

# PROSIDING

SEMINAR NASIONAL  
MANAJEMEN EKONOMI DAN AKUNTANSI



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
**UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI**

## Pengaruh *Servant Leadership*, *Personality*, Dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada PT Pelayaran Agung Samudera

Isromi Dita Ningsih, S.M.<sup>1</sup>, Dra. Rahayuningsih, M.M.<sup>2</sup>, Ni Kadek Yuliandari, S.E., M.M.<sup>3</sup>  
Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi  
Jl. Adi Sucipto, Taman Baru, Banyuwangi, Jawa Timur 68416  
[lsrmdt101@gmail.com](mailto:lsrmdt101@gmail.com)

Informasi artikel :

Tanggal Masuk: 7 Juli 2022 Tanggal Revisi: 10 Agustus 2022 Tanggal diterima: 10 September 2022

### Abstract

*Human Resource Management is an organizational asset, effectiveness and efficiency can improve the quality of human resources. The presence of the right and quality people that triggers trigger more contributions from employees at work is Organizational Citizenship Behavior). Research purpose was to determine effect of Servant Leadership, Personality and Job Characteristics on Organizational Citizenship Behavior at PT Pelayaran Agung Samudera.*

*This research is a quantitative with a random sample technique involving 43 respondents. Analysis of the data used includes the Instrument Test, Multiple Linear Regression Test, Hipotesis Test, Coefficient of Determination and Classical Assumption Test of Multicollinearity, Heteroscedasticity, and Normality. Based on the results of the SPSS program analysis, it was shown to have a significantly correlated at the level of significant < 0.05 and the value of r arithmetic > r table then declared valid in the measurement.*

**Keywords : Servant Leadership, Personality, Job Characteristic and Organizational Citizenship Behavior.**

### Abstrak

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan aset organisasi Adanya efektifitas dan efisiensi dapat meningkatkan mutu sumber daya manusia. Keberadaan orang yang tepat dan berkualitas menjadi pemicu munculnya kontribusi lebih seorang karyawan di tempat kerja atau disebut *Organizational Citizenship Behavior*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh *Servant Leadership*, *Personality* Dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada PT Pelayaran Agung Samudera.

Penelitian kuantitatif dengan teknik sampel random berjumlah 43 orang responden. Analisis data yang digunakan meliputi Uji instrumen, Uji Regresi Linier Berganda, Uji Hipotesis, Koefisien Determinasi serta Uji Asumsi Klasik Multikolinieritas, Heteroskedastisitas, dan Normalitas. Berdasarkan hasil analisis program SPSS terbukti berkorelasi secara signifikan pada *level of significant* < 0,05 dan nilai *r* hitung > *r* tabel sehingga dinyatakan valid dalam pengukuran.

**Kata Kunci : Servant Leadership, Personality, Karakteristik Pekerjaan dan Organizational Citizenship Behavior.**

### PENDAHULUAN

Di era yang dinamis dan kompetitif saat ini, perusahaan dihadapkan pada tantangan yang ketat dengan memenuhi kebutuhan pasar dan pelanggan yang semakin meningkat. Perusahaan dituntut tangguh agar dapat bertahan dalam segala bentuk tantangan perubahan maupun tantangan zaman. Persaingan dan Perubahan menuntut perusahaan untuk mampu beradaptasi dengan perubahan dan perkembangan yang dilakukan. Adanya fenomena persaingan bisnis dapat memunculkan kesempatan baru bagi perusahaan untuk dapat memahami dan membuat konsep pengelolaan perusahaan multinasional yang efektif melalui Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan aset organisasi atau human capital dalam paradigma baru. Benjamin dkk, (2017:11) memaparkan manajemen sumber daya manusia merupakan suatu sistem manajemen yang mengelola sumber daya manusia yang tepat dan berkualitas, artinya orang-orang yang berkontribusi aktif dalam mendukung berfungsinya organisasi berjalan dengan baik untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Adanya efektifitas dan efisiensi dapat meningkatkan mutu sumber daya manusia. Salah satunya melalui kontribusi seorang karyawan. Sumber daya manusia dapat dikatakan tepat dan berkualitas bukan hanya menilai sejauh mana kontribusi karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang sesuai, melainkan juga dapat dinilai dari sejauh mana karyawan mempunyai inisiatif secara personal untuk mampu menyelesaikan kewajiban

diluar *job description*. Faktanya keberadaan orang yang tepat dan berkualitas di suatu organisasi memiliki perilaku sukarela dalam mengedepankan kepentingan organisasi tempat ia bekerja. Perilaku sukarela ini bukan hanya meliputi *in-role*, melainkan juga perilaku *extra-role*. Perilaku *extra-role* dapat dikatakan sebagai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Karyawan yang menerapkan OCB dapat ditandai dengan peran karyawan yang melebihi ekspektasi juga senang memberi masukan organisasi untuk kedepannya. Penelitian ini dilakukan untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Servant Leadership*, *Personality* dan Karakteristik Pekerjaan secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada PT Pelayaran Agung Samudera.

Dalam Penelitian ini, hasil penelitian terdahulu yang penulis jadikan referensi pembuatan penelitian Pengaruh *Servant Leadership*, *Personality* dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT Pelayaran Agung Samudera meliputi Penelitian dari Mupita Rani (2021), Musfiroh (2020), Machdha Fauzi (2015), Adelia Maris (2015). Dalam hal ini terdapat beberapa perbedaan yang mendasar dari penelitian terdahulu yaitu dari segi penggunaan variasi dan jumlah variabel yang digunakan. Selain itu objek penelitian juga berbeda. Jika penelitian terdahulu menggunakan objek Lembaga Instansi Kedinasan dan Usaha Mikro Kecil Menengah, penelitian ini memilih objek pada Perusahaan. Selain itu macam uji asumsi klasik yang digunakan berjumlah 3, hal ini berbeda dengan peneliti terdahulu yang hanya menggunakan 2 macam. Juga dalam penggunaan teori indikator dimana para peneliti terdahulu hanya menggunakan 1 teori indikator, berbeda dengan penelitian ini yang menggunakan 2 teori indikator di setiap variabelnya. Di samping itu, Pada penelitian Adelia terdapat variabel lain yang tidak digunakan namun berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* yaitu karakteristik pekerjaan.

Berdasarkan pra penelitian, ditemukan fenomena beberapa karyawan yang melakukan perilaku *extra role* atau inisiatif individual diluar pekerjaannya (*Organizational Citizenship Behavior*). Hal tersebut dilakukan oleh beberapa karyawan atas dasar rasa memiliki dan rasa kekeluargaan terhadap perusahaan yang dipengaruhi oleh sikap pemimpinnya yang melayani. Mereka, para karyawan mengatakan merasa dihargai atas keterbukaan dan sikap pemimpin kepada bawahannya. Namun, tidak semua karyawan mau menerapkan perilaku extra diluar tupoksinya. Padahal hal tersebut merupakan hal kecil yang secara tidak langsung bisa berdampak baik dan membantu meningkatkan efektifitas organisasi. Di samping itu, dalam digitalisasi dan modernisasi saat ini hingga beberapa dekade kedepan, sehingga OCB tidak dapat dilakukan dan digantikan selain daripada manusia. Namun sayangnya masih banyak yang tidak acuh, menganggap remeh atau mungkin belum banyak yang mengetahui bahwa OCB dapat berperan penting dalam suatu organisasi. Hal ini bisa saja dapat dipengaruhi oleh *personality* atau kepribadian seorang karyawan juga karakteristik pekerjaan yang mungkin tidak bisa dilakukan diluar keahlian atau kemampuan dibidangnya masing-masing.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dilakukan untuk mengetahui tentang Pengaruh *Servant Leadership*, *Personality* dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT Pelayaran Agung Samudera yang terletak di Lingkungan Tj., Klatak, Kecamatan Kalipuro, Kabupaten Banyuwangi- Jawa Timur. Populasi yang ditetapkan oleh peneliti adalah seluruh karyawan yang ada pada PT Pelayaran Agung Samudera Ketapang-Banyuwangi yang berjumlah 76 orang. Penelitian ini menggunakan rumus *slovin*. Menurut Sugiyono (2016:) rumus *slovin* sebagai berikut::

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

Sehingga dalam penelitian ini dapat diketahui sampel penelitian sebagai berikut:

$$\begin{aligned} &= \frac{76}{76(0,1)^2 + 1} \\ &= \frac{76}{1,76} \\ &= 43,1 \text{ dibulatkan menjadi } 43 \end{aligned}$$

Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Random Sampling dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 43 orang. Menggunakan skala likert sebagai skor perhitungan dimana variabel independen terdiri dari *Servant Leadership* (X1), *Personality* (X2) Karakteristik Pekerjaan (X3) dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai variabel dependen

a. *Servant Leadership*

*Servant leadership* merupakan tipe gaya kepemimpinan yang tulus bersedia melayani dengan memprioritaskan kesejahteraan pengikutnya sebagai rekan kerja sehingga terjalin hubungan yang kuat antara keduanya. Berikut indikator *servant leadership* yang digunakan :

- 1) *Altruistik calling* (X1.1)
- 2) *Emosional healing* (X1.2)
- 3) *Wisdom* (X1.3)
- 4) *Persuasive mapping* (X1.4)
- 5) *Humility* (X1.5)
- 6) *Service* (X1.6)
- 7) *Empowerment* (X1.7)
- 8) *Trust* (X1.8)

b. *Personality*

*Personality* atau kepribadian dapat dikatakan refleksi diri yang membentuk karakteristik seseorang. Faktor keturunan dan faktor lingkungan merupakan salah satu pembentuk kepribadian seseorang dimana orang tersebut tinggal dan bersosialisasi. Terdapat Indikator kepribadian yang digunakan, meliputi:

- 1) *Extroversion* (sosialisasi) (X2.1)
- 2) *Agreeableness* (mudah akur atau mudah bersepakat) (X2.2)
- 3) *Conscientiousness* (sifat berhati-hati) (X2.3)
- 4) *Emotional stability* (stabilitas emosional) (X2.4)
- 5) *Openness to experience* (terbuka terhadap hal-hal baru) (X2.5)
- 6) *Thinking (T) - Feeling (F)* (X2.6)
- 7) *Judgement (J) - Perception (P)* (X2.7)

c. Karakteristik Pekerjaan

Karakteristik pekerjaan merupakan rancangan tugas yang sesuai keahlian dan kemampuan seorang karyawan. Hal ini dapat membedakan sifat-sifat tugas secara lebih spesifik berdasarkan posisi dan tanggung jawabnya. Terdapat Beberapa Indikator karakteristik pekerjaan yang digunakan meliputi:

- 1) Keragaman keterampilan (X3.1)
- 2) Jati diri tugas (X3.2)
- 3) Tugas yang penting (X3.3)
- 4) Otonomi (X3.4)
- 5) Umpan balik (X3.5)

d. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan tindakan sukarela atau kontribusi yang dilakukan seorang individu melebihi tuntutan peran ditempat kerja. Hal ini dilakukan dalam rangka meningkatkan efektifitas organisasi tanpa dilandasi langsung oleh sistem *reward*. Terdapat indikator yang dapat mengukur *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yaitu:

- 1) Menolong (*Altruism*) (Y.1)
- 2) Sikap berhati-hati (*conscientiousness*) (Y.2)
- 3) Sikap Sportif (*sportsmanship*) (Y.3)
- 4) Kebaikan (*Courtesy*) (Y.4)
- 5) Kualitas sosial (*civic virtue*) (Y.5)

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Uji validitas

Uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk menguji kelayakan butir-butir pernyataan kuesioner penelitian dengan taraf signifikansi ( $\alpha$ ) = 5% dan taraf *degree of freedom* (df) = n-2. Berdasarkan sampel, diperoleh nilai  $43-2 = 41$  dengan nilai r tabel 0,300. Sehingga dapat dinyatakan valid, jika r hitung lebih besar dari r tabel. Hasilnya dapat dilihat bahwa seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian dinyatakan valid atau layak sebagai alat instrumen penelitian. Hal ini dikarenakan nilai r hitung > nilai r tabel.

### Uji reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji yang digunakan untuk menguji tingkat kehandalan suatu instrumen. Dikatakan konsisten bila waktu diuji beberapa kali, hasilnya tetap dan pada waktu yang tetap. Hasilnya dapat dilihat bahwa seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian dinyatakan reliabel sebagai alat instrumen penelitian. Namun setiap variabel memiliki tingkat hubungan yang berbeda meliputi cukup reliabel, reliabel dan sangat reliabel. Hal ini dikarenakan nilai *Cronbach's Alpha* yang berbeda.

### Analisis regresi linier berganda

| Model                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig   |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
|                           | B                           | Std. Error | Beta                      |       |       |
| (Constant)                | 3,630                       | 2,576      |                           | 1,410 | 0,617 |
| <i>Servant Leadership</i> | 0,059                       | 0,054      | 0,115                     | 1,100 | 0,278 |
| <i>Personality</i>        | 0,228                       | 0,101      | 0,266                     | 2,272 | 0,029 |
| Karakteristik Pekerjaan   | 0,436                       | 0,097      | 0,567                     | 4,502 | 0,000 |

$$Y = 3,630 + 0,059X_1 + 0,228X_2 + 0,436X_3$$

Dari persamaan regresi linier berganda diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- a.  $a = 3,630$  merupakan titik potong antara garis regresi dengan sumbu Y.
- b.  $b_1 = 0,059$  menunjukkan bahwa variabel *Servant Leadership* (X1) berpengaruh secara positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y). Artinya apabila *Servant Leadership* (X1) mengalami peningkatan 1 Skor maka *Organizational Citizenship Behavior* (Y) mengalami peningkatan sebesar 0,059 dengan asumsi variabel lain tetap.
- c.  $b_2 = 0,228$  menunjukkan bahwa variabel *Personality* (X2) berpengaruh secara positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y). Artinya apabila *Personality* (X2) mengalami peningkatan 1 Skor maka *Organizational Citizenship Behavior* (Y) mengalami peningkatan sebesar 0,228 dengan asumsi variabel lain tetap.
- d.  $b_3 = 0,436$  menunjukkan bahwa Karakteristik Pekerjaan (X3) berpengaruh secara positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y). Artinya apabila Karakteristik Pekerjaan (X3) mengalami peningkatan 1 Skor maka *Organizational Citizenship Behavior* (Y) mengalami peningkatan sebesar 0,436 dengan asumsi variabel lain tetap.

Pada Uji f (simultan)  $H_0$  ditolak, karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $24,469 > 2,85$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . artinya *Servant Leadership*, *Personality*, dan Karakteristik Pekerjaan secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) pada PT Pelayaran Agung Samudera. Sedangkan Uji t (parsial) menggunakan confidence interval sebesar 95%, Hasilnya  $H_0$  gagal ditolak, karena  $t_{hitung} < t_{tabel}$  yaitu  $1,100 < 2,02269$  dengan nilai signifikansi  $0,278 > 0,05$  yang berarti tidak signifikan artinya *Servant Leadership* secara parsial atau

masing-masing tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT Pelayaran Agung Samudera.  $H_0$  ditolak, karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,272 > 2,02269$  dengan nilai signifikansi  $0,029 < 0,05$  yang berarti signifikan. artinya *Personality* secara parsial atau masing-masing mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT Pelayaran Agung Samudera.  $H_0$  ditolak, karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,272 > 2,02269$  dengan nilai signifikansi  $0,029 < 0,05$  yang berarti signifikan. artinya *Personality* secara parsial atau masing-masing mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT Pelayaran Agung Samudera.  $H_0$  ditolak, karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $4,502 > 2,02269$  dengan nilai signifikansi  $0,029 < 0,05$  yang berarti signifikan. artinya Karakteristik Pekerjaan secara parsial atau masing-masing mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT Pelayaran Agung Samudera.

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan, dari ketiga variabel independen meliputi *Servant Leadership* (X1), *Personality* (X2), dan Karakteristik Pekerjaan (X3). Dapat diketahui bahwa Karakteristik Pekerjaan (X3) merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT Pelayaran Agung Samudera, karena memiliki nilai  $t_{hitung}$  terbesar diantara variabel independen yang lain dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $4,502 > 2,02269$ .

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

Diperoleh sebesar 0,626 atau 62,6%. Hal ini berarti 62,6% *Organizational Citizenship Behavior* pada PT Pelayaran Agung Samudera dipengaruhi oleh variabel independen yang meliputi *Servant Leadership* (X1), *Personality* (X2), dan Karakteristik Pekerjaan (X3), sedangkan sisanya yaitu 37,4% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain seperti budaya organisasi, motivasi yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### Uji multikolinieritas

Hasilnya dapat diketahui bahwa seluruh variabel independen yang terdiri dari *Servant Leadership* (X1), *Personality* (X2) dan Karakteristik Pekerjaan (X3) tidak terjadi multikolinieritas dikarenakan nilai *tolerance*  $> 0,10$  dan *VIF*  $< 10$ .

#### Uji heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil perhitungan dengan uji Gleyser dapat diketahui bahwa di dalam analisis regresi seluruh variabel independen yang terdiri dari *Servant Leadership* (X1), *Personality* (X2) dan Karakteristik Pekerjaan (X3) tidak terjadi heteroskedastisitas dikarenakan memiliki nilai probabilitas signifikansi diatas 0,05 atau 5%.

#### Uji normalitas

Berdasarkan gambar diperoleh penyebaran data (titik) mengikuti arah garis diagonal, maka dapat dikatakan bahwa model regresi berdistribusi normal. Sedangkan jika penyebaran data (titik) tidak mengikuti arah garis diagonal, maka dapat dikatakan bahwa model regresi berdistribusi tidak normal.

#### Pembahasan

Pada hasil penelitian diatas pembahasan mengenai masalah hubungan antara variabel *Servant Leadership* (X1), *Personality* (X2) dan Karakteristik Pekerjaan (X3) secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) dapat dijelaskan sebagai berikut

1. Pengaruh *Servant Leadership* (X1), *Personality* (X2) dan Karakteristik Pekerjaan (X3) secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y)

Hasil yang didapatkan melalui pengujian dan analisis data yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel *servant leadership*, *personality* dan karakteristik pekerjaan secara

simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada PT Pelayaran Agung Samudera. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji F yaitu nilai  $F_{hitung} (24,469) > F_{tabel} (2,85)$  dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hasil penelitian ini didukung penelitian yang sudah dilakukan Adelia Maris (2015) dimana hasilnya menyatakan bahwa variabel *Servant Leadership* dan kepribadian memiliki secara simultan berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Berdasarkan penelitian ini, karakteristik pekerjaan memiliki dampak yang baik terhadap *organizational citizenship behavior* pada PT Pelayaran Agung Samudera. Semakin tepat dengan karakteristik pekerjaan yang diberikan, akan semakin tinggi pula *organizational citizenship behavior* pada diri karyawan. Sebaliknya apabila karakteristik pekerjaan yang di tetapkan tidak tepat, maka akan semakin rendah *organizational citizenship behavior* pada diri karyawan.

2. Pengaruh *Servant Leadership* (X1) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y)

Hasil yang didapatkan melalui pengujian dan analisis data yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel *servant leadership* secara parsial atau masing-masing tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada PT Pelayaran Agung Samudera. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji t yaitu nilai  $t_{hitung} (1,100) < t_{tabel} (2,02269)$  dengan signifikansi  $0,278 > 0,05$  yang berarti tidak signifikan sehingga  $H_0$  gagal ditolak. Hasil penelitian ini didukung penelitian yang sudah dilakukan Bagus handoko, dkk (2021) dimana hasilnya menyatakan bahwa variabel *servant leadership* tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel *organizational citizenship behavior*.

*Servant leadership* belum dirasakan secara optimal oleh seluruh karyawan PT Pelayaran Agung Samudera seperti faktor empati, tindakan, kebijaksanaan, solusi, kerendahan hati, melayani, kepercayaan dan pemberdayaan. Maka dari itu, perlu adanya perhatian pimpinan untuk memaksimalkan *servant leadership* agar dapat dirasakan secara adil oleh seluruh karyawan sehingga terjalin hubungan yang lebih kuat yang dapat mempengaruhi dan memunculkan perilaku *organizational citizenship behavior*. Dimana ketika semakin baik *servant leadership* seorang pemimpin maka secara otomatis pula akan diikuti oleh meningkatnya perilaku *organizational citizenship behavior* dalam diri karyawan.

3. Pengaruh *Personality* (X2) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y)

Hasil yang didapatkan melalui pengujian dan analisis data yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel *personality* secara parsial atau masing-masing mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada PT Pelayaran Agung Samudera. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji t yaitu nilai  $t_{hitung} (2,272) > t_{tabel} (2,02269)$  dengan signifikansi  $0,029 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak. Hasil penelitian ini didukung penelitian yang sudah dilakukan Musfiroh (2020) dimana hasilnya menyatakan bahwa variabel *Personality* atau Kepribadian berpengaruh secara parsial terhadap variabel *organizational citizenship behavior*.

Kepribadian antara individu tentunya berbeda. Menurut Robbins dalam pangastuti (2018) hal tersebut dapat diukur dengan dimensi *The Big Five Personality*. Dalam hal ini, kepribadian mempunyai kontribusi terhadap naik turunnya perilaku *organizational citizenship behavior*. Sehingga semakin baik kepribadian karyawan di dalam perusahaan, maka secara langsung *organizational citizenship behavior* juga akan semakin meningkat.

4. Pengaruh Karakteristik Pekerjaan (X3) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y)

Hasil yang didapatkan melalui pengujian dan analisis data yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel karakteristik pekerjaan secara parsial atau masing-masing mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada PT Pelayaran Agung Samudera. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji t yaitu nilai  $t_{hitung} (4,502) > t_{tabel} (2,02269)$  dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak. Hasil penelitian ini didukung penelitian yang sudah dilakukan Mupita Rani (2021) dimana hasilnya menyatakan

bahwa variabel karakteristik pekerjaan berpengaruh secara parsial terhadap variabel *organizational citizenship behavior*.

Karakteristik pekerjaan menjadi peran penting dalam mencerminkan partisipasi karyawan untuk kemajuan organisasi. Adanya pekerjaan dapat memunculkan psikologi seorang karyawan hingga akhirnya memacu motivasi internal dalam bentuk *organizational citizenship behavior*. Dimana pembagian karakteristik pekerjaan yang tepat kepada seorang karyawan akan mendorong terjadinya perilaku *organizational citizenship behavior* di tempat kerja.

5. Pengaruh variabel yang paling dominan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y)

Hasil penelitian ini menunjukkan variabel karakteristik pekerjaan yang paling dominan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT Pelayaran Agung Samudera. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji t dengan nilai  $t_{hitung}$  paling besar pengaruhnya yaitu 4,502. Hasil penelitian ini didukung penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti terdahulu Mupita Rani (2021), dimana hasil dari penelitian menyatakan bahwa variabel karakteristik pekerjaan mempunyai pengaruh secara parsial dan signifikan terhadap variabel karakteristik pekerjaan yang paling dominan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

## KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian di PT Pelayaran Agung Samudera didapatkan hasil bahwa seluruh variabel independen yang digunakan dikatakan valid dan reliabel sebagai alat instrument penelitian. Serta menyatakan bahwa seluruh variabel independen berpengaruh secara positif terhadap variabel dependen. Dalam hal ini seluruh hipotesis pada variabel diterima, kecuali variabel *Servant Leadership*. Didapatkan bahwa Karakteristik Pekerjaan merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT Pelayaran Agung Samudera. Dimana 62,6% *Organizational Citizenship Behavior* pada PT Pelayaran Agung Samudera dipengaruhi oleh variabel independen. Sehingga Model regresi tidak mengandung multikolinieritas dan heteroskedastisitas serta terdistribusi dengan normal.

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat dikemukakan beberapa saran diantaranya:

1. PT Pelayaran Agung Samudera hendaknya secara konsisten untuk terus mempertahankan karakteristik pekerjaan yang menjadi variabel paling dominan dalam menimbulkan perilaku *organizational citizenship behavior* di tempat kerja. Dimana karyawan memiliki persepsi atas pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan dan keterampilan pada bidangnya akan memunculkan keadaan psikologis karyawan untuk melakukan perilaku *organizational citizenship behavior*.
2. Pimpinan hendaknya harus lebih memperhatikan dan memaksimalkan *servant leadership* untuk diterapkan dan dapat dirasakan secara adil oleh seluruh karyawan agar terjalin hubungan yang lebih kuat.
3. Karyawan hendaknya dapat menyeimbangkan kepribadian dengan lingkungan tempat kerja, terutama dalam faktor disiplin harus lebih ditingkatkan sehingga akan berdampak baik dan mendukung terciptanya *organizational citizenship behavior*.
4. Peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti seluruh karyawan PT Pelayaran Agung Samudera di Ketapang dan Gilimanuk. Karena penelitian ini hanya dilakukan pada karyawan Ketapang dengan sampel random berjumlah 43 karyawan.

## DAFTAR RUJUKAN

- [1] Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [2] Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [3] Fauzi, Machdha. 2015. "Pengaruh *Servant Leadership* Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Guru Tetap SMA Negeri 1 Pamekasan". *Skripsi*. Jember: Program Studi Manajemen, Universitas Jember.

- [4] Hasibuan, Malayu S.P. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara
- [5] Handoko, Bagus, dkk. 2021. "Analisis Pengaruh Servant Leadership dan Employee Empowerment terhadap Kinerja Karyawan melalui Organizational Citizenship Behavior sebagai Variabel Intervening (Studi pada PT. PLN (Persero) UIP3B Sumatera UPT Medan)". *Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen*. 9 (01): 1-103.
- [6] Napitupulu, Daniel. 2018. "Pengaruh kepemimpinan transformasional dan komitmen organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (studi pada perawat rumah sakit puri husada di tembilahan". *Jom Fisip*. 5 (1):1-15.
- [7] Musfiroh. 2020. "Pengaruh Budaya Organisasi, Kepribadian, dan Motivasi Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Restoran Srengenge Wetan Banyuwangi". *Skripsi*. Banyuwangi: Program Studi Manajemen, Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi.
- [8] Pangastuti, Ria Lestari. 2018. "Pengaruh Dimensi Kepribadian *The Big Five Personality* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*(OCB)". *Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*. 03 (01).
- [9] Rani, Mupita. 2021. "Pengaruh Karakteristik Pekerjaan, Kepuasan Kerja, Dan Komitmen Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Di BAPPEDA Banyuwangi". *Skripsi*. Banyuwangi: Program Studi Manajemen, Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi.
- [10] Titisari, P. 2014. *Peranan Organizational Citizenship Behavior*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- [11] Trikusuma, Anita. 2019. "Pengaruh Karakteristik pekerjaan Terhadap Organizational Citizenship Behavior". *Thesis*. Bandung: Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas Padjadjaran Bandung.
- [12] Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [13] Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta
- [14] Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [15] Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [16] Sunengsih, Nani. 2012. "Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepribadian, Dan Komunikasi Interpersonal terhadap Komitmen Organisasi Dosen Universitas Darma Persada Di Jakarta". *Jurnal Manajemen*. 18 (02): 245-256.
- [17] Sunyoto, Danang. 2014. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran. (Konsep, Strategi, dan Kasus)*, Cetakan ke-1. Yogyakarta: CAPS.
- [18] Sutrisno, Edy. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Ketiga. Jakarta: Kencana Prenada Media Group Jakarta.
- [19] Warapsari, Esti Bakti. 2019. "Pengaruh *job involvement* dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan bagian produksi PT Campina Ice Cream Industry Surabaya". *Jurnal ilmu manajemen*. 7 (4): 1137-1144.
- [20] Wahyudi, Hendri, Nur fitriyah, dan Jamal Amin. 2019. "Pengaruh kepribadian dan komitmen organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)". *E- Jurnal Manajemen*. 8 (1): 7340-7370.
- [21] Wibowo. 2014. *Perilaku Dalam Organisasi*. Cetakan ke-2. Jakarta: Rajawali

## ANALISIS KEPATUHAN TAX PAYER ALAT ANGKUT BERMOTOR

Rani Ulan Ningrum<sup>1</sup>, Linawati<sup>2</sup>, Badrus Zaman<sup>3</sup>

Universitas Nusantara PGRI Kediri

[raniulanulin30@gmail.com](mailto:raniulanulin30@gmail.com)<sup>1</sup>, [linawati@unpkediri.ac.id](mailto:linawati@unpkediri.ac.id)<sup>2</sup>, [pak.badrus@gmail.com](mailto:pak.badrus@gmail.com)<sup>3</sup>

Informasi artikel :

Tanggal Masuk: 7 Juli 2022 Tanggal Revisi: 10 Agustus 2022 Tanggal diterima: 10 September 2022

### Abstract

*Banyakan District, Kediri Regency is one of the areas that has used and implemented the e-Samsat program and for 10 years the program has been running. The local government has also been following technological developments that continue to increase so that they can optimally utilize technology to support taxpayer awareness in paying their PKB. To analyze and determine the effect of the modernization of the e-Samsat system, the level of income, and partial and simultaneous tax sanctions on the compliance of motorized vehicle taxpayers is the goal to be achieved in this study. Quantitative is the approach, causal is the technique. Questionnaire is a data collection tool. All motorized vehicle taxpayers in the Banyakan sub-district are the population. 40 respondents are the sample. Accidental sampling is a sampling technique. Multiple linear regression analysis is the analytical tool. The conclusion of this study is that the modernization of e-samsat, income levels, and tax sanctions have a significant partial and simultaneous effect on compliance with motorized vehicle taxpayers. Assessing income levels during covid is the novelty of this research.*

**Keywords: Modernization of the E-Samsat System, Income Level, Motor Vehicle Tax Sanctions and Taxpayer Compliance.**

### Abstrak

*Kecamatan Banyakan Kabupaten Kediri adalah wilayah telah terintegrasi dan menerapkan program e-Samsat. Pemerintah setempat juga telah mengikuti perkembangan teknologi yang terus meningkat sehingga dapat memanfaatkan teknologi secara optimal untuk mendukung kesadaran required tax dalam membayar PKB nya. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh Modernisasi sistem e-Samsat, tingkat pendapatan, dan sanksi perpajakan secara parsial dan simultan terhadap kepatuhan required tax kendaraan bermotor adalah tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini. Kuantitatif adalah pendekatannya, kausa adalah tekniknya. Kuesioner adalah alat pengumpul datanya. Seluruh required tax kendaraan bermotor di Kecamatan Banyakan adalah populasinya. 40 responden adalah sampelnya. Accidental sampling adalah teknik pengambilan sampelnya. Analisis regresi linier berganda adalah alat analisisnya. Kesimpulan dari penelitian ini adalah Modernisasi e-samsat, tingkat pendapatan, dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap terhadap kepatuhan required tax kendaraan bermotor. Mengkaji tingkat pendapatan saat covid adalah kebaruan penelitian ini*

**Kata kunci: Modernisasi Sistem E-Samsat, Tingkat Pendapatan, Sanksi Perpajakan Kendaraan Bermotor dan Kepatuhan Required Tax.**

### PENDAHULUAN

Pembangunan yang *continuitas* dan merata memiliki tujuan sebagai sarana mencerdaskan kehidupan bangsa dan mensejahterakan warga negara. Sebelum adanya *tax reform*, pemerintah menjadikan sektor tax sebagai sumber dana utama dalam menunjang pembiayaan pembangunan nasional. [1]

*E-Samsat* merupakan pengembangan dari sistem pelayanan sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) yang telah ada sebelumnya, yang hanya dapat diakses langsung di kantor SAMSAT Kota maupun Kabupaten setempat. Dengan adanya sistem *e-Samsat* saat ini untuk pelayanan dapat diakses pada semua layanan SAMSAT pada tingkat kecamatan.

