajemen SumberDaya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Oka Pradnyana, dkk. (2019). *Motivasi dan Disiplin Kerja Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan Pada LPD Desa Pakraman Denpasar. Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian*.
- Rivai, dan Basri. (2005). *Manajemen Sumber DayaManusia Untuk Perusahaan*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Robbins, P. Stephen dan Timothy A Judge. (2012). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, P. Stephen. (2006). *Perilaku Organisasi*. Edisi Sepuluh. Diterjemahkan oleh: Drs. Benyamin Molan. Jakarta: Erlangga.
- Sugianto, Frana Agus. (2011). *Pengaruh Motivasi dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: PT. Madubaru.
- Sunyoto, Burhanudin Danang. (2015). *Teori Perilaku Keorganisasian*. Yogyakarta :CAPS
- Udayanto, Rahmat Restu. (2015). *Pengaruh Komunikasi Internal Dan Disiplin Kerja Terhadap KinerjaKaryawan Pada PT Coca-Cola. e-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen*.