Pengembangan sistem itu harus dibarengi dengan sosialisasi. Sejak saat itu, informasi pengenalan sistem e telah disebarluaskan melalui *annoucement* Badan Tax dan Retribusi Daerah. Di zaman globalisasi sekarang ini, sangat penting untuk memiliki tanggapan yang cepat terhadap berbagai sumber komunikasi. Required tax memerlukan proses pengetahuan yang efisien, cepat, dan murah. Proses sosialisasi memakan waktu; namun sosialisasi meningkatkan kemungkinan pelaksanaan Required Tax. Sosialisasi merupakan upaya

DJP khususnya kantor pelayanan tax untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat melalui Perundang-Undangan Perpajakan.

Melakukan pembayaran dan nominal sesuai yang telah ditetapkan disebut kepatuhan required tax [2]. SAMSAT memberikan akses kemudahan dalam pembayarannya, tujuannya untuk menggenjot pendapatan sektor tax. [3] Hadirnya *e-Samsat* diharapkan dapat meningkatkan kemudahan bagi required tax untuk membayar PKB-nya. Kemudahan yang diberikan dari adanya sistem pembayaran tax secara *online* ini seharusnya dapat meningkatkan penerimaan PKB dan juga memudahkan Required tax melakukan kerequiredan dalam membayar PKB. Kemudahan dalam pembayaran secara elektronik tidak ditemukan pada sistem pembayaran konvensional, dimana para required tax kendaraan bermotor harus memproses pembayaran dari satu loket ke loket lainnya hingga proses tersebut selesai, dan diharapkan dapat menambah kepatuhan required tax dalam membayar PKB. Terhambatnya penerimaan tax kendaraan bermotor secara optimal juga dipengaruhi oleh faktor penghasilan required tax. Pemungutan tax harus disesuaikan dengan kemampuan required tax dalam membayar tax. Kemampuan membayar itu sendiri dipengaruhi oleh tingkat pendapatan, oleh karena itu tax harus dipungut pada saat yang tepat, yaitu pada saat required tax mempunyai uang [4].

Sanksi perpajakanlah yang berkontribusi besar terhadap pelanggaran yang dilakukan Required Tax. Sanksi tegas yang diterapkan diharapkan dapat membuat required tax melaporkan semua pendapatan yang diperolehnya [4]. Kecamatan Banyakan Kabupaten Kediri merupakan salah satu wilayah yang telah menggunakan dan menerapkan program *e-Samsat* dan selama 10 tahun program tersebut berjalan. Pemerintah setempat juga telah mengikuti perkembangan teknologi yang terus meningkat sehingga dapat memanfaatkan teknologi secara optimal untuk mendukung kesadaran required tax dalam membayar PKB nya. Dengan adanya program *e-Samsat* tersebut berharap dapat mengurangi angka required tax yang tidak patuh dalam membayar PKB, karena program tersebut dapat diakses dimanapun dan kapanpun, berbeda dengan pembayaran PKB secara konvensional yang hanya dapat diakses di kantor pelayanan SAMSAT setempat.

Berdasarkan data dari BPS Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Kediri, Fenomena yang terjadi di Samsat Kecamatan Banyakan jumlah kendaraan yang terlambat membayar meningkat dari bulan Agustus dan bulan September 2020, meskipun dalam program pemerintah Provinsi Jawa Timur telah menerapkan program diskon tax, jumlah tersebut bertambah banyak pada bulan Oktober terutama pada pembayaran tax kendaraan bermotor roda dua. Dari hal ini menunjukkan bertambahnya jumlah pemakaian kendaraan bermotor, namun memiliki tingkat kesadaran required tax yang kurang dan pengaruh pendapatan required tax yang fluktuatif pada masa pandemi.

Berdasarkan paparan tersebut, maka peneliti mengambil judul "Pengaruh Modernisasi Sistem E-Samsat, Tingkat Pendapatan, Dan Sanksi Perpajakan Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Required Tax Pada Required Tax Kendaraan Bermotor Di Kecamatan Banyakan Kediri".

## METODE

Kepatuhan *required tax* merupakan variabel terikat, modernisasi sistem *e-Samsat*, tingkat pendapatan, dan sanksi perpajakan adalah variabel bebasnya. Kuantitatif adalah pendekatannya, asosiatif kausal adalah tekniknya. Seluruh required tax kendaraan bermotor di Kecamatan Banyakan adalah populasinya, *purposive sampling* adalah teknik pengambilannya, 40 responden adalah jumlahnya. Analisis kuantitatif (uji asumsi klasik-regresi linier berganda-hipotesis) adalah teknik analisis datanya.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1. Karakteristik Usia Responden**

| <u>Rentang Usia</u> | <u>Jumlah Responden</u> | <u>Persentase</u> |
|---------------------|-------------------------|-------------------|
| >20 s/d 30          | 12                      | 30%               |
| >30 s/d 40          | 18                      | 45%               |
| >40 s/d 50          | 6                       | 15%               |
| >50 Thn             | 4                       | 10%               |
| Total               | 40                      | 100%              |

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Tabel 1 menyatakan usia 30-40 tahun merupakan terbanyak dalam kepatuhan required tax.

**Tabel 2. Deskripsi Data Variabel Modernisasi Sistem E-Samsat**

|      | Sangat Tidak Setuju |      | Tidak Setuju |       | Kurang Setuju |      | Setuju |       | Sangat Setuju |       |
|------|---------------------|------|--------------|-------|---------------|------|--------|-------|---------------|-------|
|      | N                   | N %  | N            | N %   | N             | N %  | N      | N %   | N             | N %   |
| X1.1 | 0                   | 0,0% | 4            | 10,0% | 0             | 0,0% | 22     | 55,0% | 14            | 35,0% |
| X1.2 | 0                   | 0,0% | 0            | 0,0%  | 2             | 5,0% | 23     | 57,5% | 15            | 37,5% |
| X1.3 | 0                   | 0,0% | 3            | 7,5%  | 1             | 2,5% | 23     | 57,5% | 13            | 32,5% |
| X1.4 | 0                   | 0,0% | 1            | 2,5%  | 2             | 5,0% | 23     | 57,5% | 14            | 35,0% |
| X1.5 | 0                   | 0,0% | 4            | 10,0% | 0             | 0,0% | 22     | 55,0% | 14            | 35,0% |
| X1.6 | 0                   | 0,0% | 3            | 7,5%  | 1             | 2,5% | 23     | 57,5% | 13            | 32,5% |

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2022

Tabel 2 menunjukkan pada butir X1.1, rata-rata menjawab setuju sebanyak 22 (55%). Pada butir X1.2, rata-rata menjawab setuju sebanyak 23 (57,5%). Hasil kuesioner pada butir X1.3, rata-rata menjawab setuju sebanyak 23 (57,5%). Pada butir X1.4, rata-rata menjawab setuju sebanyak 23 (57,5%). Hasil kuesioner pada butir X1.5, rata-rata menjawab setuju sebanyak 22 (55%). Pada butir X1.6, rata-rata menjawab setuju sebanyak 23 (57,5%).

**Tabel 3. Deskripsi Data Variabel Tingkat Pendapatan**

|      | Sangat Tidak Setuju |      | Tidak Setuju |       | Kurang Setuju |       | Setuju |       | Sangat Setuju |       |
|------|---------------------|------|--------------|-------|---------------|-------|--------|-------|---------------|-------|
|      | N                   | N %  | N            | N %   | N             | N %   | N      | N %   | N             | N %   |
| X2.1 | 0                   | 0,0% | 4            | 10,0% | 3             | 7,5%  | 18     | 45,0% | 15            | 37,5% |
| X2.2 | 0                   | 0,0% | 4            | 10,0% | 4             | 10,0% | 18     | 45,0% | 14            | 35,0% |
| X2.3 | 0                   | 0,0% | 6            | 15,0% | 8             | 20,0% | 14     | 35,0% | 12            | 30,0% |
| X2.4 | 0                   | 0,0% | 3            | 7,5%  | 4             | 10,0% | 17     | 42,5% | 16            | 40,0% |

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2022

Tabel 3 menunjukkan pernyataan X2.1, rata-rata menjawab setuju 18 (45%). Pada butir X2.2, rata-rata jawaban setuju 18 (45%). Pernyataan X2.3, rata-rata jawaban setuju 14 (35%). Pada butir X2.4, rata-rata jawaban setuju 17 (42,5%).

**Tabel 4. Deskripsi Data Variabel Sanksi Perpajakan**

|      | Sangat Tidak Setuju |      | Tidak Setuju |       | Kurang Setuju |       | Setuju |       | Sangat Setuju |       |
|------|---------------------|------|--------------|-------|---------------|-------|--------|-------|---------------|-------|
|      | N                   | N %  | N            | N %   | N             | N %   | N      | N %   | N             | N %   |
| X3.1 | 0                   | 0,0% | 4            | 10,0% | 5             | 12,5% | 18     | 45,0% | 13            | 32,5% |
| X3.2 | 0                   | 0,0% | 2            | 5,0%  | 4             | 10,0% | 17     | 42,5% | 17            | 42,5% |
| X3.3 | 0                   | 0,0% | 7            | 17,5% | 3             | 7,5%  | 17     | 42,5% | 13            | 32,5% |
| X3.4 | 0                   | 0,0% | 2            | 5,0%  | 4             | 10,0% | 20     | 50,0% | 14            | 35,0% |
| X3.5 | 0                   | 0,0% | 7            | 17,5% | 3             | 7,5%  | 19     | 47,5% | 11            | 27,5% |
| X3.6 | 0                   | 0,0% | 3            | 7,5%  | 4             | 10,0% | 14     | 35,0% | 19            | 47,5% |

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2022

Tabel 4 menunjukkan pernyataan X3.1, rata-rata menjawab setuju sebanyak 18 (45%). Pada butir X3.2, rata-rata menjawab setuju dan sangat setuju 17 (42,5%). Hasil kuesioner pada butir X3.3, rata-rata menjawab setuju 17 (42,5%). Pada butir X3.4, rata-rata menjawab setuju 20 (50%). Hasil kuesioner pada butir X3.5, rata-rata menjawab setuju 19 (47,5%). Pada butir X3.6, rata-rata menjawab sangat setuju 19 (47,5%).

**Tabel 5. Deskripsi Data Variabel Kepatuhan Wajib Pajak**

|      | Sangat Tidak Setuju |      | Tidak Setuju |       | Kurang Setuju |      | Setuju |       | Sangat Setuju |       |
|------|---------------------|------|--------------|-------|---------------|------|--------|-------|---------------|-------|
|      | N                   | N %  | N            | N %   | N             | N %  | N      | N %   | N             | N %   |
| Y1.1 | 0                   | 0,0% | 2            | 5,0%  | 1             | 2,5% | 22     | 55,0% | 15            | 37,5% |
| Y1.2 | 0                   | 0,0% | 1            | 2,5%  | 2             | 5,0% | 22     | 55,0% | 15            | 37,5% |
| Y1.3 | 0                   | 0,0% | 2            | 5,0%  | 0             | 0,0% | 21     | 52,5% | 17            | 42,5% |
| Y1.4 | 0                   | 0,0% | 2            | 5,0%  | 0             | 0,0% | 21     | 52,5% | 17            | 42,5% |
| Y1.5 | 0                   | 0,0% | 4            | 10,0% | 0             | 0,0% | 20     | 50,0% | 16            | 40,0% |
| Y1.6 | 0                   | 0,0% | 2            | 5,0%  | 1             | 2,5% | 20     | 50,0% | 17            | 42,5% |
| Y1.7 | 0                   | 0,0% | 2            | 5,0%  | 1             | 2,5% | 19     | 47,5% | 18            | 45,0% |
| Y1.8 | 0                   | 0,0% | 1            | 2,5%  | 2             | 5,0% | 17     | 42,5% | 20            | 50,0% |

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Tabel 5 menunjukkan jawaban responden pada butir Y1.1, rata-rata menetapkan pilihan setuju 22 (55%). Pada butir Y1.2, rata-rata menjawab setuju 22 (55%). Hasil kuesioner pada butir Y1.3, rata-rata menjawab setuju sebanyak 21 (52,5%). Pada butir Y1.4, rata-rata menetapkan pilihan setuju sebanyak 21 (52,5%). Hasil kuesioner pada butir Y1.5, rata-rata memilih setuju 20 (50%). Pada butir Y1.6, rata-rata menetapkan pilihan setuju 20 (50%). Hasil kuesioner pada butir Y1.7, rata-rata menetapkan pilihan setuju 19 (47,5%). Pada butir Y1.8, rata-rata menetapkan pilihan sangat setuju sebanyak 20 (50%).

*Pengujian Asumsi Klasik*

Distribusi normal adalah hasil uji normalitasnya. Bukti dimensi pengendalian memiliki VIF lebih dari 10. dan toleransi lebih besar dari 0,10, menunjukkan tidak ada multikolinearitas. Gambar *scatterplots* didapatkan gambar titik menyebar secara random/acak & tidak membentuk gambar/rangkaian/pola tertentu, sehingga dinyatakan model regresi ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

*Pengujian Regresi Linier Berganda*

**Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**  
**Coefficient<sup>a</sup>**

| Model |                      | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |
|-------|----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|
|       |                      | B                           | Std. Error | Beta                      |
| 1     | (Constant)           | 7,828                       |            | 5,419                     |
|       | Modernisasi E Samsat | ,540                        |            | ,378                      |
|       | Tingkat Pendapatan   | ,443                        |            | ,334                      |
|       | Sanksi Perpajakan    | ,241                        |            | ,270                      |

Sumber: Data primer diolah, 2022

Tabel 6 bernilai Konstanta = 7,828 berarti modernisasi e samsat (X1), tingkat pendapatan (X2) dan sanksi perpajakan (X3) bernilai 0, maka kepatuhan required tax (Y) adalah 7,828. X1 = 0,540 modernisasi e samsat mempunyai pengaruh positif terhadap Y (kepatuhan required tax) sebesar 0,540 satuan. X2 = 0,443 tingkat pendapatan mempunyai pengaruh positif terhadap Y (kepatuhan required tax) dengan koefisien regresi sebesar 0,443. X3 = 0,241 sanksi perpajakan mempunyai pengaruh positif terhadap Y (kepatuhan required tax) dengan koefisien regresi sebesar 0,241

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

Konklusi *adjusted R Square*, bernilai 0,393. Berarti X1, X2, dan X3 berpengaruh pada Y bernilai 37,7% dan 62,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak disebutkan.

Uji-t (Uji Parsial)

**Tabel 7. Hasil Uji-t (Parsial)  
Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |                      | T     | Sig. |
|-------|----------------------|-------|------|
| 1     | (Constant)           | 1,445 | ,157 |
|       | Modernisasi E Samsat | 2,961 | ,005 |
|       | Tingkat Pendapatan   | 2,493 | ,017 |
|       | Sanksi Perpajakan    | 2,039 | ,049 |

Sumber: Data primer diolah, 2022

Tabel 7 memperoleh nilai signifikansi modernisasi e samsat sebesar  $0,005 < 0,05$ , maka  $H_a$  diterima. Artinya, variabel modernisasi e samsat secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan required tax. Nilai signifikansi tingkat pendapatan  $0,017 < 0,05$ ,  $H_a$  diterima. Artinya, tingkat pendapatan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan required tax. Nilai signifikansi sanksi perpajakan  $0,049 < 0,05$ ,  $H_a$  diterima. Artinya, variabel sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan required tax.

Uji-F (Uji Simultan)

**Tabel 8. Hasil Uji-F (Simultan)  
ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | F     | Sig.              |
|-------|------------|-------|-------------------|
| 1     | Regression | 8,866 | ,000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   |       |                   |
|       | Total      |       |                   |

Sumber: Data primer diolah, 2022

Tabel 8 diperoleh nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ ,  $H_a$  diterima. Berarti modernisasi e samsat, tingkat pendapatan dan sanksi perpajakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan required tax.

**PEMBAHASAN**

$H_1$ ; Modernisasi e samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan required tax, dengan nilai signifikansi  $0,005 < 0,05$  (5%). Dengan adanya modernisasi e samsat akan cenderung berdampak positif bagi required tax dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

$H_2$ ; Tingkat pendapatan berpengaruh positif terhadap kepatuhan required tax, dengan nilai signifikansi  $0,017 < 0,05$  (5%). Besar kecilnya pendapatan yang diterima oleh required tax berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan required tax dalam membayar tax kendaraan bermotor.

$H_3$ ; Sanksi tax berpengaruh positif terhadap kepatuhan required tax, dengan nilai signifikansi  $0,049 < 0,05$  (5%). Secara logika jika sanksi tax semakin baik dan tertib dilaksanakan maka kepatuhan tax seseorang dalam membayar tax juga akan meningkat.

$H_4$ ; Modernisasi e samsat, tingkat pendapatan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan required tax. Selain itu, nilai "Adjusted R square" 37,7%, menunjukkan bahwa kepatuhan required tax dapat dipengaruhi oleh ketiga variabel independen modernisasi e samsat, tingkat pendapatan, dan sanksi perpajakan dalam penelitian ini dan sisanya 62,3% dipengaruhi oleh faktor lain.

**KESIMPULAN**

Konklusi yang dicapai yaitu: Modernisasi e-samsat berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan required tax kendaraan bermotor di Kecamatan Banyakan Kabupaten Kediri. Tingkat pendapatan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan required tax kendaraan bermotor di Kecamatan Banyakan Kabupaten Kediri. Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan required tax kendaraan bermotor di Kecamatan Banyakan Kabupaten Kediri. Modernisasi e-samsat, tingkat

pendapatan, dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap terhadap kepatuhan required tax kendaraan bermotor di Kecamatan Banyakan Kabupaten Kediri.

Pemerintah diharapkan dapat memperbaiki dan meningkatkan modernisasi e samsat dengan memberikan kemudahan akses kepada masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini dapat dijadikan jembatan untuk melakukan penelitian lanjutan khususnya di bidang kajian yang sama. Penelitian selanjutnya perlu memperluas variabel penelitian sehingga dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik seperti motivasi, dan pengetahuan wajib tax.

#### DAFTAR RUJUKAN

- [1] Cahyadi, I.M.W. dan Jati IK. Pengaruh Kesadaran, Sosialisasi, Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Required Tax Kendaraan Bermotor. E-Jurnal Akunt Univ Udayana 2016;Vol.16. (N).
- [2] Aprilliyana P. Pengaruh Tarif Tax, Kesadaran Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Required Tax Kendaraan Bermotor Studi Pada Wpop Samsat Kota Surakarta 2017.
- [3] Saragih A dkk. Implementasi Electronic SAMSAT untuk Peningkatan Kemudahan Admisnitrasasi dalam Pemungutan Tax Kendaraan bermotor 2019.
- [4] Isawati, T., K, H. E. S., & Ruliana T. Pengaruh Tingkat Pendapatan, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Tax Serta Sanksi Tax Terhadap Kepatuhan Required Tax Dalam Membayar Tax Bumi Dan Bangunan (Studi Kasus Di Kelurahan Teluk Lerong Ilir, Kecamatan Samarinda Ulu). Ekon a17 Agustus 1945 Samarinda, 5(3), 1–8 2016.
- [5] Rizal AS. Pengaruh Pengetahuan Required Tax, Kesadaran Required Tax, Sanksi Tax Kendaraan Bermotor dan Sistem SAMSAT Drive THRU terhadap Kepatuhan Required Tax Kendaraan Bermotor 2019.
- [6] Virgiawati PA, Samin, Kirana DJ. Pengaruh Pengetahuan Required Tax, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Dan Sanksi Tax Terhadap Kepatuhan Required Tax Kendaraan Bermotor (Studi Pada Required Tax Di SAMSAT Jakarta Selatan). J MONEX 2019; Volume 8 N.

# FAKTOR- FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS LAPORAN KEUANGAN PEMERINTAH DAERAH (STUDI PADA BPKAD KABUPATEN NGANJUK)

Wika Praharsiwi Dewanti

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nusantara PGRI Kediri

[whicaichaby7@gmail.com](mailto:whicaichaby7@gmail.com)

Informasi artikel :

Tanggal Masuk: 7 Juli 2022    Tanggal Revisi: 10 Agustus 2022    Tanggal diterima: 10 September 2022

## Abstract

*The purpose of this study is to analyze how the implementation of the government accounting standards, internal control, and human resource competence on the quality of local government financial reporting at BPKAD. Furthermore, this research adopts a quantitative approach using causality investigation research methods. Data analysis is also with traditional hypothesis testing, determinant testing (R<sup>2</sup>), and hypothesis testing. What is new in this study is the difference between the research variables and the location of the study. The results of this study are to show SAP can have a significant influence on the quality of local government financial reporting. Partial internal control also has a significant impact on the quality of local government financial reporting. HR competence that can have a significant impact also on the quality of local government financial reporting. Furthermore, SAP, internal control and HR competence affect the quality of financial reporting of the regional government of BPKAD Nganjuk Regency.*

**Keywords:** Local Government Accounting Standards, Internal Control, Human Resources Competence

## Abstrak

Maksud penelitian adalah bahwa untuk menganalisis bagaimana implementasi standar akuntansi pemerintahan, pengendalian internal, dan kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelaporan keuangan pemerintah daerah pada BPKAD. Selanjutnya penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode penelitian investigasi kausalitas. Analisis regresi berganda digunakan sebagai metode analisis. Analisis data juga dengan pengujian hipotesis tradisional, pengujian determinan (R<sup>2</sup>), dan uji hipotesis. Yang baru dalam penelitian ini bahwa ada perbedaan antara variabel penelitian dan lokasi penelitian. Hasil menunjukkan SAP dapat memberikan pengaruh yang signifikan juga terhadap kualitas pelaporan keuangan pemerintah daerah. Pengendalian internal secara parsial berdampak signifikan juga terhadap kualitas pelaporan keuangan pemerintah daerah. Kompetensi SDM bahwa dapat memiliki dampak yang signifikan juga terhadap kualitas LKPD. Selanjutnya SAP, pengendalian internal dan kompetensi SDM mempengaruhi terhadap kualitas laporan keuangan pemerintah daerah BPKAD Kab Nganjuk.

**Kata kunci:** Standar Akuntansi Pemerintah, Pengendalian Internal, Kompetensi Sumber Daya Manusia

## PENDAHULUAN

Arah dari pengelolaan keuangan daerah harus bertujuan bahwa pengelolaan keuangan dapat bisa dilaksanakan dengan gamblang dari segi penyiapan, penggunaan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Laporan keuangan daerah adalah Laporan Keuangan Pemerintah Daerah (LKPD). Selanjutnya LKPD berkomitmen untuk menyediakan gambaran juga yang membantu pembaca untuk menilai akuntabilitas dan untuk membuat dimana keputusan secara ekonomi, politik, atau dan sosial [1]. PP No 71 Tahun 2010 adalah menyatakan bahwa mutu Atribut Pelaporan Keuangan Pemerintah mendefinisikan kriteria preskriptif yang diperlukan untuk pelaporan keuangan pemerintah untuk memberikan kualitas keinginan: relevansi, keandalan, komparabilitas, dan pemahaman, yang menyatakan bahwa itu adalah persyaratan [2]. Kualitas pelaporan keuangan pemerintah yang juga erat kaitannya dengan Standar Akuntansi Pemerintahan (SAP). Pelaporan keuangan bahwa yang berkualitas itu juga disusun untuk sesuai dengan prinsip dan atau kaidah standar akuntansi yang berlaku sekarang, dan juga sehingga pelaporan keuangan pemerintah daerah juga harus mengacu dengan SAP juga telah ditetapkan [3].

Hal ke 2 yang mungkin menghipnotis adalah kualitas laporan keuangan pemerintah wilayah adalah yaitu Sistem pengendalian internal (SPI) yang sebagai dari info & menerima perhatian relatif akbar belakangan ini, buat

memilih dari wilayah pengujian yg juga dilakukannya. BPK selaku dari auditor juga akan menguji dengan kekuatan SPI ini pada inspeksi yg dilakukan [4].

Selanjutnya penyusunan dari laporan keuangan yg berkualitas juga butuh asal daya insan (SDM) yg kompeten & juga tahu anggaran penyusunan laporan keuangan jika menggunakan baku akuntansi pemerintahan. Arti dari Kompetensi merupakan keandalan buat mengerjakan juga melaksanakan pekerjaan, menggunakan kompetensi yg ada seorang itu sanggup buat mencapai kinerja yg tinggi pada menuntaskan pekerjaan itu[5].

Setiap instansi pemerintah diharapkan juga memiliki SDM yg kompeten menyusun Laporan Keuangan Pemerintah Daerah (LKPD). Maka, karyawan yang tidak kompeten tidak dapat melakukan tugasnya dengan efektif, untuk meningkatkan kualitas laporan yang efisien [4]. Manusia adalah merupakan kunci utama untuk menghasilkan laporan keuangan berkualitas, dari merekalah penerapan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) dan Standar Akuntansi Pemerintahan (SAP) dijalankan juga diharapkan mampu menghasilkan laporan keuangan yang kompeten[6].

Ada juga peneliti lain untuk dilakukan peneliti sebelumnya, temuan mereka adalah menunjukkan penerapan SAP secara parsial adalah mempengaruhi kualitas laporan keuangan. SPIP ber-dampak positif terhadap kualitas LKPD. Selanjutnya elemen individu SPIP diimplementasikan, juga semakin baik kualitas laporan keuangan yang dihasilkan oleh daerah[1]. Selain itu, kompetensi SDM juga berdampak positif juga terhadap kualitas pelaporan keuangan pemerintah daerah. Semakin terampil staf, semakin meningkat laporan keuangan kota yang dihasilkan[7].

Tujuan dari penelitian ini bahwa untuk tau berapa pengaruh penerapan SAP, pengendalian internal dan kompetensi SDM terhadap kualitas LKPD pada BPKAD Kabupaten Nganjuk.

## **METODE**

Penelitian ini juga mengacu pada pendekatan kuantitatif dan dengan teknik analisis regresi linier berganda. Lokasi penelitian adalah Kantor BPKAD Kabupaten Nganjuk yang terletak di Jl. Jenderal Basuki Rahmat No. 1 Nganjuk 64412 Kecamatan Nganjuk Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur. Populasi dari dalam penelitian ini terdiri dari seluruh pekerja BPKAD Kabupaten Nganjuk berjumlah 59 orang dan sampel yang diambil peneliti berjumlah 7 orang di Departemen Keuangan, 6 orang di departemen anggaran, dan 6 orang di departemen akuntansi, 8 di departemen akuntansi dan pelaporan. Dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yang ditargetkan dan total 30 divisi. Contoh yang diberikan adalah pejabat, bukan kepala atau kepala departemen BPKAD. Sumber data yg ada di penelitian ini adalah data primer dan juga sekunder. Sumber data primer diperoleh dari berdasarkan 30 kuesioner yang disebar. Selanjutnya sumber data sekunder diperoleh dari berdasarkan berbagai informasi tertulis berupa dokumen kualitas pelaporan keuangan pemerintah di BPKAD Kabupaten Nganjuk atau juga berdasarkan penelitian kepustakaan di berbagai jurnal. Buku dan artikel teoretis dari Internet. Instrumen yang digunakan peneliti adalah kuesioner berbentuk tertutup kepada responden (pegawai BPKAD di Provinsi Nganjuk), menggunakan skala Likert untuk mengumpulkan data dari LKPD (Y), SAP (X1), menilai kualitas internal . Pengendalian (X2) dan Kompetensi SDM (X3). Kuesioner yang disebar diuji validitasnya dengan  $r$  hitung  $> r$  tabel (artinya data kuesioner valid) dan nilai Kornbach's alpha  $>$  cutoff (artinya data kuesioner reliabel), juga diuji reliabilitasnya.

## **Uji Validitas**

Uji validitas terhadap variabel SAP, Kompetensi SDM juga Pengendalian Internal serta variabel terikat Kualitas LKPD, menunjukkan seluruh indikator pada setiap variabel didapatkan nilai koefisien korelasi dari setiap indikator  $> r$  tabel ( $DF = n - 2 = 30 - 2 = 28$ ) bahwa adalah 0,361. Selanjutnya  $H = hal$  ini memperlihatkan setiap indikator variabel bahwa dinyatakan valid.

| Tabel 1. Hasil Uji Validitas                    |           |          |         |            |
|---|-----------|----------|---------|------------|
| Variabel Peneitian                              | Indikator | r hitung | r tabel | Keterangan |
| Standar Akuntansi Keuangan Pemerintah (X1)      | X1.1      | 0,757    | 0,361   | Valid      |
|   | 2         | 0,784    | 0,361   |            |
|   | 3         | 0,717    | 0,361   |            |
|   | 4         | 0,674    | 0,361   |            |
|   | 5         | 0,626    | 0,361   |            |
| Pengendalian Internal (X2)                      | X2.1      | 0,656    | 0,361   | Valid      |
|   | 2         | 0,83     | 0,361   |            |
|   | 3         | 0,646    | 0,361   |            |
|   | 4         | 0,887    | 0,361   |            |
|   | 5         | 0,696    | 0,361   |            |
| Kompetensi Sumber Daya Manusia (X3)             | X3.1      | 0,758    | 0,361   | Valid      |
|   | 2         | 0,828    | 0,361   |            |
|   | 3         | 0,777    | 0,361   |            |
|   | 4         | 0,795    | 0,361   |            |
|   | 5         | 0,691    | 0,361   |            |
| Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah (Y) | Y.1       | 0,695    | 0,361   | Valid      |
|   | 2         | 0,818    | 0,361   |            |
|   | 3         | 0,803    | 0,361   |            |
|   | 4         | 0,836    | 0,361   |            |
|   | 5         | 0,624    | 0,361   |            |

Sumber : Output SPSS Versi 28

### Uji Reliabilitas

| Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas |   |        |                 |            |
|---------------------------------|---|--------|-----------------|------------|
| No                              | Variabel  | N Item | corenbach alpha | Keterangan |
| 1                               | Standar Akuntansi Keuangan Pemerintah (X1)      | 5      | 0,764           | Reliabel   |
| 2                               | Pengendalian Internal (X2)                      | 5      | 0,848           |            |
| 3                               | Kompetensi Sumber Daya Manusia (X3)             | 5      | 0,822           |            |
| 4                               | Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah (Y) | 5      | 0,812           |            |

Sumber : Output SPSS Versi 28

Tabel di atas menunjukkan setiap variabel (SAP, Kompetensi SDM juga Pengendalian Internal) serta variabel terikat Kualitas LKPD) memiliki adalah nilai *r alpha* hitung (*cronbach's Alpha*) > nilai 0,6. Sehingga, hasil dari uji reliabel seluruh variabel untuk bahwa dinyatakan reliabel.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Pengujian untuk normalitas data dan dengan analisis statistic harus dapat dilakukan untuk dengan juga menggunakan uji *Kolmogorov – Smirnov*. Pada multivarian, uji normalitas yg dilakukan untuk nilai residual. Data ini terdistribusi normal dinyatakan sebagai dari nilai signifikan yang lebih besar adalah dari 0,05. Hasil uji normalitas terhadap 30 data disajikan dengan pada tabel berikut:

|                                  |                | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N                                |                | 30                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | ,0000000                |
|                                  | Std. Deviation | ,69134411               |
| Most Extreme Differences         | Absolute       | ,120                    |
|                                  | Positive       | ,096                    |
|                                  | Negative       | -,120                   |
| Test Statistic                   |                | ,120                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | ,200 <sup>c,d</sup>     |
| a. Test distribution is Normal.  |                |                         |
| b. Calculated from data.         |                |                         |
| Sumber : Output SPSS Versi 28    |                |                         |

Berdasarkan hasil di atas menunjukkan data terdistribusi normal yang berarti nilai *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan 0,120 bahwa dengan nilai signifikan 0,200 > 0,05.

#### Uji Multikolinieritas

Berdasarkan juga VIF (*Variance Inflation Factor*) dan aturan *Tolerance*, bahwa nilai VIF kurang dari 10 atau juga *tolerance* lebih besar dari 0,10 membuktikan tidak adanya gejala dari multikolinieritas.

| Model                         |            | Collinearity Statistics |       |
|-------------------------------|------------|-------------------------|-------|
|                               |            | Tolerance               | VIF   |
| 1                             | (Constant) |                         |       |
|                               | X1         | ,498                    | 2,007 |
|                               | X2         | ,638                    | 1,568 |
|                               | X3         | ,544                    | 1,837 |
| Sumber : Output SPSS Versi 28 |            |                         |       |

Sesuai dengan aturan VIF dan *Tolerance*, maka nilai VIF < 10 atau *tolerance* > 0,10 artinya tidak ada gejala multikolinieritas.

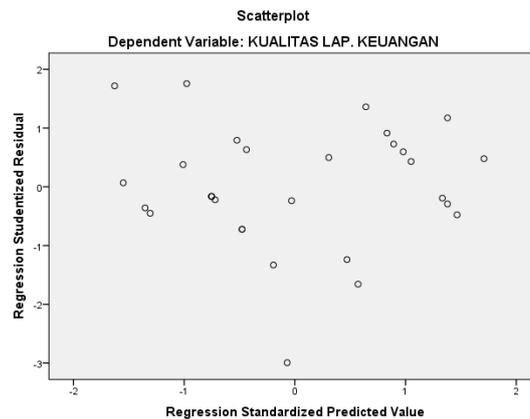
#### Uji Autokorelasi

Untuk tau bahwa adanya autokorelasi pada model regresi dilakukan menguji nilai uji *Durbin Watson* (DW).

| <b>Model Summary<sup>b</sup></b> |                   |          |                   |                            |               |
|----------------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model                            | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1                                | ,903 <sup>a</sup> | ,815     | ,793              | ,730                       | 2,167         |
| Sumber : Output SPSS Versi 28    |                   |          |                   |                            |               |

Berdasar dari data tabel di atas memperlihatkan nilai (DW) sebesar 2,167. Nilai itu bahwa akan dibandingkan juga dengan nilai tabel (DW) juga menggunakan signifikan 5% yang untuk diketahui bahwa penelitian ini bahwa sampel (n) sebesar 30 dan dengan variabel bebas 3 (K3), adalah diperoleh tabel *Durbin Watson* bahwa batas atas (dU) 1,70. Dari tabel diketahui adalah bahwa nilai DW adalah 2,167 lebih besar dari nilai dU sama dengan 1.70 kurang dari 4-1.70 (4-dU) adalah 2,30 sama dengan 2,167 atau  $1,70 < 2,167 < 2,30$  sehingga dapat dinyatakan dalam model regresi bebas dari autokorelasi positif dan negatif.

### Uji Heteroskedastisitas



Gambar 1. Grafik *Scatterplot*  
Sumber: *output* SPSS versi 28

Berdasar dari grafik *scatterplot* di atas, semua titik terlihat secara acak dan terisebar di bawah dan di atas angka 0 pada sumbu Y. Jadi kesimpulannya adalah bahwa tidak ada gejala heteroskedastisitas dalam menggunakan model transformasi regresi.

### Uji Regresi Linier Berganda

| Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda |            |                             |            |                           |
|---|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|
| Coefficients <sup>a</sup>                       |            |                             |            |                           |
| Model   |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |
|   |            | B                           | Std. Error | Beta                      |
| 1   | (Constant) | 2,253                       | 1,872      |                           |
|   | X1         | ,352                        | ,106       | ,397                      |
|   | X2         | ,239                        | ,086       | ,292                      |
|   | X3         | ,306                        | ,095       | ,369                      |
| a. Dependent Variable Y: KUALITAS LAP. KEUANGAN |            |                             |            |                           |
| Sumber : Output SPSS Versi 28                   |            |                             |            |                           |

Berdasar data tabel di atas bahwa menunjukkan hasil regresi linier berganda sehingga persamaan yang dapat dihasilkan: Kualitas Laporan Keuangan = 2,253 + 0,356 SAP + 0,239 Pengendalian Internal + 0,306 Kompetensi SDM.

Konstantanya yaitu 2,253 mengatakan apabila nilai SAP, Pengendalian Internal dan Kompetensi SDM nol maka angka Kualitas Laporan Keuangan adalah sebesar 2,253.

Koefisien X1 sebesar 0,352. Artinya bahwa hubungan antara variabel SAP dengan Kualitas Laporan Keuangan ialah searah yang diindikasikan dari adanya nilai koefisien yang positif. Artinya, setiap penambahan SAP senilai 1, dengan demikian bisa menyebabkan peningkatan Kualitas Laporan Keuangan senilai 0,352 dan sebaliknya.

Koefisien X2 sebesar 0,239. Artinya adalah hubungan variabel pengendalian internal dengan Kualitas Laporan Keuangan ialah searah yang diindikasikan dari adanya nilai koefisien yang positif. Artinya, setiap penambahan pengendalian internal senilai 1, dengan demikian bisa menyebabkan peningkatan Kualitas laporan keuangan senilai 0,239 dan sebaliknya.

Koefisien X3 sebesar 0,306. Artinya hubungan variabel Kompetensi SDM terhadap Kualitas laporan Keuangan ialah searah yang diindikasikan dari adanya nilai koefisien yang positif. Artinya, setiap penambahan Kompetensi SDM senilai 1, maka dapat meningkatkan SIA sebesar 0,306 dan sebaliknya.

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

| Tabel 7. Hasil Koefisien Determinasi |                   |          |                   |                            |               |
|--------------------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model Summary <sup>b</sup>           |                   |          |                   |                            |               |
| Model                                | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1                                    | .903 <sup>a</sup> | .815     | .793              | .730                       | 2,167         |
| a. Dependent Variable: Y             |                   |          |                   |                            |               |
| Sumber : Output SPSS Versi 28        |                   |          |                   |                            |               |

Berdasar tabel diketahui *Adjusted R square* adalah 0.793, maka adalah artinya 79,3% variabel dari Kualitas Laporan Keuangan bisa diterangkan oleh ketiga variabel *independent* SAP, Pengendalian Internal dan Kompetensi SDM. Sementara selebihnya (100% - 79.3%) = 20,7%) diterangkan faktor lainnya di luar model.

### Uji Parsial (Uji t)

| Tabel 8. Hasil Uji Parsial (Uji t)              |            |       |      |
|---|------------|-------|------|
| Coefficients <sup>a</sup>                       |            |       |      |
| Model   |            | t     | Sig. |
| 1   | (Constant) | 1,204 | ,240 |
|   | X1         | 3,318 | ,003 |
|   | X2         | 2,765 | ,010 |
|   | X3         | 3,229 | ,003 |
| a. Dependent Variable Y: KUALITAS LAP. KEUANGAN |            |       |      |
| Sumber : Output SPSS Versi 28                   |            |       |      |

Berdasar tabel dapat dilihat  $H_1=0,003$ ;  $H_2=0,010$ ;  $H_3=0,003$  hipotesis memiliki angka  $\leq$  taraf signifikan 0,05 sehingga  $H_0$  ditolak. Secara parsial bahwa variabel independen pengendalian internal dan kompetensi SDM terdapat pengaruh signifikan terhadap dari Kualitas laporan keuangan pemerintah daerah.

### Uji Simultan (Uji F)

| Tabel 8. Hasil Uji Simultan (Uji f)                                  |            |        |                   |
|--|------------|--------|-------------------|
| ANOVA <sup>a</sup>   |            |        |                   |
| Model  |            | F      | Sig.              |
| 1  | Regression | 38,103 | .000 <sup>b</sup> |
|  | Residual   |        |                   |
|  | Total      |        |                   |
| a. Dependent Variable: KUALITAS LAP. KEUANGAN                        |            |        |                   |
| b. Predictors: (Constant), KOMPENTENSI SDM, PENGENDALIAN INTERN, SAP |            |        |                   |

Berdasar dari data tabel diketahui bahwa  $H_4= 0,000 \leq$  taraf signifikansi 0,05 sehingga bahwa  $H_0$  ditolak, artinya secara simultan SAP, pengendalian internal dan kompetensi SDM ada pengaruh signifikan terhadap kualitas LKPD.

### Pembahasan

Pengaruh Penerapan SAP terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah

Berdasar dari hasil penelitian yang mendukung dari hipotesis pertama dapat dinyatakan penerapan SAP memiliki pengaruh positif dari kualitas LKPD di BPKAD Kabupaten Nganjuk. Ini dapat diketahui berdasarkan nilai signifikansi (hasil uji t) sebesar  $0,003 \leq$  taraf signifikan 0,05. Adalah koefisien regresi adalah 0,352 yang menduduki ke arah positif. Ini dapat dibuktikan juga semakin baik SAP maka Kualitas laporan keuangan juga akan

semakin baik. Penelitian ini mengacu dari pada penelitian sebelumnya yang juga menunjukkan bahwa variabel penerapan SAP juga mendapatkan pengaruh positif dari dan terhadap kualitas LKPD [1].

Pengaruh Pengendalian Internal terhadap kualitas laporan keuangan pemerintah daerah

Dari hasil penelitian juga mendukung hipotesis kedua dinyatakan PI juga mendapatkan pengaruh positif dari kualitas laporan keuangan di BPKAD Kabupaten Nganjuk. Ini berdasar dengan dari nilai signifikansi (hasil uji t) sebesar  $0,010 \leq$  taraf signifikan  $0,05$ . Nilai koefisien dari regresi adalah  $0,239$  yang mendapatkan arah positif. Dan dengan demikian juga menunjukkan semakin baik PI juga kualitas LKPD akan semakin baik. Penelitian ini mengacu dari pada penelitian sebelumnya adalah yang menunjukkan bahwa variabel pengendalian internal juga berpengaruh positif terhadap kualitas LKPD [8].

Pengaruh Kompetensi SDM terhadap kualitas laporan keuangan pemerintah daerah

Berdasarkan juga dari penelitian yang mendukung hipotesis ketiga adalah menyatakan kompetensi SDM memiliki pengaruh positif juga terhadap kualitas LKPD di BPKAD Kabupaten Nganjuk. Selanjutnya hal ini dapat diketahui dengan nilai signifikansi (hasil uji t) sebesar  $0,003 \leq$  taraf signifikan  $0,05$ . Nilai dari koefisien regresi adalah  $0,306$  yang mendapatkan arah positif. Dengan demikian juga menunjukkan bahwa semakin baik kompetensi SDM maka kualitas laporan keuangan juga akan semakin baik. Penelitian mengacu dari pada penelitian sebelum ini yg menunjukkan bahwa hasil variabel kompetensi SDM berpengaruh positif terhadap kualitas LKPD [9].

Pengaruh Penerapan SAP, PI, dan Kompetensi SDM terhadap kualitas LKPD

Berdasarkan juga hasil penelitian adalah signifikansi uji F adalah  $0,000 \leq$  taraf signifikan  $0,05$  maka hipotesis keempat dapat diterima juga dan dapat disimpulkan secara keseluruhan adalah variabel penerapan SAP, pengendalian internal dan kompetensi SDM juga ada pengaruh yg positif terhadap kualitas LKPD. Bahwa semakin ada penerapan SAP, PI dan kompetensi SDM juga maka tinggi peningkatan kualitas LKPD pada BPKAD Kabupaten Nganjuk.

## KESIMPULAN

Dari rumusan pertanyaan penelitian yang disajikan, analisis terhadap data, dan hasil di atas, dapat diambil kesimpulan. Penerapan SAP juga akan berdampak signifikan terhadap kualitas pelaporan keuangan pemerintah daerah BPKAD Kabupaten Nganjuk. Pengendalian internal juga berdampak signifikan terhadap kualitas LKPD. Keterampilan SDM juga memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas LKPD oleh BPKAD kotamadya negara bagian Nganjuk. Di sisi lain, pengenalan fungsi SAP, pengendalian internal dan SDM telah memberikan dampak yang signifikan terhadap kualitas LKPD di BPKAD Kabupaten Nganjuk. Dari kesimpulan, peneliti menyimpulkan bahwa BPKAD Kabupaten Nganjuk dapat menjaga kualitas pelaporannya dengan meningkatkan penggunaan SAP, pengendalian internal, dan kemampuan sumber daya manusia. Untuk peneliti lainnya, penulis menyarankan untuk menambahkan variabel independen lain yg dapat mempengaruhi pelaporan keuangan, seperti:

## DAFTAR RUJUKAN

- [1] Afifah S, Fadli, Baihaqi. Pengaruh Penerapan SAP Danpetensi Sumber Daya.. J Akunt Dan Ekon 2018;8:250–60.
- [2] Indonesia R. Peraturan Pemerintah No 71 Tahun 2010 2010:1–413.
- [3] Yanti NS, Made A, Setiyowati SW. Pengaruh Penerapan SAPP, Peman faatan SIAi Dan Pengawasan Keuangan Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah. J Ris Mhs Akunt 2020.
- [4] Ikriyati T, Aprila N. Pengaruh Penerapan Standar Akuntansi Pemerintah, ImplementasiSIM.. J Akunt 2019;9:131–40.
- [5] Hartono, Ramdany. Dan Kompetensi Sdm Terhadap Kualitas Laporan Keuangan is a intern.. J Akunt 2020;9:14–23.
- [6] Aprisyah P, Yuliati A. Pengaruh Penerapan SIAK Daerah Dan Kompetensi Sumber Daya.). J Ilm MEA (Manajemen, Ekon Akuntansi) 2021;5:1855–69.
- [7] Rohmah L, Noor Shodiq Askandar, Sari AFK. Pemanfaatan sistem informasi akuntansi keuangan daerah dan sistem pengendalian mutu internal.. E-Jra 2020;09:43–51.

- 
- [8] Kiranayanti I, Ni Made Adi Erawati. Kualitas Laporan Keuangan Daerah is from Pengaruh Sumber Daya.. E-Jurnal Akunt Univ Udayana 2016;16:1290–318.
- [9] Nurhasanah, Firmasnyah, Sari K. Pengaruh Penerapan Standar Kompetensi Sumber Daya.. J Akuntanika 2018;4:121.

## PENINGKATAN KOMPETENSI SEBAGAI STRATEGI PASCA PANDEMI COVID 19 (STUDI KASUS PADA HOTEL XYZ DEPARTEMEN FRONT OFFICE)

Muhammad Eko Abrian Kusuma<sup>1</sup>, Hartanto<sup>2</sup>, Haliza Nur Fauzi<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup> Politeknik Ketenagakerjaan, Jl. Pengantin Ali 71A Ciracas Jakarta Timur  
[abriankusuma@polteknaker.ac.id](mailto:abriankusuma@polteknaker.ac.id)

Informasi artikel :

Tanggal Masuk: 7 Juli 2022 Tanggal Revisi: 10 Agustus 2022 Tanggal diterima: 10 September 2022

### Abstract

*The COVID-19 pandemic has had an impact on the Indonesian economy, including the hotel sector. Hotel XYZ is one of the four-star visitor hotels in Jakarta which has decreased in number, hotel management is making efforts to be able to rise after the Covid 19 pandemic. This study aims to describe increasing competence as a strategy for XYZ hotel after the covid 19 pandemic, especially the front office department. The research method was carried out qualitatively where the data were obtained through observation, structured interviews with key informants from the company, and documentary techniques. The findings of this study are that efforts to increase the competence of front office employees at Hotel XYZ are carried out with a training approach through the On The Job Training & coaching method and the Off The Job Training method through role play and scheduled discussions with topics/materials based on data from the types of customer complaints. After carrying out the training the number of complaints dropped and guests were satisfied with the services provided.*

**Keywords:** Competency Improvement, Front Office Hotel, Post Covid 19 Pandemic

### Abstrak

Pandemi covid 19 telah berdampak pada perekonomian masyarakat Indonesia termasuk sektor perhotelan. Hotel XYZ adalah salah satu hotel bintang empat di Jakarta yang mengalami penurunan jumlah pengunjung, manajemen hotel melakukan segenap upaya untuk dapat bangkit pasca pandemi Covid 19. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peningkatan kompetensi sebagai sebuah strategi hotel XYZ pasca pandemi covid 19 khususnya departemen front office. Metode penelitian dilakukan secara kualitatif dimana data diperoleh melalui observasi, wawancara terstruktur dengan informan kunci dari perusahaan, serta teknik dokumenter. Temuan dari penelitian ini adalah upaya peningkatan kompetensi karyawan departemen front office di Hotel XYZ dilakukan dengan pendekatan pelatihan melalui metode On The Job Training & coaching serta metode Off The Job Training melalui role play dan diskusi secara terjadwal dengan topik/ materi berdasarkan data dari jenis keluhan pelanggan. Setelah dilaksanakan pelatihan angka keluhan menjadi turun dan tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

**Katakunci:** Peningkatan Kompetensi, Front Office Hotel, Pasca Pandemi Covid 19

### PENDAHULUAN

Pandemi covid 19 telah berdampak pada berbagai aktivitas perekonomian masyarakat Indonesia di berbagai sektor. Berdasarkan data BPS tahun 2021 tercatat sektor akomodasi perhotelan dan makan/minum merupakan sektor yang paling terdampak akibat pandemi covid 19 dimana mengalami penurunan pendapatan yakni hingga 92,47%. Usaha hotel sendiri merupakan penyediaan jasa akomodasi berupa kamar-kamar yang dilengkapi jasa pelayanan makan dan minum, dan kegiatan hiburan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 53 Tahun 2013 tentang Standar Usaha Hotel, usaha hotel terdiri dari kategori hotel bintang dan hotel non bintang. Untuk hotel bintang digolongkan menjadi hotel bintang 1 hingga 5. Perbedaan hotel bintang 1 hingga 5 adalah terletak pada pemenuhan penilaian standar usaha hotel yang mencakup aspek produk, pelayanan dan pengelolaan.

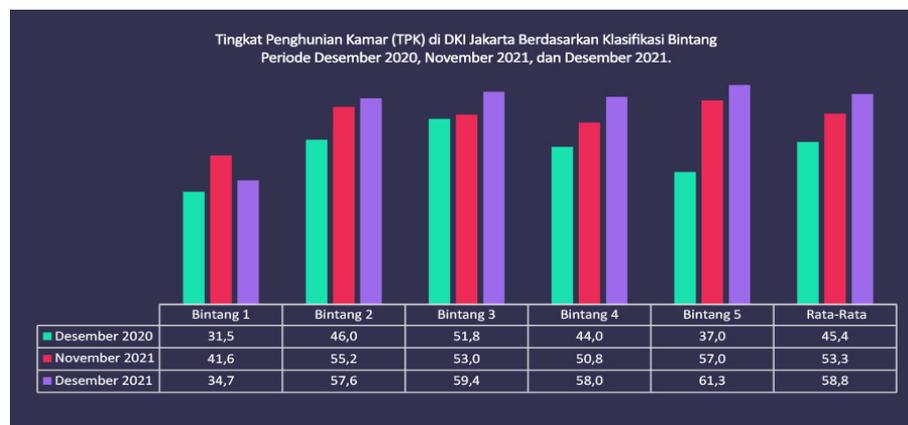
Dengan diberlakukannya kebijakan pemerintah terkait upaya pencegahan penyebaran virus covid 19 seperti *physical distancing*, pembatasan kunjungan wisatawan mancanegara, Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan pembatasan kegiatan publik membuat kondisi industri hotel semakin terpuruk. Menurut data Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI), tercatat sejak April 2020 hingga Desember 2021 sebanyak 1,642 hotel di Indonesia tutup permanen akibat Pandemi Covid 19. Salah satu daerah yang paling terdampak

akibat pandemi covid 19 adalah provinsi DKI Jakarta. Berdasarkan data BPS Provinsi DKI Jakarta pada Tahun 2020 merupakan tahun yang kurang menguntungkan untuk industri perhotelan. Sepanjang 2020, angka tingkat Penghunian Kamar (TPK) berfluktuatif, hingga menyentuh angka terendahnya pada April pada posisi 19,8 persen. Namun Pada 2021, angka TPK mengalami perbaikan, sejak Januari hingga Juni, pencapaian terus menunjukkan tren positif kecuali pada Mei. Penurunan pada Juli sangat signifikan dibandingkan bulan Juni. Hal ini terjadi karena terdapat puncak kasus Covid-19 di Indonesia. Setelah mengalami penurunan sejak Juli hingga Agustus, angka TPK konsisten meningkat hingga mencatatkan rekor sepanjang 2021 pada Desember sebesar 58,8 persen



Gambar 1.1 Jumlah Tingkat Penghunian Kamar (TPK) di Jakarta  
Sumber : Badan Pusat Statistik 2021

Adanya tren perbaikan dan sinyal positif industri perhotelan di DKI Jakarta di penghujung tahun 2021, tentunya membuat asa untuk bangkit pasca pandemi covid 19, berdasarkan data Tingkat Penghunian Kamar (TPK) di seluruh klasifikasi bintang di Jakarta terjadi peningkatan jika dibandingkan dengan Desember tahun sebelumnya (year-on-year) sebesar 13,4 persen poin sebagaimana gambar dibawah ini



Gambar 1.2 Tingkat Penghunian Kamar Berdasarkan Klasifikasi Bintang di Jakarta  
Sumber : Badan Pusat Statistik (2021)

Hotel XYZ merupakan salah satu usaha hotel dengan kategori bintang empat yang berada di kota Jakarta yang mulai beroperasi sejak Oktober 2012. Hotel ini menawarkan dua tipe kamar yaitu tipe Suite dan Deluxe. Selain menawarkan kamar, hotel ini juga menawarkan fasilitas-fasilitas lain seperti ballroom, lounge and bar, meeting room, spa, dan restaurant. Akibat adanya Pandemi Covid 19, maka hotel XYZ melakukan segenap upaya untuk dapat tetap bertahan mulai dari efisiensi biaya operasional dengan merumahkan sebagian karyawan, memotong gaji karyawan, menerapkan unpaid leave, melakukan berbagai inovasi dengan menghadirkan produk baru, memaksimalkan teknologi digital, mengadakan promosi dan diskon, menerapkan protokol kesehatan yang ketat serta memaksimalkan kualitas pelayanan prima kepada pelanggan (*service excellent*).

Dalam upaya memberikan pelayanan yang prima, maka setiap karyawan hotel XYZ mempunyai kewajiban untuk melaksanakan setiap pekerjaannya masing-masing sesuai jabatan yang dipegang. Namun berdasarkan observasi peneliti terdapat permasalahan yang tengah dihadapi hotel XYZ adalah terkait meningkatnya jumlah angka keluhan dari tamu hotel mengenai pelayanan dan fasilitas yang diberikan. Berikut merupakan data keluhan tamu yang dihimpun dari *guest complaint* Hotel XYZ

**Tabel 1.1 Data Keluhan Tamu Hotel XYZ Periode 2020-2021**

| No    | Jenis Keluhan                                       | Tahun |      |
|-------|---|-------|------|
|       |   | 2020  | 2021 |
| 1     | Kecepatan proses check in dan check out kamar hotel | 1     | 3    |
| 2     | Kebersihan & kerapian kamar hotel                   | 1     | 2    |
| 3     | Kesesuaian pesanan kamar dengan permintaan tamu     | 0     | 2    |
| 4     | Komunikasi & bahasa Front Desk Agent                | 1     | 4    |
| 5     | Keramahan dan kecepatan pelayanan restaurant        | 0     | 1    |
| 6     | Komunikasi & bahasa pelayan restaurant              | 2     | 1    |
| 7     | Kualitas makanan dan minuman                        | 1     | 0    |
| 8     | Kebersihan Restoran dan Bar                         | 1     | 0    |
| 9     | Kerusakan fasilitas kamar                           | 1     | 2    |
| 10    | Kesigapan dalam pelayanan tamu                      | 0     | 2    |
| Total |   | 8     | 17   |

Sumber : Laporan Komplain Hotel XYZ

Dari tabel 1.1 diatas, menunjukkan bahwa terjadi peningkatan jumlah keluhan tamu hotel pada tahun 2021. Diketahui jumlah keluhan yang berkaitan dengan pelayanan/service lebih banyak dibandingkan keluhan fasilitas, dimana keluhan fasilitas hanya terdapat 2 keluhan dengan jenis keluhan kerusakan fasilitas kamar. Sementara keluhan terkait pelayanan/service sebanyak 15 keluhan dengan rincian 11 keluhan berasal dari departemen *front office*, 2 keluhan berasal dari departemen *Food and Beverage Service*, 2 keluhan berasal dari departemen *Housekeeping*. Dari data tersebut keluhan terbanyak berasal dari pelayanan departemen *front office* dibanding departemen lain dimana jenis keluhan yaitu kecepatan proses *check in* dan *check out* kamar hotel, kesesuaian pesanan kamar dengan permintaan tamu, komunikasi & *bahasa Front Desk Agent*, dan kesigapan dalam pelayanan tamu.

Kualitas pelayanan prima adalah salah satu aspek yang paling diutamakan oleh hotel XYZ kepada pelanggan agar bisa bangkit pasca pandemi. Dengan memberikan kualitas pelayanan prima kepada pelanggan maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan sebagaimana penelitian yang dilakukan Prasetyo et al, (2020) yang menyatakan bahwa semakin baik kualitas pelayanan prima maka loyalitas pelanggan akan semakin meningkat. Adapun kompetensi adalah komponen yang tidak dapat dipisahkan dalam pelayanan yang prima, karena kompetensi karyawan berpengaruh kepada kualitas pelayanan yang karyawan berikan. Sebagaimana dalam jurnal penelitian yang dilakukan Wirawan et al, (2017) yang menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan salah satunya dapat dilakukan dengan meningkatkan kompetensi kerja karyawan. Kompetensi merupakan kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan dan tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Wibowo, 2017).

Departemen *Front Office* merupakan departemen yang menjadi *first impression* tamu dari sebuah hotel, oleh sebab itu mereka yang bertugas harus bisa memperlakukan tamu dengan baik dan harus mengetahui segala informasi yang ada di hotel, terutama untuk bangkit pasca pandemi covid-19 (Nurhayati, N., & Rinjani, D. 2021). Berangkat dari fenomena tersebut, peneliti mengangkat tema terkait peningkatan kompetensi sebagai strategi pasca pandemi covid 19 studi kasus pada hotel XYZ departemen *front office*.

## METODE

Penelitian ini dilakukan di salah satu hotel bintang empat yang beralamat di Jl. Pluit Selatan, No.1, Jakarta dengan menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menggali dan memahami makna pada sejumlah individu atau kelompok orang yang berasal dari suatu masalah sosial (Creswell, 2016). Analisis dilakukan secara deskriptif dengan pendekatan studi kasus yang dilakukan dengan observasi, teknik

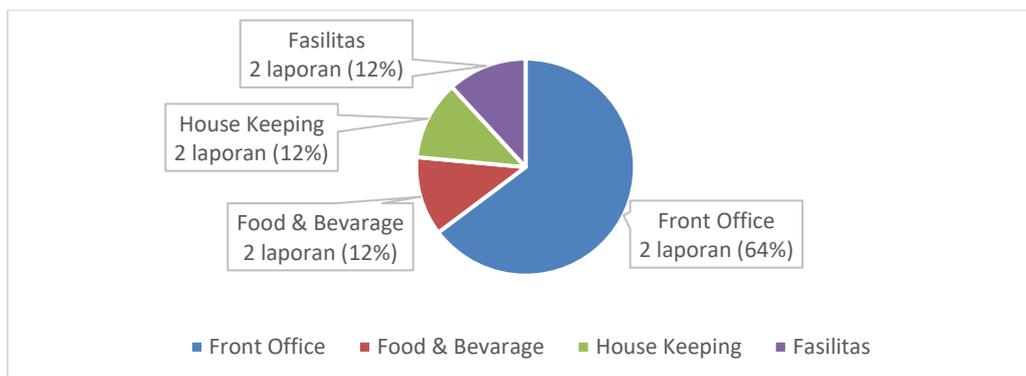
dokumenter, serta wawancara terstruktur dengan informan kunci dari perusahaan yang terdiri atas *Human Resources manager, Front Office manager, Front Desk Agent, Guest Relation Officer, dan Bell driver/ Bell Boy*. Analisis ini didasarkan pada pendekatan filosofi positivisme yang digunakan untuk meneliti keadaan alami objek di mana peneliti adalah instrumen kunci yang dilengkapi dengan alat-alat bantu seperti pedoman wawancara, alat tulis dan alat dokumentasi (Sugiyono, 2020). Analisis deskriptif kualitatif ini digunakan untuk menggambarkan bagaimana meningkatkan kompetensi sebagai strategi pasca pandemi covid 19 studi kasus pada hotel XYZ departemen *front office*.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Latar Belakang Strategi Peningkatkan Kompetensi di Hotel XYZ

Ketika disebut nama Hotel XYZ, maka akan teringat tentang jaringan bisnis hotel internasional bintang 4 terbaik yang ada di setiap provinsi di Indonesia dan memiliki standar pelayanan akomodasi yang nyaman serta menyenangkan untuk wisatawan, pelancong bisnis, rekreasi, maupun kegiatan paket meeting fullboard untuk korporasi/ instansi pemerintahan. Hotel XYZ sendiri adalah bagian dari jaringan hotel internasional yang berlokasi di Provinsi DKI Jakarta khususnya terletak di jantung pusat komersial Pluit, Jakarta Utara, dengan akses hanya 20 menit dari Bandara Internasional Soekarno Hatta. Selama tahun 2019, sebelum terdampak Covid-19, tingkat hunian rata-rata hampir penuh baik dari segmen wisatawan domestik, pelancong bisnis, maupun paket meeting untuk korporasi/ instansi pemerintah karena hotel ini menawarkan fasilitas-fasilitas lain seperti *ballroom, lounge and bar, meeting room, spa, gym* dan *restaurant* (Tim Manajemen, wawancara 4 Juli 2022).

Sebagai mana diketahui pandemi virus corona telah yang menyebabkan dampak aktivitas perekonomian masyarakat di berbagai sektor, salah satu yang paling terdampak adalah usaha perhotelan. Diberlakukannya kebijakan pemerintah terkait upaya pencegahan penyebaran virus covid 19 seperti *physical distancing*, pembatasan kunjungan wisatawan mancanegara, Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan pembatasan kegiatan publik membuat kondisi Tingkat Penghunian Kamar (TPK) mengalami penurunan yang signifikan. Untuk itu tim manajemen hotel melakukan segenap upaya untuk dapat tetap bertahan mulai dari efisiensi biaya operasional dengan merumahkan sebagian karyawan, memotong gaji karyawan, menerapkan *unpaid leave*, melakukan berbagai inovasi dengan menghadirkan produk baru, memaksimalkan teknologi digital, mengadakan promosi dan diskon, menerapkan protokol kesehatan yang ketat serta memaksimalkan kualitas pelayanan prima kepada pelanggan/ *service excellent* (Tim Manajemen, wawancara 4 Juli 2022).



**Gambar 1.3 Data Keluhan Tamu Hotel XYZ Tahun 2021**

Sumber : Laporan komplain hotel xyz yang diolah

Dalam memberikan pelayanan yang prima, setiap karyawan hotel XYZ mempunyai kewajiban untuk melaksanakan setiap pekerjaannya masing-masing sesuai jabatan yang dipegang. Namun berdasarkan data keluhan tamu yang dihimpun dari *guest complaint* diketahui jumlah keluhan yang berkaitan dengan pelayanan/*service* lebih banyak dibandingkan keluhan fasilitas, dimana keluhan fasilitas hanya terdapat 2 keluhan dengan jenis keluhan kerusakan fasilitas kamar. Sementara keluhan terkait pelayanan/*service* sebanyak 15 keluhan dengan rincian 11 keluhan berasal dari departemen *front office*, 2 keluhan berasal dari departemen Food and Beverage Service, 2 keluhan berasal dari departemen Housekeeping. Dari data tersebut dapat disimpulkan keluhan terbanyak berasal dari pelayanan departemen *front office* dibanding departemen lain dimana jenis keluhan yaitu kecepatan proses *check in* dan *check out* kamar hotel, kesesuaian pesanan kamar dengan permintaan tamu,

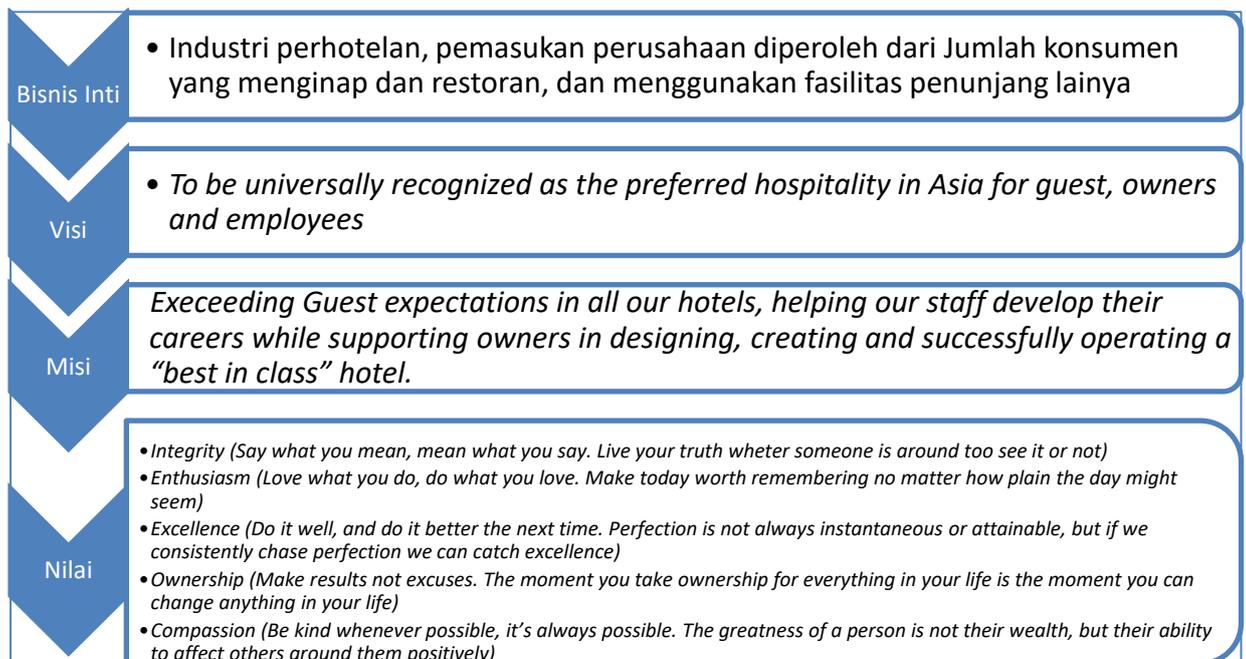
komunikasi & bahasa *Front Desk Agent*, serta kesigapan dalam pelayanan tamu (Tim Manajemen, wawancara 4 Juli 2022).

Berangkat dari banyaknya keluhan pelanggan serta urgensi departemen *front office* yang merupakan garda depan yang menentukan impresi awal tamu dari sebuah hotel, maka mereka yang bertugas tersebut harus bisa memperlakukan tamu dengan baik dan harus mengetahui segala informasi yang ada di hotel terutama untuk bangkit pasca pandemi covid-19. Untuk itu tim manajemen hotel yakni *human resources manager* bersama dengan *front office manager* melakukan inisiasi strategi dengan mengagendakan kegiatan pelatihan untuk peningkatan kompetensi karyawan khususnya yang berkaitan dengan standar pelayanan manajemen *front office* yang mengalami penyegaran sebagai jawaban atas adaptasi kebiasaan baru akibat pandemi covid 19 mulai dari tahap registrasi sampai Check-out serta penguatan nilai-nilai pelayanan yang prima (Tim Manajemen, wawancara 4 Juli 2022).

### Penyusunan Strategi Peningkatan Kompetensi di Hotel XYZ

Strategi dalam sebuah organisasi sangat penting untuk mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan serta untuk mewujudkan tujuan serta sasaran yang telah ditetapkan. Bagi perusahaan atau organisasi bisnis, strategi bertujuan untuk mempertahankan keberlangsungan bisnis perusahaan serta bersaing dengan para pesaingnya untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Sumber Daya Manusia merupakan aset organisasi/perusahaan yang paling berharga di bandingkan asset lainnya karena asset lain tidak dapat berjalan dengan baik tanpa adanya campur tangan dari SDM, sehingga pemeliharaan SDM menjadi faktor penting agar aktivitas perusahaan bisa berjalan efisien dan efektif serta organisasi dapat mencapai tujuannya (Dessler, 2017).

Proses penurunan strategi menurut Kaswan (2019) dilakukan secara komprehensif oleh para pemimpin puncak dalam merespons kondisi baru seiring waktu untuk pencapaian tujuan atau sasaran sebuah organisasi atau perusahaan berdasarkan bisnis model, visi & misi, nilai dan turunan merespon kondisi internal dan kondisi eksternal. Berdasarkan temuan peneliti diketahui bahwa manajemen Hotel XYZ telah melakukan proses penyusunan strategi dengan memperhatikan bisnis inti industri perhotelan yang sangat mengutamakan pelayanan prima, visi misi dan nilai yang didasarkan pada standar pelayanan yang menjadi ciri khas dan *branding* perusahaan. Berikut ini adalah hal yang diperhatikan dalam penyusunan strategi di Hotel XYZ.



Gambar 2.4 Landasan Penurunan Strategi Hotel XYZ

Sumber: Manajemen hotel xyz

Salah satu strategi yang dapat dilakukan organisasi atau perusahaan untuk menciptakan dan meningkatkan daya saing adalah dengan melaksanakan Manajemen Sumber Daya Manusia berbasis kompetensi (Bairizki, 2020). Menurut Spencer dalam Kusumawati (2019) kompetensi didefinisikan sebagai karakter, sikap atau kemampuan individual yang relatif bersifat stabil ketika menghadapi suatu situasi di tempat kerja yang terbentuk dari sinergi antara watak, konsep diri, motivasi internal serta kapasitas pengetahuan kontekstual yang berpengaruh terhadap kinerja. Sedangkan menurut Sedarmayanti (2017) terdapat tiga komponen utama yang membentuk kompetensi, yaitu: Pengetahuan (*Knowledge*), Keterampilan/ Keahlian (*Skill*), dan Sikap kerja (*Attitude*).

Berdasarkan temuan peneliti, diketahui bahwa penurunan strategi peningkatan kompetensi berdasarkan hasil rapat tinjauan manajemen periode 2021. Hal ini didasari dari analisis kondisi internal dan eksternal pada tahun 2022 serta memperhatikan visi dan misi perusahaan dimana manajemen menyadari bahwa kompetensi merupakan hal yang dibutuhkan segenap karyawan untuk dapat melaksanakan tugas dengan baik guna memberikan kualitas pelayanan prima kepada pelanggan. Dengan melihat data keluhan pelanggan tahun 2021 dimana mayoritas *complain* berasal dari departemen *front office*, maka salah satu agenda prioritas yang perlu dilakukan pada tahun 2022 ini adalah perbaikan kinerja departemen *front office*. Adapun strategi yang dilakukan adalah dengan peningkatan kompetensi karyawan guna memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan dalam momentum bangkit pasca pandemic covid 19 melalui adaptasi kebiasaan baru. Adapun pihak-pihak yang ditugaskan untuk terlibat dalam strategi peningkatan kompetensi ini adalah Departemen *Human Resources* dan Departemen *Front Office*.

### Peningkatan Kompetensi Departemen Front Office Melalui Pelatihan

Peningkatan kompetensi adalah kemampuan untuk keberhasilan dan efisiensi kompetensi seseorang ditunjukkan dengan hasil kerja, dimana karyawan yang tidak berhasil melaksanakan tugas pekerjaannya, bukan berarti tidak memiliki kompetensi, tetapi mungkin karena memiliki kompetensi yang tidak sesuai dengan pekerjaannya. Maka karyawan tersebut perlu mengikuti pelatihan sehingga semua karyawan memiliki standar kerja dan kemampuan yang sepadan (Sunarsih, 2018). Berdasarkan informasi dari pihak manajemen, peningkatan kompetensi *front office* menjadi sesuatu yang perlu dilakukan karena departemen ini adalah bagian di sebuah hotel yang berada di bagian paling depan dan bertanggung jawab terhadap segala proses pemesanan kamar, baik saat proses *check-in* maupun *check-out*. *Front office* umumnya berada di area depan hotel agar mudah dijangkau oleh tamu khususnya dalam mendapatkan informasi dan pemesanan.

Pelatihan merupakan salah satu usaha terencana dari organisasi yang dapat meningkatkan kompetensi termasuk didalamnya pengetahuan, keterampilan dan kemampuan serta sikap pegawai terhadap pekerjaannya (Sedarmayanti, 2017). Untuk meningkatkan kompetensi departemen *front office*, hotel XYZ menggunakan pelatihan dalam rangka menindaklanjuti strategi peningkatan kompetensi. Fokus utama pelatihan adalah meningkatkan kemampuan karyawan untuk melaksanakan pekerjaan saat ini.. *Starting point* dalam pelatihan adalah adanya penilaian kebutuhan (*needs assessment*) yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi dan melakukan analisis untuk menentukan perlu tidaknya pelatihan dilakukan. Identifikasi jenis kompetensi yang dibutuhkan saat ini dan yang akan datang sangat penting dilakukan untuk menentukan jenis pelatihan yang akan diberikan. Jika terjadi kesenjangan antara kompetensi yang dibutuhkan dengan yang tersedia maka perlu dilakukan pelatihan. (Manteiro, 2020)

Berdasarkan data dari jenis keluhan pelanggan peneliti mendapatkan informasi perihal matriks penilaian kebutuhan (*needs assessment*) kompetensi yang perlu ditingkatkan berdasarkan pada jenis keluhan pelanggan yang terjadi pada departemen *Front Office* untuk dijadikan topik kegiatan pelatihan di Hotel XYZ sebagai berikut:

**Tabel 3.2 Matriks Kebutuhan Pelatihan (*Training Need Asesment*)**

#### Departemen Front Office Hotel XYZ Berdasarkan Jenis Keluhan Pelanggan

| Jenis Keluhan Pelanggan                     | Kompetensi Yang Perlu Ditingkatkan   | Topik Pelatihan   |
|---|--|---|
| Proses <i>check in</i> dan <i>check out</i> | Kompetensi dalam pelayanan <i>Check in</i> dan <i>Check Out</i> Tamu Hotel | 1. <i>Handling Check in dan Check Out by New Normal Procedure</i><br>2. <i>Front Office Golden Rule</i> |

|   |   |  |
|---|---|--|
| Kesesuaian pesanan kamar dengan permintaan tamu | Kompetensi Penggunaan Sistem Informasi Administrasi Pesanan Hotel | 1. Standar reservation by Phone & WhatsApp Business, and email<br>2. Handling System Check-In & Check-Out, Room Blocking and guest Request |
| Komunikasi & bahasa <i>Front Desk Agent</i>     | Kompetensi Komunikasi kepada Pelanggan                            | 1. Giving Welcome and Farewell to Guest<br>2. Handling Guest Complaint   |
| Kesigapan dalam pelayanan tamu                  | Kompetensi dalam Pelayanan tamu                                   | 1. Escorting the Guest to Room<br>2. Handling Parking System and luggage storage<br>3. Preparing VIP Arrival                               |

Sumber : Manajemen hotel, data diolah.

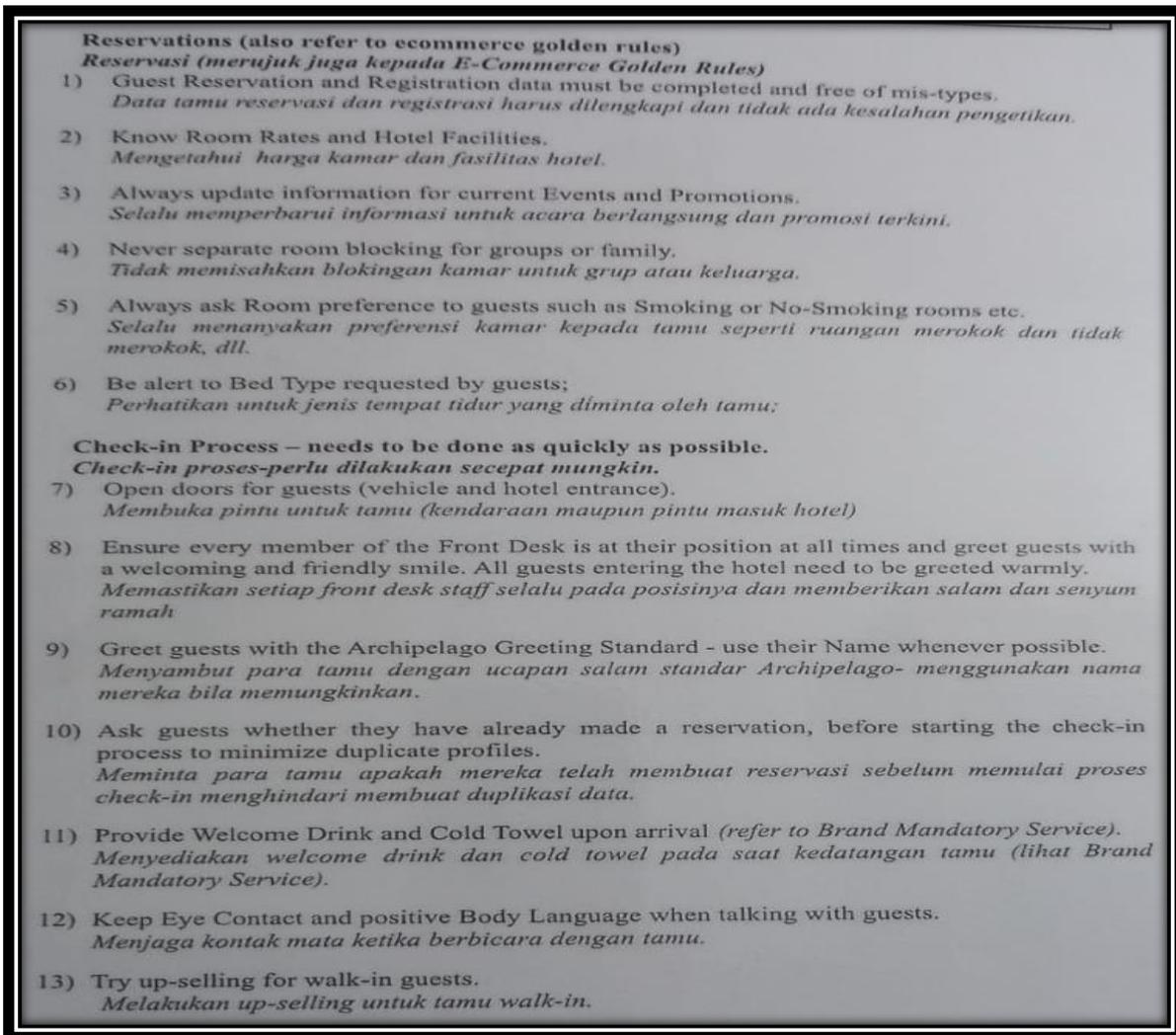
### Peningkatan Kompetensi Front Office Hotel XYZ Pasca Pandemi Covid 19

Salah satu strategi untuk bangkit pasca pandemi Covid-19 adalah diterapkannya protokol kesehatan yang bertujuan untuk kenyamanan tamu yang berada di hotel. Berdasarkan observasi dan temuan peneliti diketahui terdapat perubahan dalam pelayanan *front office* mengikuti regulasi pemerintah dalam tatanan hidup *new normal*. Untuk standar penerapan protokol kesehatan yang ada di Hotel XYZ setidaknya mengacu pada standar CHSE (*Clean, Health, Safety, Environment Sustainability*) sebagai berikut:

1. Menyediakan papan scan aplikasi peduli Lindungi dan menyediakan tempat cuci tangan dengan sabun didekat pintu masuk area dalam hotel. 2. Menyediakan Handsanitizer dimeja front office untuk tamu sebelum transaksi menggunakan EDC 3. Penggunaan *Thermogun* (alat pengukur suhu badan). 4. Tamu yang menginap diwajibkan sudah melakukan vaksin 5. Mewajibkan tamu dan staf hotel untuk menggunakan masker, dan 6. Penyemprotan desinfektan di area dan kamar hotel.

Adapun prosedur *check in* front office di Hotel XYZ saat terdapat tamu adalah sebagai berikut:

1. Pemeriksaan suhu tubuh tamu saat tamu datang, seluruh karyawan menggunakan protokol kesehatan seperti masker, sarung tangan, serta selalu mengingatkan tamu untuk patuh untuk menjaga jarak
2. Pemberian instruksi tertulis untuk tetap mengingatkan keselamatan tamu sesuai dengan protokol kesehatan, dan penyediaan first aid kit di lobby
3. Menyambut dan menerima tamu tiba berdasarkan prinsip *golden rule Front Office*



**Gambar 1.5 Golden Rules Front Office Hotel XYZ**

Sumber : Manajemen hotel

4. Menyediakan pulpen yang sudah disanitasi untuk keperluan administrasi, membersihkan mesin EDC saat tamu selesai menggunakan dan menjaga kebersihan meja resepsionis dengan dengan melakukan penyemprotan disinfektan secara berkala.

Untuk prosedur *check out* front office di Hotel XYZ saat terdapat tamu adalah sebagai berikut:

1. Ketika tamu ingin menyelesaikan pembayaran, petugas front office memastikan mesin EDC bersih untuk tamu berikutnya yang akan menggunakannya.
2. Saat tamu check-out, memastikan tamu menggunakan hand sanitizer sebelum menyentuh apapun yang ada di meja resepsionis maupun setelah menyentuh sesuatu untuk menjaga kebersihan.
3. Memastikan semua barang tamu tidak tertinggal sebelum melakukan proses check-out.
4. Menyediakan tempat sampah di sekitar lobby untuk menjaga lingkungan.

Pelatihan merupakan usaha terencana dari organisasi yang dapat meningkatkan kompetensi termasuk didalamnya penyusunan topik pelatihan, menyusun jadwal serta metode penyampaian topik materi (Sedarmayanti,2017). Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, peneliti mendapati metode pelatihan yang digunakan untuk meningkatkan kompetensi departemen front office adalah metode *On The Job Training* melalui *coaching* dan *Off The Job Training* melalui *role play* dan diskusi yang telah dilakukan pada periode februari 2022 sampai maret 2022, selain itu untuk memperkuat materi dilakukan pula *training* yang bersifat penguatan dalam bentuk penyampaian saat *briefing* harian dan mingguan oleh *front office supervisor*.

**Tabel 4.3 Metode dan Waktu untuk Topik Pelatihan Pada Kompetensi Yang Perlu Ditingkatkan Pada Departemen Front Office Hotel XYZ**

| Kompetensi Yang Perlu Ditingkatkan                                | Topik Pelatihan  | Metode Pelatihan   | Waktu   |
|---|--|--|---|
| Kompetensi dalam pelayanan Check in dan Check Out Tamu Hotel      | 1. <i>Handling Check in dan Check Out by New Normal Procedure</i><br>2. <i>Front Office Golden Rule</i>                                    | <i>Off Job Training:</i><br>Role Play & Diskusi<br><br><i>On Job Training:</i><br>Briefing Secara Periodik | Off Job training :<br>7 dan 14 Februari 2022<br><br>On Job Training :<br>Briefing Pagi & Mingguan |
| Kompetensi Penggunaan Sistem Informasi Administrasi Pesanan Hotel | 1. Standar reservation by Phone & WhatsApp Business, and email<br>2. Handling System Check-In & Check-Out, Room Blocking and guest Request | <i>Off Job Training:</i><br>Role Play & Diskusi<br><br><i>On Job Training:</i><br>Briefing Secara Periodik | Off Job training :<br>21 Februari 2022<br><br>On Job Training :<br>Briefing Pagi & Mingguan       |
| Kompetensi Komunikasi kepada Pelanggan                            | 1. Giving Welcome and Farewell to Guest<br>2. Handling Guest Complaint   | <i>Off Job Training:</i><br>Role Play & Diskusi<br><br><i>On Job Training:</i><br>Briefing Secara Periodik | Off Job training :<br>28 Februari 2022<br><br>On Job Training :<br>Briefing Pagi & Mingguan       |
| Kompetensi dalam pelayanan tamu                                   | 1. Escorting the Guest to Room<br>2. Handling Parking System and luggage storage<br>3. Preparing VIP Arrival                               | <i>Off Job Training:</i><br>Role Play & Diskusi<br><br><i>On Job Training:</i><br>Briefing Secara Periodik | Off Job training :<br>7 Maret 2022<br><br>On Job Training :<br>Briefing Pagi & Mingguan           |

Sumber : Manajemen hotel, data diolah.

### Pengukuran Strategi Peningkatan Kompetensi

Setelah proses pelatihan dilaksanakan, maka untuk mengukur sejauh mana efektif atau tidaknya sebuah pelatihan atau training dalam mencapai tujuan yang diharapkan maka perusahaan melakukan evaluasi pelatihan. Menurut Sedarmayanti (2017), salah satu model evaluasi pelatihan yang telah dikembangkan untuk mengevaluasi program pelatihan adalah model evaluasi 4 level yang dikembangkan oleh Kirkpatrick. Model evaluasi 4 level tersebut antara lain adalah level 1 yaitu reaction yang mengukur reaksi atau umpan balik peserta terhadap kegiatan pelatihan yang telah dilakukan, level 2 yaitu learning yaitu mengukur sejauh mana peserta menyerap materi pelatihan dengan melakukan pre test dan post test, level 3 yaitu behavior yaitu mengukur sejauh mana perubahan perilaku peserta pelatihan, dan level 4 yaitu result yaitu mengukur sejauh mana pelatihan memberikan dampak terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan temuan peneliti berdasarkan hasil wawancara dan observasi, evaluasi yang dilakukan setelah dilaksanakannya pelatihan di Hotel XYZ pada departemen front office adalah evaluasi level 1 yaitu *reaction* dan level 4 yaitu *result*. Dari pihak management pusat sebenarnya mempunyai standar evaluasi training level 1 yaitu *reaction*. Dimana setelah pelatihan dilakukan, evaluasi hanya mengukur reaksi atau umpan balik peserta terhadap pelaksanaan pelatihan yang telah dilakukan. Namun, pada pelaksanaannya form tersebut masih jarang digunakan untuk mengevaluasi kegiatan training, adapun apabila digunakan, form tersebut tidak ditindak lanjuti kembali untuk menjadi bahan evaluasi atau acuan pihak management untuk memperbaiki pelatihan-pelatihan berikutnya. Menurut HR Manager, hal tersebut dikarenakan penggunaannya masih kurang efisien karena biasanya

banyak karyawan yang tidak mengisi dan membutuhkan banyak kertas sehingga, selain boros juga membutuhkan banyak ruang juga untuk penyimpanan berkasnya.

Evaluasi yang lebih umum digunakan dengan menggunakan evaluasi level 4 yaitu *result*. Dimana dengan melakukan *grab review* dari tamu hotel apakah masih ada komplain atau keluhan sejenis atau tidak, setelah dilakukannya kegiatan training. Selain itu setelah dilakukan kegiatan training, hasil pekerjaan karyawan akan dimonitor oleh *Front Office Manager* melalui sistemnya. Berdasarkan observasi dan wawancara peneliti terhadap tamu hotel secara acak setelah dilakukan pelatihan diketahui mayoritas dari konsumen yang diwawancarai merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh front office hotel XYZ hal ini juga sejalan dengan jumlah komplain sampai dengan bulan juni terkait front office yang belum ada.

## KESIMPULAN

Pandemi covid 19 telah berdampak pada berbagai aktivitas perekonomian masyarakat Indonesia di berbagai sektor. Berdasarkan data BPS tahun 2021 tercatat sektor akomodasi perhotelan merupakan yang paling terdampak dengan penurunan pendapatan 92.47%. Hotel XYZ adalah salah satu hotel bintang empat di Jakarta yang mengalami penurunan jumlah pengunjung, manajemen hotel melakukan segenap upaya untuk dapat bangkit pasca pandemi Covid 19. Peningkatan kompetensi dilakukan sebagai sebuah strategi hotel oleh XYZ pasca pandemi covid 19 khususnya departemen front office menggunakan pendekatan pelatihan (*training*) secara *Off Job Training* dan *On Job Training*. Terdapat empat kompetensi yang perlu ditingkatkan yaitu kompetensi dalam pelayanan Check in dan Check Out Tamu Hotel, Kompetensi Penggunaan Sistem Informasi Administrasi Pesanan Hotel, Kompetensi Komunikasi kepada Pelanggan, dan kompetensi dalam pelayanan tamu.

Penyusunan materi kebutuhan pelatihan (*needs assessment*) dan topik berdasarkan pada jenis keluhan pelanggan yang terjadi pada departemen *Front Office*. Metode pelatihan yang digunakan untuk meningkatkan kompetensi departemen *front office* adalah metode *On The Job Training* melalui *coaching* dan *Off The Job Training* melalui *role play* dan diskusi yang telah dilakukan pada periode februari 2022 sampai maret 2022, selain itu untuk memperkuat materi dilakukan pula training yang bersifat penguatan dalam bentuk penyampaian saat briefing harian dan mingguan oleh *front office supervisor*.

Evaluasi pelatihan dilakukan dengan cara *grab review* dari pelanggan hotel dan diketahui tamu merasa puas dengan kinerja dan pelayanan yang diberikan, adapun sampai dengan bulan juni 2022 serta belum adanya complain. Hal ini tentunya menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi sebagai strategi pasca pandemi covid 19 studi kasus pada hotel xyz departemen front office berjalan dengan baik. Adapun saran pada penelitian ini adalah perlunya digitalisasi evaluasi untuk mengevaluasi kegiatan training, adapun apabila digunakan, form agar dapat ditindak lanjuti kembali untuk menjadi bahan evaluasi atau acuan pihak management untuk memperbaiki pelatihan-pelatihan berikutnya.

## DAFTAR RUJUKAN

- [1] alhamdi, r. (2018). PENGARUH KOMPETENSI DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MODERASI DI PATRA SEMARANG CONVENTION HOTEL. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 3(1), 57-68. doi:<https://doi.org/10.26905/jpp.v3i1.1877>
- [2] Bairizki, A. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Tinjauan Strategis Berbasis Kompetensi)-Jilid 1 (Vol. 1)*. Pustaka Aksara.

- [3] Bascha, U. F., Reindrawati, D. Y., Witaningrum, A. M., & Sumardiko, D. S. (2020). Dampak Pandemi COVID-19 Terhadap Minat Masyarakat dalam Berwisata dan Sosialisasi Penerapan Protokol New Normal Saat Berwisata. *Jurnal Abdidas*, 1(6), 560-570. <https://doi.org/10.31004/abdidas.v1i6.129>
- [4] BPS Provinsi DKI Jakarta. Statistik Hotel dan Tingkat Penghunian Kamar Hotel Provinsi DKI Jakarta 2021. Retrieved from Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta: <https://jakarta.bps.go.id/publication/2021/09/16/e4baec6db4abfcdab021bc88/statistik-hotel-dan-tingkat-penghunian-kamar-hotel-provinsi-dki-jakarta-2021.html>
- [5] Creswell, John W. 2016. *Research Design : Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*. Edisi Keempat (Cetakan Kesatu). Yogyakarta
- [6] Dessler, Gary. (2017). *Human Resource Management*. United States America: Pearson Education
- [7] Fandini, N. I., & Sunariani, N. N. (2020). Strategi Peningkatan Kompetensi Pegawai Bank Perkreditan Rakyat (BPR). *Jurnal Manajemen Bisnis*.
- [8] JDIH Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif . (n.d.). Retrieved from Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel: <https://jdih.kemendparekraf.go.id/katalog-351-Peraturan%20Menteri.html>
- [9] Kusumawati, R., Maarif, M. S., & Nurdianti, S. (2019). Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Taman Buah Mekarsari. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen (JABM)*, 5(1), 59-59.
- [10] Manteiro, M. C. (2020). MODEL STRATEGI PENGEMBANGAN KOMPETENSI SUMBERDAYA MANUSIA PADA SEKTOR PARAWISATA SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KINERJA PERHOTELAN DI KOTA KUPANG. *Bisman-Jurnal Bisnis & Manajemen*, 5(01), 106-114.
- [11] Mesak, S. Y., Pramesti, D. S., & Lukitasari, R. (2020, December). Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Oleh Manajemen Front Office Selama Pandemi Covid-19 Di Amandari Hotel Resort, Ubud, Bali. In *Journey: Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management* (Vol. 3, No. 2, pp. 81-100).
- [12] Nurhayati, N., & Rinjani, D. (2021). Strategi Front Office Dalam Meningkatkan Pelayanan Saat Pandemi Covid-19 Di Hotel Candra Dewi Yogyakarta. *Jurnal Nusantara*, 4(1).
- [13] Prasetyo, I., & Yani, T. E. (2020). Strategi Meningkatkan Loyalitas Dengan Pelayanan Prima. *Jurnal Dinamika Sosial Budaya* .  
Sedarmayanti, P. (2017). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, dan Produktivitas Kerja* . Bandung: PT Refika Aditama.
- [14] Sugiyono, 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- [15] Sulistiasih. (2019). Strategi Pemberdayaan dalam Meningkatkan Kompetensi Karyawan Perusahaan Swasta . *Ekonomika*.
- [16] Sunarsih, N. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi: Strategi Meningkatkan Kemampuan Daya Saing Perusahaan*. *Jurnal Akrab Juara*, 3(1), 17-28.
- [17] Wibowo, D. I. (2017). Upaya Peningkatan Kompetensi Karyawan Departemen Food And Beverage Pada Hotel Bintang Mulia & Resto Jember.
- [18] Wirawan, R. A., Putra, A. R., & Defrizal. (2017). Pengaruh Kompetensi Kerja, Responsif Kerja, Dan Courtesy Kerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan. *Jurnal Visionist*.

## PENGARUH LOKASI, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WARUNG BRADER KEDIRI

Reni Fitri Dwi Wijayanti  
Universitas Nusantara PGRI Kediri  
Jl. Ahmad Dahlan No.76, Mojoroto, Kec. Mojoroto, Kota Kediri, Jawa Timur 64112  
fitridwireni@gmail.com

Informasi artikel :

Tanggal Masuk : 10 Juli 2022 Tanggal Revisi : 11 Agustus 2022

Tanggal diterima: 12 September 2022

### Abstract

*The purpose of this study was to determine the effect of location, price, and service quality on customer satisfaction at Warung Brader. This study uses a quantitative approach and uses secondary and primary data. Samples were taken by 40 respondents using purposive sampling method. The data analysis technique used was descriptive statistics, classical assumption test, multiple linear regression, determinant coefficients and hypothesis testing. The results showed that location and service quality had an effect on customer satisfaction, price had no effect on customer satisfaction. The relationship between location, price, and service quality variables simultaneously affects customer satisfaction. The results of this study differ from the reference which shows that there is an effect of price on customer satisfaction. This means that the owner can provide prices according to the expectations of Warung Brader's customers.*

*Keywords: Location, price, service quality and customer satisfaction.*

### Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh lokasi, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Warung Brader. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif serta menggunakan data sekunder dan primer. Sampel diambil 40 responden dengan metode purposive sampling. Teknik analisis data yang digunakan statistik deskriptif, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, koefisien determinan dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hubungan variabel lokasi, harga, dan kualitas pelayanan secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini berbeda dengan referensi yang menunjukkan bahwa ada pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan. Berarti pemilik dapat memberikan harga sesuai dengan harapan pelanggan Warung Brader.

Kata kunci: Lokasi, Harga, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan

### PENDAHULUAN

Berdasarkan data BPS, UMKM di kota Kediri kian menunjukkan peningkatan. Peningkatan paling tinggi dari sektor makanan dan minuman. Hal ini meningkatkan persaingan usaha atau bisnis warung makan semakin ketat, sehingga menuntut pengusaha harus cepat dan tanggap dalam mengambil keputusan agar usaha yang didirikan berkembang dengan baik. Pengusaha dituntut harus bisa memenangkan persaingan. Untuk memenangkan persaingan pengusaha harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dengan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan akan memberikan acuan dan dorongan pengusaha untuk merancang strategi pemasaran agar menciptakan kepuasan bagi pelanggan dan dapat bersaing di pasar. Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu lokasi, harga dan kualitas pelayanan. Berdasarkan faktor tersebut maka tujuan penelitian ini adalah, menguji pengaruh lokasi berpengaruh significant terhadap kepuasan pelanggan, menguji pengaruh harga berpengaruh significant terhadap kepuasan pelanggan, menguji pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh significant terhadap kepuasan pelanggan, menguji pengaruh lokasi, harga dan kualitas pelayanan secara bersama berpengaruh significant terhadap kepuasan pelanggan.

Perasaan puas yang dirasakan pelanggan tercipta setelah menerima pelayanan pada saat membeli. Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan seringnya ia berkunjung dan membeli kembali. Kepuasan pelanggan dapat membuka peluang bagi pengusaha untuk mengeluarkan produk baru dan lebih meningkatkan lagi pelayanan kepada pelanggan. Penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa lokasi, harga (Hidayah (2019), dan kualitas pelayanan [2] mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Langkah yang dapat ditempuh untuk menarik kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan pemilihan lokasi yang strategis dan luas sehingga pelanggan puas dengan lokasi yang mudah dijangkau dan dapat dengan bebas berkumpul bersama teman atau keluarga.

Selain lokasi, kepuasan pelanggan juga dapat dipengaruhi oleh harga (Hidayah : 2019). Harga mempunyai peranan dalam kepuasan pelanggan yang berdampak pada kepuasan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas jika harga yang dikeluarkan pelanggan sesuai dengan manfaat yang dirasakan pelanggan.

Selain itu Faktor yang dapat menciptakan kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan (Alfian dan Noersanti:2020) yang diberikan. perusahaan yang mampu memberikan kecepatan dalam pelayanan yang memuaskan mempunyai nilai tambah lagi bagi pelanggannya.

Perusahaan harus bisa meningkatkan kualitas pelayanan, harga yang kompetitif dan memperhatikan lokasi yang nyaman agar mendapatkan kepuasan pelanggan. Apabila konsep kualitas pelayanan tersebut diatas berjalan dengan baik, lokasi nyaman dan harga yang ditetapkan perusahaan sesuai maka kepuasan pelanggan akan meningkat.

## METODE

Pendekatan pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik penelitian ini berkaitan dengan tujuan agar dapat menggambarkan variable sesungguhnya yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, maka dari itu peneliti menggunakan teknik penelitian yang bersifat kausalitas. Kausalitas digunakan untuk menganalisis hubungan antara sebab dan akibat dari beberapa variable. Penelitian kausalitas biasanya menggunakan metode eksperimen yaitu dengan memperhatikan variable independen yang akan mempengaruhi variable dependen pada situasi yang sudah direncanakan.

Penelitian ini dilakukan di Warung Brader yang berlokasi di Jl. K.H Ahmad Dahlan Mojoroto Kota Kediri Jawa Timur. Objek yang digunakan pada penelitian ini adalah lokasi, harga, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Variable yang digunakan yaitu variable terikat adalah kepuasan pelanggan (Y), sedangkan variable bebas adalah lokasi ( $X_1$ ), harga ( $X_2$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_3$ ).

Penelitian ini dilaksanakan dari bulan januari – juni 2022. Sampel yang digunakan sebanyak 40 sampel dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Karakteristik sampel diambil berdasarkan jumlah kunjungan konsumen yang sudah lebih dari 2x datang ke warung brader Kediri.

Metode pengumpulan data-yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi, kuesioner dan studi kepustakaan. Kemudian sumber data yang digunakan oleh-peneliti berupa data primer yaitu data berasal dari hasil survey pelanggan menggunakan kuesioner yang telah terkumpul, lalu sumber data sekunder berupa studi pustaka melalui berbagai jurnal dan buku-buku teori.

Pengujian instrumen penelitian menggunakan uji validitas serta uji reliabilitas. Pengujian validitas digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item kuesioner dalam bentuk skala, dengan tujuan mengetahui apakah item yang ada didalam kuesioner telah tepat dalam mengukur data yang diuji di penelitian ini, sedangkan uji reliabilitas-menggunakan *Cronbach's Alpha* sebagai ukuran untuk memeriksa reliabilitas pada variable yang berbeda.

Analisis data menggunakan uji asumsi klasik yang berfungsi untuk menguji data apakah sudah memenuhi syarat untuk pengujian model regresi. Uji asumsi klasik pada penelitian ini meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas. Setelah melakukan uji asumsi klasik peneliti melakukan uji regresi linier berganda dan uji koefisien determinan. Analisis tersebut digunakan untuk mengetahui hubungan antara variable bebas dengan variable terikat.

Pengujian hipotesis bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh antar variable dengan menggunakan uji t (parsial) dan uji F (simultan). Uji t bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh secara individu suatu variable bebas dalam menjelaskan variable terikat. Sedangkan uji F berguna untuk mengetahui dalam model persamaan variable bebas memiliki pengaruh secara bersama-sama dalam menerangkan variable terikat.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### a. Hasil Penelitian

Hasil data penelitian yang dilakukan di Warung Brader Kediri, maka diketahui karakteristik-responden yang meliputi dua aspek, yaitu jenis kelamin dan usia karyawan yang berkunjung ke warung brader Kediri. Jumlah responden-yang digunakan yaitu 40 responden.

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

| No                   | Keterangan          | Jumlah | Persen |
|----------------------|---------------------|--------|--------|
| <b>Rentang Usia</b>  |                     |        |        |
| 1                    | 18 tahun – 23 tahun | 27     | 67,5%  |
| 2                    | 24 tahun – 30 tahun | 13     | 32,5%  |
|                      | Total               | 40     | 100%   |
| <b>Jenis kelamin</b> |                     |        |        |
| 1                    | Laki-laki           | 25     | 62,5%  |
| 2                    | Perempuan           | 15     | 37,5%  |
|                      | Total               | 40     | 100%   |

Sumber : Hasil temuan data Warung Brader Kediri(2022)

### Uji Validitas

Syarat minimum agar instrumen dapat dikatakan valid jika nilai koefisien korelasi lebih dari 0,238. Hasil uji instrumen dari penelitian ini bisa dilihat pada tabel 2.

Berdasarkan hasil uji validitas yang terlihat di tabel 2 diketahui seluruh indikator pernyataan dari setiap variable memiliki *pearson correlation* atau koefisien korelasi menunjukkan nilai lebih dari 0,238, sehingga dari nilai tersebut setiap instrumen pernyataan sudah memenuhi syarat minimum dari uji validitas.

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas Instrumen**

| Variabel                | No. Butir Pernyataan | R hitung | r tabel | Keterangan |
|-------------------------|----------------------|----------|---------|------------|
| Lokasi (X1)             | X1.1                 | 0,839    | 0,238   | Valid      |
|                         | X1.2                 | 0,802    | 0,238   | Valid      |
|                         | X1.3                 | 0,839    | 0,238   | Valid      |
|                         | X1.4                 | 0,673    | 0,238   | Valid      |
|                         | X1.5                 | 0,767    | 0,238   | Valid      |
|                         | X1.6                 | 0,732    | 0,238   | Valid      |
|                         | X1.7                 | 0,721    | 0,238   | Valid      |
|                         | X1.8                 | 0,765    | 0,238   | Valid      |
|                         | X1.9                 | 0,647    | 0,238   | Valid      |
|                         | X1.10                | 0,467    | 0,238   | Valid      |
| Harga (X2)              | X2.1                 | 0,687    | 0,238   | Valid      |
|                         | X2.2                 | 0,753    | 0,238   | Valid      |
|                         | X2.3                 | 0,712    | 0,238   | Valid      |
|                         | X2.4                 | 0,522    | 0,238   | Valid      |
|                         | X2.5                 | 0,653    | 0,238   | Valid      |
|                         | X2.6                 | 0,666    | 0,238   | Valid      |
|                         | X2.7                 | 0,757    | 0,238   | Valid      |
|                         | X2.8                 | 0,626    | 0,238   | Valid      |
| Kualitas Pelayanan (X3) | X3.1                 | 0,710    | 0,238   | Valid      |
|                         | X3.2                 | 0,714    | 0,238   | Valid      |
|                         | X3.3                 | 0,785    | 0,238   | Valid      |
|                         | X3.4                 | 0,701    | 0,238   | Valid      |
|                         | X3.5                 | 0,709    | 0,238   | Valid      |
|                         | X3.6                 | 0,480    | 0,238   | Valid      |
|                         | X3.7                 | 0,623    | 0,238   | Valid      |
|                         | X3.8                 | 0,495    | 0,238   | Valid      |
|                         | X3.9                 | 0,707    | 0,238   | Valid      |
|                         | X3.10                | 0,588    | 0,238   | Valid      |
| Kepuasan Pelanggan (Y)  | Y1.1                 | 0,723    | 0,238   | Valid      |
|                         | Y2.2                 | 0,643    | 0,238   | Valid      |
|                         | Y3.3                 | 0,574    | 0,238   | Valid      |
|                         | Y4.4                 | 0,743    | 0,238   | Valid      |
|                         | Y5.5                 | 0,774    | 0,238   | Valid      |
|                         | Y6.6                 | 0,777    | 0,238   | Valid      |

Sumber: Data diolah (2022)

### Uji Reliabilitas

Syarat minimum instrumen agar memenuhi nilai reliabel jika menunjukkan angka *cronbach's alpha* lebih dari 0,238. Hasil uji instrumen dapat dilihat pada tabel 3.

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen**

| Variabel                | Cronbach Alpha | r tabel | Keterangan |
|-------------------------|----------------|---------|------------|
| Lokasi (X1)             | 0,899          | 0,238   | Reliable   |
| Harga (X2)              | 0,817          | 0,238   | Reliable   |
| Kualitas pelayanan (X3) | 0,849          | 0,238   | Reliable   |
| Kepuasan pelanggan (Y)  | 0,793          | 0,238   | Reliable   |

Sumber : Data diolah (2022)

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa nilai hasil uji reliabilitas dari seluruh instrumen variable lokasi, harga, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan menunjukkan nilai *cronbach's-alpha* lebih dari 0,238, maka semua variable yang digunakan dalam penelitian ini dapat di artikan reliabel. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa indikator dari setiap variable di penelitian ini memiliki kondisi yang reliabel.

### Deskripsi Variable Penelitian

Deskripsi jawaban responden mengenai variable lokasi diperlihatkan tabel 4 menunjukkan bahwa hasil survey dari pernyataan yang diberikan kepada pelanggan warung brader memperoleh hasil yang baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa skala dalam tingkat-tingkat tertentu, sehingga bisa diartikan bahwa jawaban responden sesuai dengan kondisi lapangan.

**Tabel 4. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Lokasi (X1)**

| Tanggapan pernyataan | Sangat Setuju |      | Setuju |      | Netral |      | Tidak Setuju |      | Sangat Tidak Setuju |     | Total Responden |
|----------------------|---------------|------|--------|------|--------|------|--------------|------|---------------------|-----|-----------------|
|                      | f             | %    | f      | %    | f      | %    | f            | %    | f                   | %   |                 |
| X1.1                 | 13            | 32,5 | 23     | 57,5 | 3      | 7,5  | 1            | 2,5  | 0                   | 0   | 40              |
| X1.2                 | 12            | 30,0 | 18     | 45,0 | 6      | 15,0 | 4            | 10,0 | 0                   | 0   | 40              |
| X1.3                 | 9             | 22,5 | 19     | 47,5 | 11     | 27,5 | 1            | 2,5  | 0                   | 0   | 40              |
| X1.4                 | 12            | 30,0 | 16     | 40,0 | 11     | 27,5 | 1            | 2,5  | 0                   | 0   | 40              |
| X1.5                 | 11            | 27,5 | 18     | 45,0 | 9      | 22,5 | 2            | 5,0  | 0                   | 0   | 40              |
| X1.6                 | 9             | 22,5 | 19     | 47,5 | 7      | 17,5 | 4            | 10,0 | 1                   | 2,5 | 40              |
| X1.7                 | 10            | 25,0 | 17     | 42,5 | 9      | 22,5 | 4            | 10,0 | 0                   | 0   | 40              |
| X1.8                 | 7             | 17,5 | 22     | 55,0 | 11     | 27,5 | 0            | 0    | 0                   | 0   | 40              |
| X1.9                 | 10            | 25,0 | 17     | 42,5 | 13     | 32,5 | 0            | 0    | 0                   | 0   | 40              |
| X1.10                | 10            | 25,0 | 22     | 55,0 | 8      | 20,0 | 0            | 0    | 0                   | 0   | 40              |

Sumber : Hasil temuan data warung brader kediri(2022)

Deskripsi jawaban responden mengenai variable harga pada tabel 5 menunjukkan bahwa hasil survey dari pernyataan yang diberikan kepada pelanggan warung brader Kediri memperoleh hasil yang baik. Hasil tersebut menunjukkan skala dalam tingkat-tingkat tertentu, sehingga bisa diartikan bahwa jawaban responden sesuai dengan kondisi lapangan.

**Tabel 5. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga (X2)**

| Tanggapan pernyataan | Sangat Setuju |      | Setuju |      | Netral |      | Tidak Setuju |     | Sangat Tidak Setuju |     | Total Responden |
|----------------------|---------------|------|--------|------|--------|------|--------------|-----|---------------------|-----|-----------------|
|                      | f             | %    | f      | %    | f      | %    | f            | %   | f                   | %   |                 |
| X2.1                 | 7             | 17,5 | 31     | 77,5 | 2      | 5,0  | 0            | 0   | 0                   | 0   | 40              |
| X2.2                 | 8             | 20,0 | 24     | 60,0 | 8      | 20,0 | 0            | 0   | 0                   | 0   | 40              |
| X2.3                 | 6             | 15,0 | 20     | 50,0 | 12     | 30,0 | 2            | 5,0 | 0                   | 0   | 40              |
| X2.4                 | 5             | 12,5 | 20     | 50,0 | 13     | 32,5 | 2            | 5,0 | 0                   | 0   | 40              |
| X2.5                 | 5             | 12,5 | 28     | 70,0 | 7      | 17,5 | 0            | 0   | 0                   | 0   | 40              |
| X2.6                 | 12            | 30,0 | 18     | 45,0 | 10     | 25,0 | 0            | 0   | 0                   | 0   | 40              |
| X2.7                 | 5             | 12,5 | 20     | 50,0 | 14     | 35,0 | 0            | 0   | 1                   | 2,5 | 40              |
| X2.8                 | 11            | 27,5 | 19     | 47,5 | 10     | 25,0 | 0            | 0   | 0                   | 0   | 40              |

Sumber : Hasil temuan data warung brader kediri (2022)

**Tabel 6. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X3)**

| Tanggapan pernyataan | Sangat Setuju |      | Setuju |      | Netral |      | Tidak Setuju |      | Sangat Tidak Setuju |     | Total Responden |
|----------------------|---------------|------|--------|------|--------|------|--------------|------|---------------------|-----|-----------------|
|                      | f             | %    | f      | %    | f      | %    | f            | %    | f                   | %   |                 |
| X3.1                 | 6             | 15,0 | 11     | 27,5 | 21     | 52,5 | 2            | 5,0  | 0                   | 0   | 40              |
| X3.2                 | 5             | 12,5 | 16     | 40,0 | 16     | 40,0 | 2            | 5,0  | 1                   | 2,5 | 40              |
| X3.3                 | 4             | 10,0 | 18     | 45,0 | 14     | 30,0 | 3            | 7,5  | 1                   | 2,5 | 40              |
| X3.4                 | 5             | 12,5 | 13     | 32,5 | 20     | 50,0 | 2            | 5,0  | 0                   | 0   | 40              |
| X3.5                 | 6             | 15,0 | 16     | 40,0 | 14     | 35,0 | 4            | 10,0 | 0                   | 0   | 40              |
| X3.6                 | 5             | 12,5 | 17     | 42,5 | 16     | 40,0 | 1            | 2,5  | 1                   | 2,5 | 40              |
| X3.7                 | 3             | 7,5  | 18     | 45,0 | 19     | 47,5 | 0            | 0    | 0                   | 0   | 40              |
| X3.8                 | 3             | 7,5  | 18     | 45,0 | 19     | 47,5 | 0            | 0    | 0                   | 0   | 40              |
| X3.9                 | 5             | 12,5 | 21     | 52,5 | 13     | 32,5 | 1            | 2,5  | 0                   | 0   | 40              |
| X3.10                | 5             | 12,5 | 12     | 30,0 | 21     | 52,5 | 1            | 2,5  | 1                   | 2,5 | 40              |

Sumber : Hasil temuan data warung brader kediri(2022)

Tabel deskripsi jawaban responden di atas mengenai variable kualitas pelayanan pada tabel 6 menunjukkan bahwa hasil survey dari pernyataan yang diberikan kepada pelanggan warung brader kediri memperoleh hasil yang baik. Hasil tersebut menunjukkan skala dalam tingkat-tingkat tertentu, sehingga bisa diartikan bahwa jawaban responden sesuai dengan kondisi lapangan.

**Tabel 7. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)**

| Tanggapan pernyataan | Sangat Setuju |      | Setuju |      | Netral |      | Tidak Setuju |     | Sangat Tidak Setuju |     | Total Responden |
|----------------------|---------------|------|--------|------|--------|------|--------------|-----|---------------------|-----|-----------------|
|                      | f             | %    | f      | %    | f      | %    | f            | %   | f                   | %   |                 |
| Y1                   | 8             | 20,0 | 16     | 40,0 | 13     | 32,5 | 2            | 5,0 | 1                   | 2,5 | 40              |
| Y2                   | 5             | 12,5 | 26     | 65,0 | 9      | 22,5 | 0            | 0   | 0                   | 0   | 40              |
| Y3                   | 6             | 15,0 | 12     | 30,0 | 12     | 30,0 | 0            | 0   | 0                   | 0   | 40              |
| Y4                   | 4             | 10,0 | 27     | 67,5 | 8      | 20,0 | 1            | 2,5 | 0                   | 0   | 40              |
| Y5                   | 4             | 10,0 | 17     | 42,5 | 18     | 45,0 | 1            | 2,5 | 0                   | 0   | 40              |
| Y6                   | 4             | 10,0 | 23     | 57,5 | 9      | 22,5 | 3            | 7,5 | 1                   | 2,5 | 40              |

Sumber : Hasil temuan data warung brader kediri (2022)

Tabel deskripsi jawaban responden di atas mengenai variable kepuasan pelanggan pada tabel 7 yang menunjukkan bahwa hasil survey dari pernyataan yang diberikan kepada pelanggan warung brader kediri

memperoleh hasil yang baik. Hasil tersebut menunjukkan skala dalam tingkat-tingkat tertentu, sehingga bisa diartikan bahwa jawaban responden sesuai dengan kondisi lapangan.

### Uji Asumsi Klasik

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa titik penyebar didekat garis diagonal dan mengikuti garis arah diagonal yang berarti data terbagi dengan normal, sehingga memenuhi syarat dari uji normalitas.

Hasil uji multikolinieritas menunjukkan Masing-masing variable memiliki angka tolerance lebih dari 0,1 serta nilai VIF kurang dari 10. Data tersebut menunjukkan bahwa variable lokasi, harda dan kualitas pelayanan memenuhi syarat dari model regresi, yang berarti data bebas dari multikolinieritas.

Hasil uji heteroskedartisitas bertujuan untuk melihat ketidaksamaan dari residual model regresi. Cara menganalisisnya dengan melihat titik pada *scatterplots regresi*. Pola yang dibentuk titik-titik *scatterplots regresi* pada gambar 3 tidak teratur dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, yang berarti bahwa data tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

**Tabel 9. Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

| Variabel                | Unstandardized Coefficients |               | Standardized Coefficients |
|-------------------------|-----------------------------|---------------|---------------------------|
|                         | Koefisien $\beta$           | Standar Error | Beta                      |
| Konstan                 | 22,136                      | 6,897         |                           |
| Lokasi (X1)             | 0,253                       | 0,076         | 0,481                     |
| Harga (X2)              | -0,084                      | 0,128         | -0,099                    |
| Kualitas Pelayanan (X3) | -0,194                      | 0,088         | 0,321                     |

Sumber : Hasil uji SPSS (2022)

Analisis regresi linier berganda pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variable bebas terhadap variable terikat, sehingga memperoleh hasil yang di tunjukkan pada tabel 9. Maka persamaan regresi yang digunakan oleh penelitian ini sebagai berikut :

$$Y = 22,136 + 0,253 X_1 + (-0,084) X_2 + (-0,194) X_3$$

Persamaan regresi linier berganda diuraikan sebagai berikut:

X1 = 0,253, artinya lokasi (X1) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada warung brader Kediri.

X2 = -0,084, artinya harga (X2) berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada warungb brader Kediri.

X3 = -0,194, artinya kualitas pelayanan (X3) berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada warung brader Kediri.

a = 22,136, artinya jika semua variable independen yaitu lokasi (X1) harga (X2) dan kualitas pelayanan(X3) bernilai nol persen atau tidak mengalami perubahan maka nilai kepuasan pelanggan (Y) senilai konstan.

**Tabel 10. Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi**

| R Square | Adjusted R Square | Durbin Watson |
|----------|-------------------|---------------|
| 0,312    | 0,254             | 2,361         |

Sumber : Hasil uji SPSS (2022)

Hasil uji analisis koefisien determinasi diperlihatkan pada tabel 10. Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa nilai  $R^2$  (*Adjusted R Square*) adalah 0,254 yang berarti ( $0,254 = 25,4\%$ ). Artinya sumbangan pengaruh dari variabel bebas sebesar 25,4% sementara sisanya sebesar 74,6% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

Tabel 11. Hasil Uji t (parsial)

| Variabel           | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t hitung | sig   | Keterangan       |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|----------|-------|------------------|
|                    | B                           | Std. Error | Beta                      |          |       |                  |
| Konstan            | 22,136                      | 6,897      |                           | 3,210    | 0,003 |                  |
| Lokasi             | 0,253                       | 0,076      | 0,481                     | 3,322    | 0,002 | Signifikan       |
| Harga              | -0,084                      | 0,128      | -0,099                    | -0,660   | 0,514 | Tidak Signifikan |
| Kualitas Pelayanan | -0,194                      | 0,088      | -0,321                    | -2,208   | 0,034 | Signifikan       |

Sumber : Hasil uji SPSS (2022)

Tabel 12. Hasil Uji Simultan

| F hitung | F Sig | Keterangan |
|----------|-------|------------|
| 5,432    | 0,003 | Signifikan |

Sumber : Hasil uji SPSS (2022)

## b. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian menggunakan uji t, maka diperoleh thitung sebesar 3,322 lebih besar dari ttabel sebesar 2,028 yang berarti  $H_0$  ditolak. Sedangkan pada nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,002 lebih kecil dari 0,05, yang berarti  $H_a$  diterima, hal tersebut membuktikan bahwa lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Dari hasil uji t maka lokasi yang ada di Warung Brader Kediri berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu oleh (Hidayah, 2019) menyebutkan bahwa lokasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian menggunakan uji t, maka diperoleh thitung sebesar -0,660 lebih kecil dari ttabel sebesar 2,028 yang berarti  $H_0$  diterima. Kemudian nilai signifikansi sebesar 0,514 lebih besar dari 0,05 yang berarti  $H_a$  ditolak, hal tersebut membuktikan bahwa harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Sehingga dari hasil uji t variabel harga tidak memiliki pengaruh dalam kepuasan pelanggan. Karena Warung Brader belum maksimal dalam pemberian harga, sebab harga yang diberikan belum memenuhi harapan bagi pelanggan. Hal ini tidak sesuai dengan hasil penelitian terdahulu oleh (Wahyudi, 2018) yang mengemukakan bahwa harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian menggunakan analisis uji t, maka diperoleh thitung sebesar -2,208 lebih kecil dari ttabel yaitu sebesar 2,028 yang berarti  $H_0$  diterima. Sedangkan nilai signifikansi sebesar 0,034 lebih kecil dari 0,05, artinya  $H_a$  diterima, hal tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Sehingga dari hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan dalam kepuasan pelanggan pada Warung Brader Kediri. Dengan ini hasil dari uji data tersebut sesuai dengan hasil penelitian terdahulu oleh Alfian dan Noersanti (2020) yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian menggunakan analisis uji F, maka di peroleh nilai F hitung sebesar 5,432 lebih besar dari Ftabel yaitu 2,64 atau nilai signifikan sebesar 0,002 lebih kecil dari 0,05, menunjukkan bahwa lokasi, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Warung Brader Kediri. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu oleh (Pratiwi, 2017) berpendapat bahwa lokasi, harga, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis serta tujuan dari penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa lokasi berpengaruh significant terhadap kepuasan pelanggan, kemudian harga dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara significant terhadap kepuasan pelanggan. Namun secara bersamaan lokasi, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan warung brader Kediri.

Dalam penelitian ini terdapat variabel yang hasilnya kurang maksimal yaitu harga secara uji t tidak signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan. Sehingga untuk penelitian selanjutnya dapat ditambahkan variabel-variabel bebas yang memiliki pengaruh secara lebih lagi terhadap variabel terikat. Peneliti berharap penelitian ini dapat disempurnakan oleh peneliti selanjutnya.

Menurut peneliti dari data yang didapatkan, variable harga dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh dalam kepuasan pelanggan Warung Brader Kediri. Menyikapi hal tersebut maka bagi pengelola usaha dapat lebih memaksimalkan lagi kebutuhan pelanggan dalam hal harga yang sesuai dengan harapan pelanggan dan lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan Warung Brader Kediri.

Kemudian untuk variabel lain yaitu lokasi menunjukkan hasil positif yang berarti lokasi mempengaruhi kepuasan pelanggan Warung Brader Kediri. Hasil tersebut sangat baik bagi Warung Brader Kediri, sehingga perlu di pertahankan pengelola usaha dan ditingkatkan untuk memperoleh hasil yang maksimal.

## DAFTAR RUJUKAN

- [1] Hidayah N. Pengaruh Harga, Fasilitas, Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Di Kabupaten Bulukumba 2019:1–23.
- [2] Alfian D, Noersanti L. Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan pelanggan dan Loyalitas Pelanggan ( Studi Kasus pada Pasar Jaya Klender SS ) 2020:1–29.

## PENGARUH KONEKSI POLITIK, KOMISARIS OTONOM, KOMITE AUDIT DAN UKURAN PERSEROAN PADA AUDIT FEE

Andik Purnomo Adji<sup>1</sup>, Hestin Sri Widiawati<sup>2</sup>, Andy Kurniawan<sup>3</sup>  
Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UNP Kediri  
[andikadji8209@gmail.com](mailto:andikadji8209@gmail.com)

Informasi atrikel:

Tanggal Masuk: 7 Juli 2022    Tanggal Revisi: 10 Agustus 2022    Tanggal diterima: 10 September 2022

### *Abstract*

*The determination of the auditor's remuneration is not regulated by a clear law and still refers to the agreement between the auditor and the client. The purpose of this study is to partially and simultaneously examine the impact of political connections, Otonomt commissioners, audit committees and company size on audit fees. The study was conducted using a quantitative approach. The study population was drawn from companies included in the Jakarta Islamic Index in 2018-2021 and a sample of 20 companies was obtained using the targeted sampling method. The analysis method used is a multiple linear regression analysis using SPSS v23 software. Findings of this study: (1) Partially political connections, Otonomt commissioners, audit committees do not have a significant impact on audit fees. Meanwhile, the size of the company partially has a significant impact on the cost of the audit. (2) Political connections, Otonomt commissioners, audit committees, and company size simultaneously have a significant impact on audit fees.*

*Keywords : Political Connections, Otonomt Commissioner, Audit Committee, Company Size, Audit fee*

### **ABSTRAK**

Penetapan remunerasi auditor tidak diatur dalam undang-undang yang jelas dan tetap mengacu pada kesepakatan antara auditor dengan klien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji secara parsial dan simultan dampak koneksi politik, komisaris Otonom, komite audit dan ukuran Perseroan pada *audit fee*. Penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian diambil dari Perseroan yang masuk dalam *Jakarta Islamic Index* tahun 2018-2021 dan sampel diperoleh sebanyak 20 Perseroan dengan menggunakan metode *sampling bertarget*. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan *software SPSS v23*. Temuan penelitian ini: (1) Koneksi politik, komisaris Otonom, komite audit masing-masing *tidak berdampak secara relevan* pada *audit fee*. Sedangkan ukuran Perseroan secara parsial berdampak secara relevan pada biaya audit. (2) Koneksi politik, komisaris Otonom, komite audit, dan ukuran Perseroan secara simultan berdampak secara relevan pada *audit fee*.

Kata kunci : Koneksi Politik, Komisaris Otonom, Komite Audit, Ukuran Perseroan, *Audit fee*

### **PENDAHULUAN**

Laporan tahunan memuat informasi tentang seluruh kegiatan Perseroan, yang mencerminkan kondisi keuangan perseroan. Keterangan yang tercantum pada *financial statements* urgensi sekali bagi para investor, pemerintah, warga negara dan kreditur sebagai pengguna laporan. Hal ini dikarenakan *financial statements* sangat berguna bagi pemakai *financial statements* untuk menarik kesimpulan, penyajian *financial statements* harus netral, andal dan *up to date*. Untuk menjaga netralitas *financial statements*, perlu dilakukan kajian pada laporan auditor Otonom. Auditor Otonom sebagai auditor yang tidak berpihak dan bebas dari campur tangan pengguna *financial statements*, baik manajemen maupun pihak yang berkepentingan. Auditor otonom mengkaji *financial statements* perseroan dalam rangka meningkatkan kualitas *financial statements* yang diberikan oleh manajemen kepada pemangku kepentingan atau pengguna *financial statements* saat mengambil keputusan. Salah satu hal yang tercermin dalam *financial statements* adalah tingginya biaya audit yang diterima auditor dalam melaksanakan tugasnya.

Tinggian remunerasi yang diperoleh auditor atas tugas audit yang diamanatkan kepada klien belum ditentukan, tinggian nominalnya ditetapkan juga cenderung berubah-ubah. Di Indonesia, belum

ada aturan yang mengatur tinggian remunerasi yang diterima auditor atas pemberian jasa audit, hanya aturan yang diputuskan oleh Ikatan Akuntan Publik Indonesia (IAPI) tahun 2008 tentang pedoman penetapan biaya audit. Terakhir, IAPI mengeluarkan Surat Keputusan No. KEP.024/IAPI/VII/2008 tanggal 2 Juli 2008 tentang aturan dan khittah penetapan biaya kerja auditor. Pada lampiran 1 menjelaskan pedoman ini diterbitkan untuk digunakan menjadi pedoman bagi semua elemen Ikatan Akuntan Indonesia, yang juga menjelaskan bahwa dalam menentukan biaya pekerjaan yang lazim dan pantas dengan etika pekerjaan seorang akuntan dan secara nominal sesuai dengan jasa yang diberikan pada dasar standar profesional akuntan yang berlaku. Kondisi ini menyatakan bahwa *audit fee* ditetapkan secara subjektif, artinya *fee audit* yang diterima auditor ditentukan atas dasar negosiasi antara auditor dengan klien dalam situasi persaingan antar auditor. Dalam situasi seperti itu, diperlukan pengetahuan manajemen untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi tinggian remunerasi auditor eksternal.

Beberapa penelitian sebelumnya, seperti *The Impact of Political Connections, Good Corporate Governance dan Financial Performance on Tax Evasion* (2020) karya Maidina dan Wati, menyatakan bahwa gambaran dunia bisnis sangat terkait dengan politik karena kesuksesan bisnis tidak lepas dari pengaruh politik[1] Perseroan dengan koneksi politik akan menggunakan metode tertentu untuk membangun koneksi politik atau mencari pemulihan hubungan dengan politisi atau pemerintah. Manfaat yang diterima oleh Perseroan dengan koneksi politik adalah akses ke pembiayaan utang, pajak yang lebih rendah, peningkatan kekuatan pasar[2]. Namun, penelitian lain menyatakan bahwa Perseroan dengan koneksi politik memiliki tingkat transparansi *pefinancial statements* yang rendah, yang mengarah pada kualitas *pefinancial statements* yang buruk dan risiko distorsi *pefinancial statements* [3]. Semakin tinggi risikonya, semakin banyak upaya yang dilakukan auditor untuk memeriksa Perseroan yang terhubung secara politik, sehingga biaya audit juga meningkat. Diasumsikan bahwa semakin tinggi risiko yang diambil oleh auditor, semakin tinggi biaya yang harus ditanggung oleh auditor.

Penelitian P. A. Alves, I. G. N. Sanjaya dan I. P. B. Anggririawan (2021) menyatakan bahwa dengan GCG yang baik, Perseroan dapat menerapkan tata kelola yang baik, memitigasi risiko, menjaga standar kualitas produk, meningkatkan akses permodalan, dan meningkatkan efisiensi Perseroan [4]. Untuk menjaga stabilitas keuangan dalam suatu Perseroan, pengenalan tata kelola Perseroan sangat penting untuk menjalankan bisnis modern. Memiliki tata kelola Perseroan yang baik akan memungkinkan Perseroan untuk diatur dan dikendalikan agar dapat menciptakan nilai tambah bagi seluruh pemangku kepentingan. Hal ini berbeda dengan Perseroan yang berada di Indonesia yang umumnya belum menerapkan prinsip tata kelola Perseroan secara berkelanjutan, sehingga dapat menyebabkan krisis keuangan. Selain itu, tingginya manajemen suatu Perseroan juga mempengaruhi bagaimana kemampuan suatu Perseroan dalam mengendalikan dan mengatur pergerakan Perseroannya tercermin dalam penyajian *financial statements* nya. Hal ini dikarenakan kemungkinan terjadinya misrepresentasi akibat kelalaian manajemen dalam melakukan verifikasi dan pengawasan pada peredaran harta kekayaan yang menimbulkan risiko. Kehadiran auditor internal dan komite audit Perseroan memegang peranan penting dalam penyusunan *financial statements* . Pihak-pihak tersebut harus memiliki pemahaman yang sama mengenai peran masing-masing unit yang dilakukan agar penerapan tata kelola Perseroan dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, mereka akan mencari bantuan tambahan dari auditor yang memenuhi syarat, yang akan menyebabkan peningkatan biaya audit.

Dari hasil penjabaran diatas, penelitian ditujukan untuk mengetes apakah variabel koneksi politik, komisaris otonom, komite audit dan ukuran perseroan berdampak pada *audit fee*. Peneliti meyakini bahwa variabel koneksi politik dan berbeda lokasi penelitian yang dilakukan menunjukkan kebaruan. Peneliti juga bahwa dengan penelitian ini perlu dilakukan karena untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi *audit fee* dan apabila memunculkan kelemahan pada penelitian ini dapat memberikan saran dan rekomendasi untuk kesempurnaan penelitian kedepannya.

## METODE PENELITIAN

Jenis data yang dipergunakan sebelum pengujian berupa data sekunder yang diambil dari laporan akhir tahunan perseroan yang dipublikasikan di *website* Bursa Efek Indonesia (BEI). Populasi pada pengujian ini adalah 30 perseroan yang teregistrasi di *Jakarta Islamic Index* (JII) tahun 2018-2021. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah model *purposive sampling*, karena tidak semua anggota populasi dijadikan sampel untuk penelitian. Berdasarkan kriteria yang digunakan, jumlah sampel yang sesuai syarat kriteria ditentukan adalah 20 Perseroan. Pengujian dilakukan dengan serangkaian pengujian mulai dari uji hipotesis klasik sebagai prasyarat kualitas data hingga pengujian uji regresi linier berganda mulai dari pengujian normalitas, heteroskedastisitas, autokorelasi, dan multikolinearitas. Kemudian memeriksa koefisien determinasi dan uji hipotesis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### Uji Asumsi Klasik

Pada tahap pengujian asumsi klasik, pengujian ini dilakukan untuk membaca apakah data yang dipergunakan dalam suatu penelitian telah teruji kualitasnya untuk diteliti. Uji yang dilakukan pada asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji autokorelasi, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas.

Hasil normalitas dilakukan "untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal"[5]. Uji kenormalan didapat dengan menengok gambar histogram dan grafik *Normal Probability Plot* dan didapatkan telah memenuhi uji normalitas serta nilai Uji Kolmogorov Smirnov memiliki taraf signifikan  $0,200 > 0,05$ . Hasil Uji *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) menyatakan yang dapat disimpulkan bahwa data yang telah diolah di atas telah terlokasi normal atau yang bermakna  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Saat menguji multikolinearitas pada semua variabel Otonom yaitu koneksi politik, komisaris otonom, komite audit dan ukuran perseroan, nilai toleransinya lebih tinggi dari 0,10, yaitu 0,903, 0,807, 0,938, 0,788, dan VIF kurang dari 10, yaitu 1,107, 1,239, 1,066, dan 1269. Dengan demikian, dapat disimpulkan pengujian ini memakai seluruh variabelnya untuk memprediksi *audit fee* karena hasil tidak menyebabkan multikolinearitas.

Pada uji heteroskedastisitas, dengan melihat *scatterplot* yang menyatakan bahwa titik-titik terdistribusi secara random di atas dan di bawah angka 0 di sumbu y dan tak membuat model tertentu, maka dapat disimpulkan tak menyebabkan heteroskedastisitas pada pengujian ini. .

Berdasarkan hasil uji autokorelasi, nilai *Durbin-Watson* (DW) yang dihasilkan adalah 2,131, sedangkan grafik uji DW ( $k=5, n=75$ ) untuk nilai batas bawah ( $dL$ ) = 1,86 dan batas atas ( $dU$ ) = 1,7698. Jika dibandingkan dengan kedua nilai di atas maka nilai *Durbin-Watson* berada diantara batas bawah ( $dL$ ) = 1,86 dan ( $-dU$ ) = -1,7698 = 2,2302. Dapat disimpulkan hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima yang bermakna tidak terdapat tanda-tanda positif atau negatif dari autokorelasi.

#### Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk menganalisis hasil uji memakai analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk menggambarkan pengaruh koneksi politik, komisaris Otonom, komite audit, dan ukuran Perseroan pada *audit fee* melalui perangkat lunak pemrograman *Solution.Statistical Products and Services (SPSS) for Windows versi 23*. uji regresi dapat disajikan pada hasil berikut.

Tabel 1

| Model                | Unstandardized Coefficients |            |
|----------------------|-----------------------------|------------|
|                      | B                           | Std. Error |
| 1 (Constant)         | -1.446                      | .205       |
| Koneksi Politik      | -.003                       | .021       |
| Komisaris Independen | -.006                       | .019       |
| Komite Audit         | -.005                       | .015       |
| Ukuran Perusahaan    | 1.173                       | .025       |

Dari hasil regresi linier berganda melalui *software* SPSS Versi 23, hasil persamaan regresi linier adalah sebagai berikut :

$$Y = -1,446 - 0,003X_1 - 0,006X_2 - 0,005X_3 + 1,173X_4 + \epsilon$$

Dari hasil di atas dapat diasumsi sebagai berikut: (1) Konstanta -1.466 menyatakan bahwa jika semua variabel tetap konstan, biaya audit berubah senilai -1.466 (2) Variabel koneksi politik (X1) bernilai negatif artinya setiap terjadi peningkatan ikatan politik oleh suatu entitas maka akan mengurangi *audit fee* senilai 0,003 (3) Variabel komisaris Otonom (X2) bernilai negatif artinya setiap kali komisaris bertambah satu satuan maka *audit fee* akan turun 0,006 (4) Variabel komite audit (X3) negatif artinya setiap kali komite audit bertambah satu unit maka *audit fee* akan berkurang, audit akan turun 0,005. (5) Variabel Perseroan (X4) bernilai positif, artinya setiap kali ukuran Perseroan bertambah satu unit maka *audit fee* akan meningkat senilai 1.173.

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

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .988 <sup>a</sup> | .976     | .975              | .07952                     |

a. Predictors: (Constant), Komite Audit, Ukuran Perusahaan, Koneksi Politik, Komisaris Independen  
b. Dependent Variable: *Audit fee*

Nilai R<sup>2</sup> yang didapatkan adalah 0,975 atau 97,5%. Hasil ini bermakna variasi dari *audit fee* dapat dijelaskan oleh perbedaan koneksi politik, komisaris Otonom, komite audit dan ukuran Perseroan senilai 97,5%, sedangkan perubahan 2,5% dijelaskan faktor lain yang tak teruji dalam penelitian ini.

### Hasil Uji T (Parsial)

| Model |                      | t      | Sig. |
|-------|----------------------|--------|------|
| 1     | (Constant)           | -7.054 | .000 |
|       | Koneksi Politik      | -.162  | .872 |
|       | Komisaris Independen | -.329  | .744 |
|       | Komite Audit         | -.332  | .741 |
|       | Ukuran Perusahaan    | 47.779 | .000 |

a. Dependent Variable: *Audit fee*

(1) Hubungan politik (X1) memiliki nilai *t-score* senilai 0,162 dan hasil penerimaan senilai 0,872 yang lebih tinggi dari 0,05, sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_a$  adalah ditolak yang bermakna bahwa koneksi politik tidak berdampak secara relevan pada *audit fee*. (2) Komisaris otonom (X2) memiliki nilai *t-score* senilai 0,329 dan hasil penerimaan 0,744 yang lebih tinggi dari 0,05, sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang bermakna komisaris otonom secara parsial tidak signifikan mempengaruhi *audit fee* (3) Komite audit (X3) memiliki *t-score* senilai -0,332 dan hasil penerimaan 0,741 yang lebih tinggi dari 0,05, sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang bermakna komite audit secara parsial tidak memiliki berdampak secara relevan pada *audit fee*. (4) Ukuran Perseroan (X4) memiliki nilai *t-score* senilai 47,779 dan hasil penerimaan 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya ukuran Perseroan secara parsial berdampak secara relevan pada *audit fee*.

### Hasil Uji Simultan (F)

**Tabel 4**  
**Hasil Uji F**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model      | Sum of Squares | df | Mean Square | F       | Sig.              |
|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| Regression | 18.377         | 4  | 4.594       | 726.488 | .000 <sup>b</sup> |
| Residual   | .443           | 70 | .006        |         |                   |
| Total      | 18.820         | 74 |             |         |                   |

a. Dependent Variable: *Audit fee*  
b. Predictors: (Constant), Komite Audit, Ukuran Perusahaan, Koneksi Politik, Komisaris Independen

Dari tabel 7, menyatakan nilai penerimaan 0,000 terletak dibawah dari 0,05 alhasil dapat ditarik hipotesis bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang bermakna variabel koneksi politik, komisaris otonom, komite audit, ukuran perseroan secara kolektif dapat diterima mempengaruhi *audit fee* (Y).

### PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, variabel koneksi politik (X1) memiliki *t-score* senilai -0,162 dan nilai penerimaan 0,872 yang lebih tinggi dari 0,05, sehingga variabel koneksi politik secara parsial tergolong tidak berdampak secara relevan pada tinggian *audit fee*. Dengan demikian, hipotesis yang dihasilkan adalah  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang artinya ikatan politik tidak berdampak secara relevan pada tinggian biaya audit.

Dari hasil pengtesan di atas, disimpulkan bahwa variabel Otonom agen (X2) memiliki *t-score* senilai -0,329 dan nilai penerimaan 0,744 yang lebih tinggi dari 0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang bermakna komisaris Otonom secara parsial tidak berdampak secara relevan pada tinggian *audit fee*.

Dari hasil pengtesan di atas, disimpulkan bahwa variabel komite audit (X3) memiliki nilai *t-score* senilai -0,332 dan nilai penerimaan senilai 0,741 yang lebih tinggi dari 0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang bermakna Komite Audit secara parsial tidak berdampak relevan pada *audit fee*.

Dari hasil pengtesan di atas, kita dapat menyimpulkan bahwa variabel "Ukuran Perseroan" (X4) memiliki t-skor 47,779 dan nilai penerimaan 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang bermakna perseroan memiliki dampak biaya yang signifikan secara parsial pada *audit fee*.

Terakhir, secara simultan menyatakan bahwa variabel koneksi politik, komisaris otonom, komite audit dan ukuran oerseroan mempengaruhi *audit fee*. Artinya semua faktor yang menjadi variabel secara kolektif berdampak pada variabel yang ditulis.

## SIMPULAN

Bersumber pada output dan pembahasan data yang diutarakan, variabel koneksi politik, komisaris otonom, dan komite audit masing-masing tidak berdampak secara relevan pada *audit fee*, sedangkan variabel ukuran perseroan berdampak secara relevan pada variabel *audit fee* pada kasus perusahaan yang terdaftar di *Jakarta Islamic Index* (JII) 2018-2021. Pada pengujian secara simultan, semua variabel memiliki dampak secara relevan pada *audit fee* untuk perusahaan yang terdaftar di *Jakarta Islamic Index* (JII) 2018-2021.

Selain menyatakan hasil temuan yang telah diuji, penelitian ini dilakukan sebagai sumbangsih peneliti pada kinerja auditor dalam melaksanakan tugas audit sehingga diharapkan kedepannya keberadaan auditor mendapatkan hak yang wajar sehingga kinerja auditor untuk memberikan opini juga mendukung perkembangan Perseroan khususnya di Indonesia.

Peneliti meyakini bahwa hasil temuan yang didapatkan ini masih banyak kekurangan, sehingga kedepannya penambahan obyek dan lokasi penelitian yang berbeda memberikan hasil yang lebih baik.

## DAFTAR RUJUKAN

- [1] L. P. Maidina and L. N. Wati, "Pengaruh Koneksi Politik, Good Corporate Governance Dan Kinerja Keuangan Pada Tax Avoidance," *J. Akunt.*, vol. 9, no. 2, pp. 118–131, 2020, doi: 10.37932/ja.v9i2.95.
- [2] A. N. S. Wea, "Political connection, CEO gender, internal audit, corporate complexity and *audit fee* in go public companies in Indonesia," *Res. J. Financ. Account.*, vol. 8, no. December, pp. 10–18, 2019, doi: <https://doi.org/10.7176/RJFA/10-12-02>.
- [3] F. Nurjanah and E. Sudaryati, "The effect of political connection and effectiveness of audit committee on *audit fee*," *Indones. Account. Rev.*, vol. 9, no. 2, p. 227, 2019, doi: 10.14414/tiar.v9i2.1848.
- [4] P. A. Alves, I. G. N. Sanjaya, and I. P. B. Anggririawan, "Pengaruh Kompetensi Audit Internal Dan Kualitas Jasa Audit Pada Good Corporate Governance (GCG)," *J. Ris. Akunt. Warmadewa*, vol. 2, no. 1, pp. 17–21, 2021, doi: 10.22225/jraw.2.1.2930.17-21.
- [5] Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*, vol. 4. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016.

## ANALISIS PENERAPAN METODE ACTIVITY BASED COSTING DALAM PENENTUAN TARIF JASA PERNIKAHAN DI MASA PANDEMI (STUDI PADA NOVIE WEDDING)

Sofa Marwa Septiana Irwanto<sup>1</sup>, Erna Puspita<sup>2</sup>, Sugeng<sup>3</sup>  
Universitas Nisantara PGRI Kediri

Jl. KH. Achmad Dahlan No.76 Mojorot Kota Kediri

[Sofa.irwanto19@gmail.com](mailto:Sofa.irwanto19@gmail.com) , [ernapuspita@unpkediri.ac.id](mailto:ernapuspita@unpkediri.ac.id) , [sugengprismakat@gmail.com](mailto:sugengprismakat@gmail.com)

Informasi atrikel:

Tanggal Masuk: 7 Juli 2022    Tanggal Revisi: 10 Agustus 2022    Tanggal diterima: 10 September 2022

### Abstract

*The pandemic period has an impact on changes in the business environment, thereby increasing customer choice in determining the products and services to be used. During this pandemic, the right tariff calculation will help companies stay afloat and compete. The purpose of this study is to analyze the calculation in determining the tariff for wedding services, while the method used is the Activity Based Costing method. Done at a wedding service provider company Novie Wedding. This type of research is descriptive quantitative research. Based on the data obtained, there are two types of service packages. From the results of the study, it is known that the calculation between the conventional method and the ABC method, there is a difference in the calculation of the number of rates for wedding services for each service package offered. The COD package is IDR 55,000 and the New Normal package is IDR 35,000. Then the comparison of the difference obtained from the results of calculations using the conventional method and the ABC method can be used for consideration in determining the selling rate by the Novie Wedding.*

**Keywords:** *Activity Based Costing, Price determination, Selling price*

### Abstrak

Masa pandemi membawa pengaruh terhadap perubahan lingkungan bisnis, sehingga meningkatkan daya pilih pelanggan dalam menentukan produk dan jasa yang akan digunakan. Di masa pandemi ini, perhitungan tarif yang tepat akan membantu perusahaan tetap dapat bertahan dan bersaing. Terdapat tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis perhitungan dalam menentukan tarif jasa pernikahan, adapun metode yang digunakan yaitu metode *Activity Based Costing*. Dilakukan pada perusahaan penyedia layanan jasa pernikahan Novie Wedding. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Berdasarkan data yang diperoleh terdapat dua jenis paket layanan. Dari hasil penelitian, diketahui bahwa perhitungan antara metode konvensional dan metode ABC, terdapat selisih perhitungan jumlah tarif layanan jasa pernikahan untuk tiap paket jasa yang ditawarkan. Untuk paket COD sebesar Rp 55.000,- dan untuk paket *New Normal* sebesar Rp 35.000,-. Maka perbandingan selisih yang didapat dari hasil perhitungan menggunakan metode konvensional dan metode ABC bisa digunakan untuk pertimbangan penentuan tarif jual oleh pihak *Novie Wedding*.

**Kata kunci:** *Activity Based Costing, Penentuan tarif, Harga jual*

### PENDAHULUAN

Masa pandemi membawa pengaruh terhadap perubahan dalam kegiatan bisnis, menimbulkan persaingan diantara perusahaan dalam mendapatkan pelanggan. Dalam menghadapi persaingan, program dan relasi yang baik sangat dibutuhkan. Selain itu, persiapan strategi pemasaran yang tepat perlu diperhatikan oleh pelaku usaha, karena membutuhkan biaya yang lebih besar dalam menarik pelanggan baru. Untuk mencapai tujuan ini salah satu usaha yang dapat dilakukan adalah dengan mempersiapkan dan memperhatikan penentuan tarif layanan jasa. Sehingga perhitungan dan penentuan tarif layanan jasa harus dilakukan dengan cermat dan efektif.

Keputusan dalam penentuan dan penetapan harga jual atau tarif harga dalam suatu usaha sangatlah penting, karena selain berpengaruh terhadap profit dan *income* yang ingin dicapai oleh perusahaan, penentuan tarif juga dapat mempengaruhi kelangsungan hidup perusahaan, terlebih di masa pandemi. Penetapan harga atau

tarif juga tidak hanya sekedar melalui prakiraan saja, tetapi dengan perhitungan secara seksama, tepat, dan teliti sesuai dengan harapan dan sasaran yang dicapai oleh perusahaan.

Agar penentuan harga atau tarif dapat menguntungkan dan tetap dapat bersaing dengan usaha sejenis, maka diperlukan suatu metode penentuan tarif yang akurat. Metode yang dapat digunakan salah satunya metode *Activity Based Costing* yang merupakan perhitungan dan penetapan biaya berbasis aktivitas. Metode ini dirancang untuk mengatasi biaya yang mengalami distorsi pada penggunaan perhitungan biaya dengan metode konvensional. *Activity Based Costing* sendiri merupakan sistem perhitungan biaya yang dapat menelusuri tiap biaya pada aktivitas kemudian ke produk.

Metode ABC dapat diartikan sebagai sebuah sistem informasi biaya yang menyediakan informasi yang lengkap dan akurat tentang aktivitas yang digunakan dan sangat memungkinkan pemakai atau pihak personel perusahaan dalam melakukan pengolahan terhadap aktivitas tersebut. Pada metode ini penggunaan aktivitas dalam sistem informasi dijadikan sebuah basis. Pada perhitungan dengan metode konvensional, didalam satu pengelompokan biaya (*cost pool*) biasanya terdapat seluruh biaya tidak langsung yang dikumpulkan menjadi satu. Pada metode ABC, seluruh biaya tidak langsung akan dikumpulkan ke dalam beberapa pengelompokan biaya (*cost pool*) sesuai pada aktivitas masing-masing yang saling berhubungan.

Penelitian ini menggunakan metode ABC, karena metode ABC dapat menyajikan biaya produk yang lebih akurat dan dapat memberi informasi yang lebih spesifik, sehingga dapat memberikan pengukuran mengenai laba atau profitabilitas produk yang lebih akurat dan spesifik terhadap keputusan manajemen, penetapan harga atau tarif jual, produk, gambaran pasar serta pengeluaran modal perusahaan, dan pengukuran biaya yang dipicu oleh aktivitas secara akurat, dalam hal ini dapat membantu pihak manajemen dalam meningkatkan *product value* dan *process value*. Hasil akhir yang didapat yaitu memudahkan dalam memberi informasi mengenai biaya relevan dalam pengambilan suatu keputusan oleh manajemen perusahaan.

Penelitian ini dilakukan pada *Novie Wedding* yang terletak di desa Wonorejo, Kecamatan Ngadiluwih. *Novie Wedding* bergerak dalam bidang layanan jasa pernikahan yang mencakup berbagai kebutuhan jalannya suatu acara pernikahan. *Novie Wedding* dalam menetapkan tarif jasa masih menggunakan metode yang sederhana atau tradisional. Maka dari itu peneliti tertarik untuk menganalisis mengenai tarif jasa menggunakan metode ABC. Sehingga peneliti mengambil judul "Analisis Penerapan Metode *Activity Based Costing* dalam Penentuan Tarif Jasa Pernikahan di Masa Pandemi (Studi pada *Novie Wedding*)".

Tujuan pada penelitian ini yaitu (1) Untuk menganalisis perhitungan biaya jasa pernikahan menggunakan metode konvensional pada *Novie Wedding* tahun 2021, (2) Untuk menganalisis penentuan tarif jasa pernikahan menggunakan metode ABC pada *Novie Wedding* tahun 2021, (3) Untuk menganalisis perbandingan hasil perhitungan menggunakan metode ABC dan metode konvensional terhadap jasa pernikahan pada *Novie Wedding* selama masa pandemic tahun 2021.

Adapun beberapa penelitian terdahulu terkait perhitungan tarif menggunakan metode ABC yang dijadikan rujukan dalam penelitian ini. Penelitian dengan judul "Analisis Model Penentuan Tarif Berdasarkan *Activity Based Costing* (Studi Kasus Pada *Lucky Star Wedding Organizer*)", menjelaskan bahwa penggunaan model penentuan tarif berdasarkan metode ABC pada *Lucky Star Wedding Organizer* sudah sesuai dengan pedoman dan rumus yang ditetapkan [1]. Kemudian penelitian dengan judul "Analisis Model Penentuan Tarif Berdasarkan *Activity Based Costing* (Studi Kasus Pada *Troy Wedding Organizer*)" menyatakan bahwa penggunaan model penentuan tarif berdasarkan metode ABC pada *Troy Wedding Organizer* sudah sesuai dengan rumus dan perhitungan yang digunakan pada perusahaan, dengan inti kesimpulan bahwa semua bergantung pada *cost driver* yang ada yaitu frekuensi aktivitas [2]. Hasil penelitian selanjutnya yaitu "Analisis Penerapan Metode *Activity Based Costing System* Dalam Menentukan Besarnya Tarif Jasa Resepsi Pernikahan (Studi Pada Java Studio Kediri)", menjelaskan bahwa hasil perhitungan tarif jasa resepsi pernikahan dengan menggunakan metode ABC menghasilkan perhitungan akhir yang lebih besar atau tinggi dari tarif yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen, dikarenakan terdapat biaya dan aktivitas yang lebih spesifik [3].

Mengacu pada penelitian terdahulu, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang penentuan harga atau tarif layanan jasa dengan metode ABC. Menjadi penting bagi perusahaan atau pelaku bisnis dalam melakukan perhitungan biaya jasa pernikahan karena berkaitan dengan masalah penentuan tarif dan biaya pada jasa pernikahan. *Novie Wedding* dalam menetapkan tarif jasa masih menggunakan metode sederhana atau konvensional. Sehingga peneliti tertarik untuk menganalisis mengenai tarif jasa menggunakan metode ABC.

## METODE

Penelitian kuantitatif deskriptif adalah jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, tujuannya yaitu untuk menggambarkan serta mendeskripsikan tentang suatu keadaan atau fenomena secara objektif yang dalam pengumpulan data, penafsiran terhadap data yang diperoleh, serta penampilan hasilnya dapat diukur dengan angka-angka. Tempat penelitian ini dilakukan pada *Novie Wedding* yang bergerak pada bidang layanan jasa pernikahan. Sumber data yang dikumpulkan dan digunakan pada penelitian ini untuk mendapatkan data yang pertama, yaitu data primer dimana data ini diperoleh dari hasil wawancara dengan pemilik dan karyawan *Novie Wedding*. Sedangkan sumber data yang kedua yaitu data sekunder adalah data rincian biaya dan tarif jual paket pernikahan yang diberikan oleh pihak *Novie wedding*. Terdapat beberapa langkah atau prosedur dalam pengumpulan data, yang pertama dilakukan adalah wawancara kepada pemilik dan karyawan. Kedua, observasi merupakan pengamatan yang dilakukan pada penelitian ini yaitu perhitungan tarif atau biaya pernikahan, jumlah orderan, dan alokasi biaya yang dilakukan oleh perusahaan. Ketiga, dokumentasi jumlah orderan, rincian biaya, dan alokasi biaya. Teknik analisis data yang digunakan yaitu pengumpulan data yang merupakan data awal atau data mentah dari hasil wawancara dengan narasumber. Setelah semua data didapat dan terkumpul akan dilakukan pengolahan dan perhitungan data dengan metode ABC dengan menggunakan data yang telah didapat dan melakukan perbandingan dengan metode tradisional agar mendapatkan informasi perhitungan yang akurat. Dalam penerapan metode ABC, terdapat beberapa langkah dan mekanisme perhitungan biaya dengan berdasarkan aktivitas. Beberapa langkah tersebut yaitu, mengidentifikasi aktivitas yang digunakan dalam proses operasional perusahaan, kemudian membebankan biaya ke *pool* biaya aktivitas, dan melakukan perhitungan tarif aktivitas. Selanjutnya data akan dapat disajikan dalam bentuk naratif yang sistematis dan mudah dipahami. Sehingga dengan begitu akan mudah dalam mengambil penarikan simpulan dan dapat dijadikan dasar sebagai pengambilan keputusan.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Tempat Penelitian

*Novie Wedding* merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang *wedding organizer* yang melayani dan membantu klien atau calon pengantin dalam *planning* dan pelaksanaan acara pernikahan sesuai dengan jadwal dan *budget* yang telah disepakati. *Novie Wedding* merupakan spesialis dalam acara pernikahan yang menyediakan semua kebutuhan konsumen di acara pernikahan.

### Hasil Penelitian

#### Pendapatan Resepsi Pernikahan Novie Wedding Tahun 2021

Karena jenis jasa ini merupakan jasa musiman, dalam tahun 2021 *Novie Wedding* mendapatkan hasil tidak konstan, terjadi naik turun hasil penjualan dan order jasa layanan. Terlebih sedang terjadi pandemi akibat virus covid-19 yang berdampak hampir di semua jenis usaha. Berikut dapat dijabarkan hasil penjualan untuk resepsi pernikahan pada *Novie Wedding* tahun 2021 :

Table 4.2  
Hasil penjualan paket resepsi pernikahan *Novie Wedding* 2021

| Bulan     | COD (Rp)   | Banyaknya Order | New Normal (Rp) | Banyaknya Order |
|-----------|------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Januari   | -          | 0               | -               | 0               |
| Februari  | 9.000.000  | 2               | 23.000.000      | 2               |
| Maret     | 13.500.000 | 3               | 23.000.000      | 2               |
| April     | -          | 0               | -               | 0               |
| Mei       | -          | 0               | -               | 0               |
| Juni      | -          | 0               | -               | 0               |
| Juli      | 9.000.000  | 2               | 23.000.000      | 2               |
| Agustus   | -          | 0               | -               | 0               |
| September | 4.500.000  | 1               | -               | 0               |
| Oktober   | -          | 0               | 23.000.000      | 2               |
| November  | -          | 0               | 23.000.000      | 2               |
| Desember  | -          | 0               | -               | 0               |

Sumber : *Novie Wedding*

Seperti yang dapat diketahui pada tabel penjualan 4.2 di atas terlihat bahwa bulan yang paling banyak order resepsi pernikahan adalah bulan Maret, sebanyak tiga order paket COD.

### Penentuan Tarif Resepsi Pernikahan dengan Metode Biaya Tradisional

Ada dua paket resepsi pernikahan di *Novie Wedding* yaitu, paket COD (*Corona Wedding*) dengan biaya atau harga jual sebesar Rp 4.500.000,- dengan tarif biaya operasional yang dibebankan kepada pelanggan sebesar Rp 850.000,- dan paket *New Normal* dengan biaya sebesar Rp 11.500.000,- dengan tarif biaya operasional yang dibebankan kepada pelanggan sebesar Rp 1.500.000,-.

### Penentuan Tarif Resepsi Pernikahan dengan Metode *Activity Based Costing*

Metode *Activity Based Costing* dapat dijadikan alternatif penyelesaian untuk mengatasi terjadinya distorsi dalam pembebanan biaya maupun tarif sehingga dapat membantu pihak perusahaan dalam mengambil keputusan sebagai dasar penetapan tarif penentuan jasa layanan karena metode *Activity Based Costing* dapat mengalokasikan biaya pada masing-masing aktivitas dan jenis kelas. Berikut tahapan perhitungan dengan menggunakan metode *Activity Based Costing* :

1. Pengidentifikasi aktivitas operasional yang terdapat pada *Novie Wedding*
2. Kemudian aktivitas biaya dikelompokkan ke dalam berbagai aktivitas
3. Mengidentifikasi *cost driver* dari tiap-tiap aktivitas biaya
4. Menentukan tarif per unit *cost driver*
5. Kemudian melakukan perhitungan data yang diperoleh untuk mengetahui tarif atau biaya yang tepat dan dapat diterapkan oleh pihak *Novie Wedding* untuk tiap paket anggaran pernikahan tersebut.

Setelah dilakukan tahap-tahap dalam metode ABC, dan penentuan tarif unit, diketahui perhitungan tarif BOP menggunakan metode ABC sebagai berikut :

| No | Jenis Aktivitas                            | Aktivitas Biaya   | Bentuk Aktivitas                       |
|----|--|---|--|
| 1. | <b>Unit level activity cost :</b>          | Intensitas pertemuan rata-rata dengan klien (calon pengantin)                   | Biaya transport                        |
|    |  | Intensitas komunikasi dengan klien (calon pengantin)                            |  |
|    |  | Konfirmasi vendor : Melalui telepon   |  |
|    |  | Jumlah kru resepsi pernikahan yang bertugas (pembayaran fee resepsi pernikahan) | a. Kru shift pagi<br>b. Kru sift malam |
|    |  | 2.  | <b>Batch related activity cost :</b>   |
| 3. | <b>Facility sustaining activity cost :</b> | Penyelesaian tugas lain   | Biaya lainnya                          |

Rincian alokasi biaya paket COD

|                                  |         |
|----------------------------------|---------|
| Jumlah                           | 724.000 |
| Keuntungan yang diambil : (25%)  | 181.000 |
| Tarif yang seharusnya dibebankan | 905.000 |

Sumber : Hasil perhitungan peneliti, 2022

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui bahwa hasil perhitungan menunjukkan tarif yang seharusnya dibebankan kepada klien pada paket COD sebesar Rp 905.000,-. Sedangkan untuk saat ini tarif yang dibebankan oleh pihak Novie Wedding yaitu sebesar Rp 850.000,- yang belum memenuhi target perhitungan, sehingga dapat diperbaiki.

Rincian alokasi biaya paket *New Normal*

|  |           |
|--|-----------|
| Jumlah                                 | 1.228.000 |
| Asumsi keuntungan yang diambil : (25%) | 307.000   |
| Tarif yang seharusnya dibebankan       | 1.535.000 |

Sumber : Hasil perhitungan peneliti, 2022

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui bahwa hasil perhitungan menunjukkan tarif yang seharusnya dibebankan kepada klien pada paket *New Normal* sebesar Rp 535.000,-. Sedangkan untuk saat ini tarif yang dibebankan oleh pihak Novie Wedding yaitu sebesar Rp 1.500.000,- yang belum memenuhi target perhitungan, sehingga dapat diperbaiki.

### Perbandingan Metode Biaya Tradisional dengan Metode *Activity Based Costing* dalam Penentuan Tarif Jasa Resepsi Pernikahan

Perbandingan tarif resepsi pernikahan dengan menggunakan metode Tradisional dan metode *Activity Based Costing*

| Paket      | Tarif Tradisional<br>(Rp) | Tarif ABC<br>(Rp) | Selisih<br>(Rp) |
|------------|---------------------------|-------------------|-----------------|
| COD        | 850.000                   | 905.000           | 55.000          |
| New Normal | 1.500.000                 | 1.535.000         | 35.000          |

Sumber : Data yang di olah peneliti, 2022

Selisih = Tarif ABC – Tarif Tradisional

Selisih Paket COD = Rp 905.000 – 850.000  
= Rp 55.000

Selisih Paket New Normal = Rp 1.535.000 – 1.500.000  
= Rp 35.000

Berdasarkan pada tabel dan perhitungan perbandingan tarif dengan kedua metode tersebut, diketahui bahwa terdapat selisih hasil perhitungan biaya operasional untuk tiap paket layanan jasa pernikahan. Perhitungan dengan metode ABC untuk paket COD diperoleh selisih sebesar Rp 55.000,- dengan pembebanan tarif sebesar Rp 905.000,- dengan perhitungan metode tradisional. Kemudian perhitungan dengan metode ABC untuk paket *New Normal* diperoleh selisih sebesar Rp 35.000,- dengan pembebanan tarif sebesar Rp 1.500.000,- dengan perhitungan metode tradisional.

## Pembahasan

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui perhitungan serta perbandingan besarnya tarif biaya operasional ketika menggunakan metode tradisional dan dengan menggunakan metode ABC pada layanan jasa pernikahan di *Novie Wedding*. Berdasarkan data yang telah dianalisis dari tempat penelitian, didapat kesimpulan bahwa terdapat perbedaan jumlah hasil antara tarif biaya operasional yang sudah ditentukan pihak manajemen *Novie Wedding* dengan penerapan perhitungan dengan metode ABC. Hal ini menimbulkan adanya selisih jumlah antara hasil metode tradisional dengan metode ABC, hal ini disebabkan karena pembebanan biaya operasional pada tiap-tiap produk. Pada metode tradisional, biaya operasional pembebanan masing-masing produk hanya pada satu *cost driver* saja. Tentu saja mengakibatkan kecenderungan terjadi distorsi pada pembebanan biaya operasional di *Novie Wedding*. Sedangkan metode ABC, pembebanan biaya operasional masing-masing produk pada banyaknya *cost driver* yang digunakan. Sehingga pada metode ABC, telah mampu mengalokasikan biaya aktivitas ke setiap paket resepsi pernikahan secara tepat berdasarkan konsumsi masing-masing aktivitas.

Usulan besarnya tarif atau biaya operasional tersebut adalah berdasarkan hasil perhitungan dan perbandingan menggunakan metode ABC sekaligus sebagai masukan kepada pihak manajemen *Novie Wedding*. Jika keadaan, situasi dan kondisimenguntungkan, maka asumsi tingkat keuntungan dapat diperhitungkan lagi, sehingga piha manajemen *Novie Wedding* dapat meningkatkan prosentase pertumbuhan profit dimasa mendatang. Setelah diketahui selisih biaya tersebut, usulan tarif atau harga berdasarkan metode ABC dapat diajukan kepada pihak manajemen *Novie Wedding*.

## KESIMPULAN

Metode penentuan biaya atau tarif layanan jasa pernikahan yang digunakan di *Novie Wedding* adalah metode tradisional. Pada metode tradisional untuk paket COD tarif yang dibebankan sebesar Rp 850.000,- dan untuk paket *New Normal* tarif yang dibebankan sebesar Rp 1.500.000,-. Hasil perhitungan biaya atau tarif layanan jasa pernikahan dengan menggunakan metode ABC di *Novie Wedding* untuk paket COD tarif yang dibebankan sebesar Rp 905.000,- dan untuk paket *New Normal* tarif yang dibebankan sebesar Rp 1.535.000,-. Setelah diketahui hasil tarif tersebut, maka usulan hasil perhitungan biaya atau tarif menggunakan metode ABC dapat diajukan kepada pihak *Novie Wedding* untuk pertimbangan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuandi bidang akuntansi, khususnya akuntansi manajemen. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan referensi atau pertimbangan dalam melakukan penelitian khususnya di bidang akuntansi manajemen perhitungan tarif jasa pernikahan dan analisis perbandingan metode konvensional dan metode ABC serta pengambilan sikap serta keputusan perusahaan di masa pandemi. Bagi *Novie Wedding* hasil penelitian ini diharap bisa menjadi bahan pertimbangan dalam perhitungan dan menetapkan tarif layanan jasa menggunakan metode *Activity Based Costing*.

Berdasarkan pada penelitian secara langsung, terdapat beberapa keterbatasan penulisan yang dialami oleh peneliti dikarenakan masih minimnya data yang diperoleh dan diberikan oleh pihak tempat penelitian, sehingga peneliti hanya dapat mengolah data sejauh data yang diperoleh oleh peneliti dari pihak tempat penelitian. Keterbatasan dalam penelitian ini dapat menjadi faktor yang amat penting untuk diperhatikan bagi peneliti lainnya pada penelitian yang mendatang untuk menyempurnakan penelitiannya. Tentunya penelitian ini sendiri tentu memiliki kekurangan yang perlu diperbaiki.

## DAFTAR RUJUKAN

- [1] H. Intan, "ANALISIS MODEL PENENTUAN TARIF BERDASARKAN ACTIVITY BASED COSTING (Studi Kasus Pada Lucky Star Wedding Organizer)," Universitas Katolik Soegijapranata Semarang, 2008. [Online]. Available: <http://repository.unika.ac.id/id/eprint/2683>
- [2] I. Masruroh, "Analisis Model Penentuan Tarif Berdasarkan Activity Based Costing (Studi Kasus Pada Troy Wedding Organizer)," *Simki-Economic*, vol. Vol. 02 No, no. ISSN : 2599-0748, pp. 1–19, 2018.
- [3] B. Zaman, M. Ak, M. A. R. A. Solikah, and M. Ak, "ARTIKEL ANALISIS PENERAPAN METODE ACTIVITY BASED COSTING SYSTEM DALAM MENENTUKAN BESARNYA TARIF JASA RESEPSI PERNIKAHAN ( STUDI PADA JAVA STUDIO KEDIRI )," *Simki-Economic*, vol. 02, no. 03, 2018.

## IMPLEMENTASI MANAJEMEN TALENTA KARYAWAN DI BELIKOPI

Yuliya Trisna Ningsih<sup>1</sup>, Subagyo<sup>2</sup>, Moch. Wahyu Widodo<sup>3</sup>  
Universitas Nusantara PGRI Kediri  
Jl. Ahmad Dahlan No. 76, Mojoroto, Kec. Mojoroto, Kota Kediri, Jawa Timur 64112  
[yuliatrisna655@gmail.com](mailto:yuliatrisna655@gmail.com)

Informasi artikel :

Tanggal Masuk: 7 Juli 2022 Tanggal Revisi: 10 Agustus 2022 Tanggal diterima: 10 September 2022

### Abstract

*This study aims to determine the implementation of talent management, employee recruitment and development in Belikopi. The research approach used is qualitative, and is a type of case study research. The informants in this study were 3 Belikopi employees aged 20 to 40 years. The data were collected by observation, documentation and interview methods. Furthermore, the data were analyzed using data triangulation techniques. The results of the study show that the implementation of talent management, recruitment and development in Belikopi has not been maximized because there is no roadmap of written rules regarding talent management and its implementation.*

**Keywords:** *Implementation of talent management, recruitment, and employee development*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi manajemen talenta, perekrutan dan pengembangan karyawan di Belikopi. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif, dan merupakan jenis penelitian study kasus. Informan dalam penelitian ini adalah 3 orang tim manajemen belikopi. Data dikumpulkan dengan metode observasi, dokumentasi dan wawancara. Selanjutnya data dianalisis dengan menggunakan teknik triangulasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi manajemen talenta, perekrutan dan pengembangan yang ada di Belikopi belum maksimal karena belum adanya roadmap aturan tertulis perihal manajemen talenta dan implementasinya.

**Katakunci:** Implementasi manajemen talenta, perekrutan, dan pengembangan karyawan

### PENDAHULUAN

Persaingan bisnis khususnya usaha cafe di Indonesia semakin berkembang pesat terlihat dengan adanya cafe di kota-kota besar maupun kecil. Kondisi persaingan ini diperkirakan dapat dipengaruhi karena gaya hidup masyarakat sekarang dari sebuah ngopi adalah sebuah kebutuhan, menjadi ngopi adalah sebuah gaya hidup. Disituasi persaingan yang sangat pesat ini pelaku usaha harus berhati-hati untuk bisa bertahan dan berkembang dalam mengelola bisnisnya, sangat perlu memiliki karyawan terbaik, termasuk juga keunggulan sumber daya manusia untuk menjadikan bisnis agar lebih terarah.

Dalam mengelola bisnis pelaku usaha harus menerapkan strategi-strategi pemasaran dan strategi mengatur sumberdaya manusia yang tepat agar dapat menciptakan keunggulan kompetitif atau keunggulan bersaing, sehingga dapat menciptakan motivasi dan loyalitas antar karyawan, atau biasa disebut dengan manajemen talenta [1]. Ini juga bisa berdampak untuk kelanggengan suatu bisnis apabila sumber daya manusianya dikembangkan dan dikelola dengan baik sesuai dengan manfaat manajemen talenta .

[2] Manajemen talenta adalah suatu model pengembangan SDM berdasarkan bakat atau talenta. Pemahaman istilah talenta secara umum dapat diartikan sebagai bakat atau keahlian khusus. Dalam konteks organisasi, talenta diartikan sebagai kualitas yang dimiliki pegawai tertentu, yang sangat bernilai dan diperlukan dalam organisasi. Sudut pandang lain menyebutkan bahwa talenta adalah orang-orang yang mempunyai kualitas terbaik yang dibangun, dibina oleh organisasi tujuannya untuk proses jangka panjang, dan talenta-talenta ini yang akan menjadi karyawan generasi penerus bisnis/perusahaan.

Demikian juga di Belikopi sebagai perusahaan yang memiliki jaringan yang besar dan tersebar di Indonesia, Belikopi memerlukan sumberdaya manusia yang banyak untuk mendukung kegiatan operasional di berbagai divisi untuk mampu bersaing di tingkat internasional. tidak hanya sumber daya manusia yang banyak dan berkualitas namun juga perlu meningkatkan kualitas promosi dan jaringan kerja dimana salah satu cara yang dilakukan oleh Belikopi adalah membeli saham sepak bola Persija yang salah satunya untuk memperkuat branding oleh Belikopi dan owner sebagai manajernya.

Belikopi adalah perusahaan F&B tepatnya gerai kopi *take away* yang menyediakan minuman baik minuman kopi atau non kopi beserta beberapa jenis makanan ringan berupa ropang (roti panggang) yang berdiri sejak tanggal 24 Desember 2019. Dengan melihat perkembangan perusahaan yang sangat *growth* ini pastinya tidak luput dari proses manajemen talenta didalamnya. Penerapan manajemen talenta dalam suatu perusahaan tidak hanya sebatas kemampuan perusahaan dalam merekrut dan memberhentikan karyawannya, namun pada sebuah proses yang berkelanjutan dimana perusahaan harus melakukan pencarian karyawan, perekrutan, pengembangan karyawan hingga membuat karyawannya tetap berada di dalam sebuah perusahaan hingga memberi jabatan, memberikan kompensasi atas apa yang dilakukannya hingga memastikan semua karyawannya sudah sesuai dengan standart perusahaan. dengan demikian manajemen tallenta bukan hanya mengatur tentang siapa yang masuk tapi juga siapa yang harus keluar dari perusahaan.

[3] Radha dalam Christine Manopo (2012) menyatakan bahwa manajemen talenta merupakan sekelompok kompetensi yang diperoleh di dalam diri individu untuk mencapai nilai tertinggi (berdasarkan potensi dan kompetensi) serta memastikan bahwa organisasi telah menempatkan seseorang dengan benar pada fungsi dan peran yang sesuai. Oleh karena itu sangat berkaitan dengan sumber daya manusia yang ada pada perusahaan. Sumber daya manusia bagi Belikopi merupakan aset yang penting. Dengan baiknya pengelolaan sumber daya manusia yang dimiliki tentunya menjadi kesempatan bagi Belikopi untuk terus dapat memberikan layanan terbaik konsisten, *higienis* dan ramah untuk *customernya*. Selain itu dengan banyaknya sumber daya manusia juga menjadi sebuah tantangan bagi perusahaan dimana karyawannya selalu ingin mengembangkan karir yang jelas bagi dirinya.

Tantangan muncul apabila keinginan sumber daya manusia tidak seimbang antara harapan dan kinerjanya. Salah satu kelemahan dari pengembangan karir pada Belikopi adalah lambatnya pengembangan karir bagi karyawan karena belum adanya HRD dan masih menggunakan sistem tunjuk oleh Owner dari Belikopi. Hal ini menimbulkan tumpang sosial antar karyawan karena tidak adanya keterbukaan dalam kenaikan jabatan di semua devisi yang ada di Belikopi. Apabila manajemen Belikopi tidak mampu dengan cepat merespon perubahan bisnis yang terjadi dalam kondisi saat ini, maka ancaman pekerja – pekerja terbaik untuk resign dan pindah tempat pesaing dan membuat pergerakan berkembangnya belikopi menjadi agak lamban. Berdasarkan hal tersebut ke bank pesaing akan menjadi kenyataan. Berdasarkan hal tersebut di atas dirasa perlu untuk melakukan kajian tentang implementasi manajemen talenta karyawan di Belikopi.

## METODE

Pendekatan yang digunakan oleh peneliti adalah metode kualitatif deskriptif, data berupa data primer dan sekunder yang kumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. informan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu team manajemen Belikopi yang berjumlah 3 orang. Selanjutnya teknik pengumpulan data dilakukann dengan cara *observasi* (pengamatan) proses observasi ini dilakukan dengan langsung mendatangi salah satu toko objek penelitian yaitu Belikopi kediri, kemudian interview (wawancara) teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan mewawancarai team manajemen terpercaya langsung dari belikopi untuk memuat informasi perihal perekrutan , pengembangan dan manajemen talenta yang ada di Belikopi, dan dokumentasi ini mengamati tentang berkas berkas dan struktur organisasi yang ada di objek penelitian. kemudian menerapkan teknik analisis data untuk mendapatkan temuan penelitian dilakukan mengikuti tahapan berikut yaitu paparan data, pengolahan data, temuan penelitian dan pembahasan temuan penelitian untuk menunjukkan kualitas penelitian penulis . setelah itu dilakukan uji keabsahan data menggunakan teknik triangulasi, karena dalam penelitian ini keabsahan datanya tidak bisa dilakukan dengan menggunakan alat-alat uji statistik seperti pada penelitian kuantitatif.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menghasilkan beberapa temuan terkait implementasi manajemen talenta yang ada di Belikopi. sebelum masuk pada penjelasan temuan, berikut ini akan disajikan profil singkat dari tiga partisipan dan tema utama pada temuan data.

**Informan I. Nama** : Fariz Julinar Maurisal  
Umur : 39 tahun  
Posisi : Pemilik usaha Belikopi

**Informan II. Nama** : Dwi Ratna Prahesty  
Umur : 23 tahun  
Posisi : Manajer Area

**Informan III. Nama** : M. Suhendik  
Umur : 32 tahun  
Posisi : Manajer Operasional

Berdasarkan hasil wawancara, ditemukan beberapa temuan lapangan yang dapat digambarkan berikut ini, dan temuan tersebut dimasukkan ke dalam tema – tema yang akan di deskripsikan. Penelitian hasil wawancara dilapangan yang berkaitan dengan Implementasi manajemen talenta karyawan di Belikopi adalah sebagai berikut :

### **Proses Perekrutan Karyawan**

Rekrutmen merupakan salah satu fungsi MSDM pada aspek pengadaan tenaga kerja yang khusus mendapatkan calon-calon karyawan untuk kemudia diseleksi mana yang paling baik dan paling sesuai dengan persyaratan yang diperlukan, salah satunya adalah melalui proses rekrutmen Purwati et al (2017). Ada beberapa informan menyampaikan tentang proses rekrutmen di Belikopi diantara ada Fariz Julinar Maurisal selaku chief executive officer di Belikopi :

*Proses rekrutmen jadi di belikopi ini marketnya itu adalah anak muda , start usia 15 sampai 30 paling banyak dan dominan ke cewek , jadi kita rekrutmennya juga harus yang tepat sesuai dengan yang customernya , makanya kita selalu utamakan yang freshgraduate disitu . Dari situu karyawan bisa menarik temann temannya untuk dateng. kita carii karyawann karyawan baru terutama yang kita utamakan yang freshgraduate itu yang pertama , yang kedua yang komunikasinya bagus (supel seperti itu ) kita utamakan yang punya temen banyak seperti itu. terus kemudian terus dia harus bisa apa namanya bekerja sama dengan team, dann tentunya jujur . awal mula dulu waktu promosi . Kita kan sudah dua tahun lebih ya, awal mulanya mungkin hanya kita pasang bener di depan store yang mau buka . Akan tetapii lama lama di belikopi ini juga folowers instagramnya banyak, kemudiann kita info lokernya ee kalo kota kota yang sudah dekat dengan belikopi melalui instagram nya Belikopi aja udah cukup .tapi kalau misalnya di kota kota baru nih yang belum tau belikopi kita biasanya juga paid promot begitu dengan akun akun loker di daerah sekitar seperti itu . Alasan kenapa melalui medsos itu karena biasaya usia anakk anak muda yang bermain medsos itu usia anak yang kita cari . Ketika kita pasang info itu ratusan pelamarr yang ingin menjadi karyawan belikopi.*

Menurut Dwi Ratna Prahesty sebagai manajer area di Belikopi :

*Proses saya ceritakan dari awal ya kak. Prosesnya kita buka loker h-1 minggu pembukaan store baru bisa dikirim ke alamat email Belikopi nanti itu di seleksi dulu, karena kita cari yang fresh graduate datanya atau pengumuman interview baru di share h-3 sebelum pembukaan store baru, kalau info lokernya di Belikopi hanya melalui instagram Belikopi, biasanya dilakukan di pembukaan store barunya. Karena kalau di Belikopi pusat lokasinya berada di Babat Lamongan dan itu tempatnya jauh, jadi kita lakukan di kota yang ada store baru tersebut.*

Menurut informan atas nama Suhendik juga menyampaikan hal yang sama yaitu:

*Pertama kita buka brosur loker kemungkinan 2 sampai 3 minggu sebelum store baru buka . Kita share melalui media sosialnya belikopi kemudian kita seleksi dengan tahap wawancara. biasanya bagi karyawan baru mengumpulkan lamaran itu lewat email atau biasanya juga di sekitar store yang akan kita buka kita pasang brosur untuk yang biasanya naruh di situ . Kemudian kita bawa ke pusat kemudian yang disini menyeleksi tanggal lahir kemudian tempat tinggalnya mereka seperti itu . Yang menjadi pertimbangan kita yang pertama Attitude, kedua menariknya brosur lamaran mereka , kemudian fresh graduate yang kelahiran 2000 keatas yang kita prioritaskan .karena di belikopi kan kayak cafe cafe anak muda seperti itu jadi mungkin akan menambah daya tariknya.untuk rekrutmenya sendiri kita lakukan langsung di store atau cabangnya mereka. kadang itu sulitnya mencari pelamar itu seperti di kota kota terpencil mungkin karena akses sosial media mereka yang kurang ya . Makanya opsi kedua biasanya kita pasang paid promote untuk di media sosial sekitar di daerah tersebut dan pasang banner di store dan melalui email seperti itu untuk mempermudah pelamar . untuk proses rekrutnya langsung interview di cabang yang akan buka seperti itu.*

Dari hal tersebut berarti memang pola rekrutmen di Belikopi adalah :

*Proses rekrutmen telah dilakukan berdasarkan prosedur, namun kekurangan yang terjadi adalah kurangnya tenaga ahli yang mampu melihat potensi dan kompetensi calon pelamar. Syarat atau kualifikasi rekrutmen di Belikopi sudah baik, namun kekurangannya masih terjadi perekrutan yang lebih mengutamakan goodlooking atau penampilan. Syarat sesuai dengan kualifikasi perdevisi sudah sesuai. Promosi dalam pembukaan loker dilakukan menggunakan media sosial Belikopi. Lemahnya disini saat berada di store baru yang belum mengenal Belikopi sama sekali.*

### **Pengembangan Karyawan**

Profesional dan keterampilan para karyawan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya secara optimal. Dengan mengembangkan kecakapan karyawan dimaksudkan setiap usaha dari pimpinan untuk menambah keahlian kerja tiap karyawan sehingga didalam melaksanakan tugas-tugasnya dapat lebih efisien dan produktif Busono (2016).

Beberapa informan mengatakan bahwasanya di Belikopi sudah diterapkan pengembangan karyawan seperti yang di sampaikan Fariz Julinar Maurisal selaku chief executive officer Belikopi :

*Jadi memang di belikopi ini kita ada jenjang kerja . Jadi level yang di atass misalnya di store itu ada kepala outlet , manajer area . Kemudian manajer operasional itu berasal dari karyawann" belikopi dari Nol . Jadi ada jenjang yang bagus kita kasih training untuk itu .kita kasih kesempatan untuk mengisi di*

posisi yang lebih tinggi. Kita kasih pelatihannya, Kita kasih meeting, Kita kasih juga baik di kelas maupun praktek di lapangan.

Dan dari hasil wawancara informan lainnya yaitu Dwi Ratna Prahesty Manajer Area mengatakan :

*Ada itu tepatnya di tahun lalu ya. Belikopi membuka kesempatan untuk karyawan belikopi sendiri itu bisa dibilang kayak jenjang karir buat karyawan belikopi sendiri itu dari belikopi di namai dengan management train ini semacam promosi untuk di posisi manager untuk yang management train sendiri yang kemarin hanya untuk manajer area dan pengawas kak. Untuk devisi lainnya masih belum mengambil dari karyawan sendiri.*

M. Suhendik manajer operasional Belikopi juga mengatakan bahwa :

*Ada contohnya saya sendiri. Yang penting itu tetap konsisten aja peraturannya di patuhi. Attitude tata bicara nanti atasan kita akan melihat sendiri kok bagaimana kita. Oo anak ini bagus. Berarti jika ada lowongan untuk devisi yang lebih diatas mungkin bisa di kembangkan lagi karena sudah di nilai dengan atasan seperti itu.*

Dari wawancara diatas maka diketahui bahwasannya Belikopi telah melaksanakan pengembangan terhadap karyawan yang ada. Beberapa devisi sudah dilakukan pengembangan ini seperti devisi operasional dan pengawas tapi pengembangan karyawan ini belum dilakukan secara tertulis dan penilaiannya dilakukan dengan cara diam diam oleh team manajemen Belikopi dan tidak terbuka.

### **Manajemen talenta yang ada di Belikopi.**

Talenta adalah karyawan kunci yang memiliki pemikiran strategis yang tajam, kemampuan menarik dan memberikan inspirasi kepada orang-orang, memiliki insting kewirausahaan, keterampilan fungsional dan kemampuan menciptakan hasil. Talenta adalah karyawan yang mampu memberikan kontribusi di atas rata-rata melalui pencapaian kinerja tinggi maupun kepemilikan potensi yang akan mempengaruhi pertumbuhan organisasi saat ini maupun yang akan datang, talenta yang dimaksud ini tidak hanya terbatas pada level tertentu tetapi berlaku untuk seluruh fungsi dan golongan yang ada dalam organisasi (Wahyuningtyas, 2016).

Seperti yang di sampaikan Fariz Julinar Maurisal selaku chief executive officer Belikopi :

*Manajemen talenta itu adalah manage talenta unggulan. Istilahnya the right man on the right place ya mungkin. Karena saya kuliah sudah 17 tahun yang lalu jadi sedikit lupa. Waktu itu belum dapat kayaknya materinya. Jadi menurut saya manajemen talenta ini sudah ada tapi kita tidak menyebutnya manajemen talenta atau apa ya. Jadi kita ada scouting gitu oh si ini bagus dia di office nih jadi kita kembangkan dia di office. sebenarnya manajemen talenta sudah ada itu. Maksudnya di kembangkan dan akhirnya dia yang misalnya membawahi di tim back office misalnya awalnya dia sendiri dibantu sama satu orang. Sekarang seiring berjalannya waktu hampir setahun stafnya bertambah jadi 10 seperti itu. Kita kan berkembang. Kenapa Belikopi itu storenya tiap hari nambah. Karyawan juga otomatis nambah makanya dari organisasi belikopi sendiri tentang organisasi apa itu karyawan ini juga berkembang. Bisa 2 sampai 3 bulan sekali itu tambah devisi itu ada seperti itu karena menyesuaikan dengan kebutuhan dari sdm seperti itu.*

Informan lain atas nama Dwi Ratna Prahesty juga menyampaikan sebagai berikut :

*Management talenta kan salah satu cara mengelola talent yang ada di perusahaan itu, pengembangannya, perencanaan karyawannya menurut saya penting. Di Belikopi sendiri Ada itu tepatnya di mulai tahun lalu ya. Belikopi membuka kesempatan untuk karyawan belikopi sendiri itu bisa*

*dibidang kayak jenjang karir buat karyawan belikopi sendiri itu dari belikopi di namai dengan management train ini semacam promosi untukk di posisi manager dan pengawas gitu.*

Informan atas nama Suhendik juga menyampaikan :

*Kalau menurut saya sih manajemen talenta penting ya maksudnya manajemen talenta sendiri kan lebih menjur untuk perusahaan yang berkembang nih, apalagi belikopi ini adalah perusahaan yang baru tapii sudah berkembang dann mendirikan banyak store baru di seluruh indonesia pastinya sangat penting .sudah di terapkan cuman belum semua karyawan tau karena kita belum membentuk management talenta secara tertulis.*

Dari hasil tersebut berarti implementasi manajemen talenta yang ada di Belikopi belum sepenuhnya maksimal karena belum adanya manajemen talenta pengolahan atau roadmap yang tertulis sebagai acuan dari program awal planning (perencanaan), acquiring (rekrutmen, seleksi, dan penempatan), developing (pengembangan SDM), retaining dan maintaining (menjaga dan mempertahankan ), performance management (manajemen kinerja) hingga terminating (pengakhiran hubungan) agar terpenuhinya manfaat manajemen taenta dalam suatu perusahaan.

## **KESIMPULAN**

Melalui penelitian ini kesimpulan yang dieproleh peneliti berdasarkan fakta dari data yang diperoleh dilapangan berdasarkan pembahasan dan analisis penelitian sebagai berikut : Belikopi sudah melakukan proses implementasi manajemen talenta mulai dari perekrutan, pengembangan karyawan namun belum adanya roadmap tertulis sebagai acuan pengelolaan sumberdaya manusia di Belikopi membuat antar devisi mempunyai visi sama namun dengan misi yang berbeda, hendaknya team manajemen belikopi segera membuat roadmaps manajemen talenta mulsi dari perencanaan, rekrutmen dan penempatan, hingga pengakhiran masa kerja agar terpenuhinya manfaat manajemen talenta dalam perusahaan ini dsn menghindari kesenjangan antar devisi yang ada di belikopi.

## **DAFTAR RUJUKAN**

- [1] Achmad K, Engkos, Ridwan. Analisis Jalur. Edisi kedu. Bandung: Alfabeta; 2018.
- [2] Davis K. Perilaku Organisasi. Edisi Tuju. Jakarta: Erlangga; 2009.
- [3] Ahmad D, Pella DA. Talent Management. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama; 2011.
- [4] Busono GA. Pengaruh Sistem Pelatihan dan Pengembangan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Persada Sawit Mas (PSM) Kecamatan Pampangan Kabupaten Ogan Komering Ilir. Muqtashid 2017;1:90-1.
- [5] Sugiyono. Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta; 2017.
- [6] Pella, Ahmad D, Inayati A. Talent management Mengembangkan SDM Untuk Mencapai Pertumbuhan dan Kinerja Prima. Jakarta: PT. Gramedia; 2011.

## PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, LINGKUNGAN KERJA DAN ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN KEDIRI

Nike Ana Rosalinda<sup>1</sup>, Subagyo<sup>2</sup>, Sigit Wisnu Setya B<sup>3</sup>  
Universitas Nusantara PGRI Kediri  
Jl. Ahmad Dahlan No. 76, Mojoroto, Kec. Mojoroto, Kota Kediri, Jawa Timur 64112  
Nikeanarosalinda00@gmail.com

Informasi artikel :

Tanggal Masuk: 7 Juli 2022    Tanggal Revisi: 10 Agustus 2022    Tanggal diterima: 10 September 2022

### Abstract

*In general, this study aims to determine the impact style of leadership, work environment, and OCB (Organizational Citizenship Behavior) in PDAM Kediri Regency employee performance, a type of causality study. The sample obtained by PDAM Kabupaten Kediri for this study was a random sample of 40 from the general population, conducted by random sampling. Collect data using questionnaires analyzed using multiple regression analysis. The results show that leadership style, work environment, and Organizational Citizenship Behavior (OCB) partially and simultaneously significantly performance employee of influence.*

**Keywords:** Leadership Style, Work Environment, Organization Citizenship Behavior, performance of employee

### Abstrak

Secara umum penelitian ini memiliki tujuan dalam mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, dan OCB (Organizational Citizenship Behavior) terhadap kinerja pegawai PDAM Kabupaten Kediri yang merupakan jenis penelitian hubungan sebab akibat. PDAM Kabupaten Kediri dalam penelitian ini, sampel yang diambil adalah 40 sampel acak dari populasi umum, dilakukan dengan metode random sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dianalisis menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

**Kata kunci:** Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, Organization Citizenship Behaviour, kinerja karyawan

## PENDAHULUAN

Kinerja adalah usaha dan perbuatan yang dilakukan oleh pegawai dalam waktu tertentu, tergantung pada posisinya di perusahaan. Kinerja pegawai yang tinggi mengarah pada peningkatan produktivitas, yang pada gilirannya meningkatkan kinerja bisnis. Metrik mengevaluasi keberhasilan perusahaan menunjukkan bahwa kinerja perusahaan dalam menangani sumber daya juga menentukan pencapaian tujuan individu dan organisasi.

Faktor yang bisa mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepemimpinan. Wukir (2013) memaparkan bahwa, "Kepemimpinan adalah kegiatan mendukung dan memberikan pengaruh banyak orang dalam meraih keberhasilan bersama". Cara mempengaruhi orang lain agar efektif dapat dilakukan secara berbeda oleh setiap orang, tergantung dari gaya kepemimpinannya. Gaya kepemimpinan seorang manajer memiliki dampak yang signifikan terhadap kondisi kerja. Ini ada hubungannya dengan bagaimana pegawai menerima gaya kepemimpinan seorang manajer, apakah mereka menyukai atau tidak. Kunci keberhasilan seorang pemimpin dalam suatu organisasi terletak pada seorang pemimpin yang mampu memotivasi bawahannya.

Selain faktor kepemimpinan, tidak hanya terkait dengan lingkungan kerja, tetapi juga dengan kinerja karyawan dan keadaan di sekitar masing-masing perusahaan. Semakin nyaman lingkungan kerja di sekitar kita, semakin baik pekerjaan kita. Danang (2015) memaparkan bahwa lingkungan kerja merupakan apa saja yang

berada di sekitar pegawai yang bisa mempengaruhi dirinya dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan. Di sisi lain, ketika karyawan dan orang-orang di dalamnya merasa tidak nyaman di lingkungan kerja mereka, itu pasti mengarah pada kinerja yang buruk. Dalam penelitian Amwaluna (2019) dipaparkan bahwa lingkungan kerja mempengaruhi secara positif signifikan terhadap kinerja pegawai.

Organisasi perlu adanya kinerja pegawai yang baik termasuk PDAM Kabupaten Kediri. PDAM mengamati bahwa gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, dan OCB mempengaruhi kinerja karyawan, namun ketika ada gaya kepemimpinan yang kurang berkomunikasi dengan pegawai, maka kinerja pegawai itu sendiri dipengaruhi oleh banyak faktor yang mengakibatkan kurangnya komunikasi dengan pegawai karyawan. Selain itu, lingkungan kerja ditengarai mempengaruhi kinerja pegawai PDAM Kabupaten Kediri. Hubungan yang buruk dengan rekan kerja dan suasana kerja mempengaruhi kinerja pegawai, sehingga mengakibatkan kinerja pegawai di PDAM Kabupaten Kediri menjadi buruk. Kedua, OCB memiliki beberapa masalah dengan perilaku karyawan. Artinya tidak semua karyawan merasa nyaman bekerja dengan karyawan lain. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan, lingkungan kerja dan OCB (Organizational Citizenship Behavior) terhadap kinerja pegawai PDAM Kabupaten Kediri.

## METODE

Metode kuantitatif kausalitas pendekatan yang digunakan, untuk mengetahui berapa dampak variabel bebas (independen) yang memberikan pengaruh pada variabel terikat (dependent). Populasi yang digunakan yaitu para karyawan tetap di PDAM Kabupaten Kediri dengan jumlah responden 40. Kriteria yang di gunakan yaitu karyawan tetap pada PDAM Kabupaten Kediri. Penelitian ini menggunakan teknik simple random sampling. Data primer yang digunakan yaitu berasal dari tanggapan responden berdasarkan pada kusioner yang telah dibagikan pada karyawan di PDAM kabupaten Kediri yang memenuhi kriteria. Instrumen penelitian harus memenuhi persyaratan dalam uji valid dan reliabel supaya instrumen penelitian dapat dinyatakan layak dan baik untuk melanjutkan penelitian.

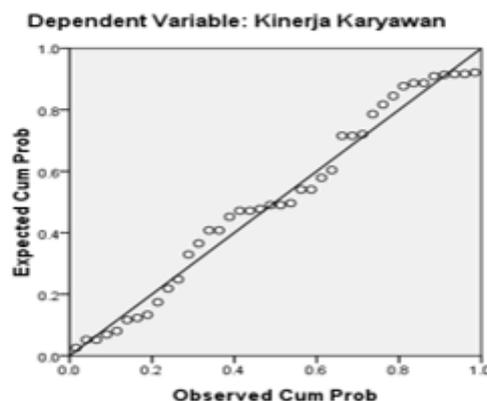
## HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### 1. Uji Asumsi

#### a. Uji normalitas

Di bawah ini adalah hasil pengujian grafik probabilitas umum sebagai dasar dalam mengambil keputusan. Ghozali (2018) memaparkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas jika data yang melintasi daerah diagonal dan sepanjang diagonal menunjukkan pola yang berdistribusi normal. Grafik probabilitas normal ditunjukkan dari gambar 1 berikut:

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: Output SPSS versi 23

Gambar 1.

Uji Normalitas Grafik *normal probability plot*

Berdasar gambar 1. Menunjukkan jika data berdistribusi normal. Hal ini menunjukkan bahwa citra memenuhi kriteria keputusan, daerah diagonal dan data berdistribusi diagonal menunjuk kan pola distribusi normal, dan model regresi memenuhi asumsi normalitas.

**b. Uji Multikolinearitas**

Evaluasi ada tidaknya multikolinearitas bisa dilihat dari nilai toleransi > 0,10 dan < 0,10. Hasil uji multikolinearitas dilihat pada Tabel 1. di bawah ini.

**Tabel 1. Hasil Uji Multikolinearitas**

| Model |                   | Coefficients <sup>a</sup> |       |
|-------|-------------------|---------------------------|-------|
|       |                   | Collinearity Statistics   |       |
|       |                   | Tolerance                 | VIF   |
| 1     | (Constant)        |                           |       |
|       | Gaya Kepemimpinan | ,743                      | 1,346 |
|       | Lingkungan Kerja  | ,402                      | 2,488 |
|       | OCB               | ,387                      | 2,584 |

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Output SPSS versi 23

Berdasarkan Tabel 1. dapat diketahui hingga variabel gaya kepemimpinan, lingkungan kerja serta sikap kewargaan organisasi (OCB) memiliki taksir toleransi sendiri – sendiri sebanyak 0,743; 0,402; 0,387 lebih banyak dari 0,10 dan VIF 1,346; dua.488; 2.584 kurang dari 10. dengan demikian, pada model ini tidak terdapat persoalan multikolinearitas.

**c. Uji Autokorelasi**

Uji Autokorelasi didapatkan hasinyal pada tabel berikut ini:

**Tabel 2. Hasil Uji Autokorelasi**

| Model Summary <sup>b</sup> |                            |               |
|----------------------------|----------------------------|---------------|
| Model                      | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1                          | 2,51723                    | 1,853         |

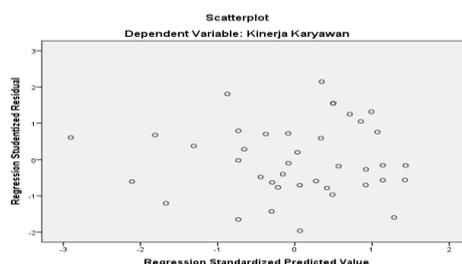
a. Predictors: (Constant), OCB, Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja  
b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Output SPSS versi 23

Berdasarkan Tabel 2 diperoleh nilai DW sebesar 1,853 dan du sebesar 1,658. Nilai  $4 - du = 4 - 1,658 = 2,342$  atau diketahui pada Tabel 2. Menghasilkan nilai  $du < 4 - du$  atau  $1,853 < 2,342$ , sehingga model regresi tidak memiliki masalah autokorelasi.

**d. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas dirancang untuk menguji apakah terdapat varians yang tidak sama antara residual satu pengamatan dalam model regresi dengan yang lain. Gambar 2 menunjukkan hasil uji varians menggunakan scatterplots:



**Gambar 2. Uji heteroskedastisitas**

Dari tabel scatter plot di atas dapat dilihat maka titik-titik terdistribusi sebagai acak, baik di atas ataupun bawah nol pada sumbu y. Gambar di atas memberikan dasar untuk penentuan

data yang didistribusikan secara diagonal dan diagonal memiliki pola yang berdistribusi normal. Artinya, regresi sampel memenuhi asumsi standaritas.

## 2. Analisis Regresi Berganda

Dari hasil perhitungan komputer, diperoleh hasil analisis diprogram dalam program SPSS. dirangkum dalam Tabel 3. di bawah ini:

**Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

|       |                   | Coefficients <sup>a</sup>   |            |                           |
|-------|-------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|
|       |                   | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |
| Model |                   | B                           | Std. Error | Beta                      |
| 1     | (Constant)        | ,829                        | 2,779      |                           |
|       | Gaya Kepemimpinan | ,247                        | ,102       | ,272                      |
|       | Lingkungan Kerja  | ,480                        | ,171       | ,429                      |
|       | OCB               | ,248                        | ,154       | ,251                      |

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Berdasarkan table 3. Menunjukkan bahwa persamaan regresi linear berganda yang diperoleh dari hasil uji analisis yaitu sebagai berikut:

$$Y = 0,829 + 0,247X_1 + 0,480X_2 + 0,248X_3 + e$$

Persamaan regresi tersebut mempunyai makna sebagai berikut:

- 1) Konstanta = 0,829  
Jika variabel Gaya Kepemimpinan ( $X_1$ ), lingkungan kerja ( $X_2$ ), dan *organizational citizenship behavior* (OCB) ( $X_3$ ) = 0, kinerja karyawan (Y) Akan menjadi 0,829 satuan.
- 2) Koefisien  $X_1 = 0,247$   
Setiap penambahan 1 satuan gaya kepemimpinan ( $X_1$ ) dengan asumsi lingkungan kerja ( $X_2$ ) dan *organizational citizenship behavior* (OCB) ( $X_3$ ) tetap dan tidak berubah, maka akan meningkatkan kinerja karyawan (Y) sebesar 0,247 satuan.
- 3) Koefisien  $X_2 = 0,480$   
Setiap penambahan 1 satuan lingkungan kerja ( $X_2$ ) dengan asumsi gaya kepemimpinan ( $X_1$ ) dan *organizational citizenship behavior* (OCB) ( $X_3$ ) tetap dan tidak berubah, maka akan meningkatkan kinerja karyawan (Y) sebesar 0,480 satuan.
- 4) Koefisien  $X_3 = 0,248$   
Setiap penambahan 1 satuan *organizational citizenship behavior* (OCB) ( $X_3$ ) dengan asumsi gaya kepemimpinan ( $X_1$ ) dan lingkungan kerja ( $X_2$ ) tetap dan tidak berubah, maka akan meningkatkan kinerja karyawan (Y) sebesar 0,248 satuan.

## 3. Uji Hipotesis

### a. Uji Hipotesis Parsial ( uji t )

Uji t menggunakan uji-t menunjukkan bagaimana gaya kepemimpinan (  $X_1$  ), lingkungan kerja (  $X_2$  ), serta perilaku kewargaan organisasi (OCB) ( $X_3$ ). Sesuai dengan kinerja karyawan (Y) secara individual. Berikut adalah hasil uji parsial yang skor disandingkan secara signifikan 0,05 ataupun 5%. Hasil uji parsial ditunjukkan pada tabel 4 berikut:

**Tabel 4.**  
**Hasil Uji t (parsial)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |                   | t     | Sig. |
|-------|-------------------|-------|------|
| 1     | (Constant)        | ,298  | ,767 |
|       | Gaya Kepemimpinan | 2,421 | ,021 |
|       | Lingkungan Kerja  | 2,806 | ,008 |
|       | OCB               | 2,613 | ,015 |

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Output SPSS versi 23.

1) Pengujian hipotesis 1

$H_0$ :  $b_1$  = Gaya Kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

$H_a$ :  $b_1$  = Gaya Kepemimpinan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diperoleh nilai signifikan variabel gaya kepemimpinan adalah  $0,021 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini berarti Gaya Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

2) Pengujian hipotesis 2

$H_0$ :  $b_2$  = Lingkungan Kerja tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

$H_a$ :  $b_2$  = Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diperoleh nilai signifikan variabel lingkungan kerja adalah  $0,008 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini berarti lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

3) Pengujian hipotesis 3

$H_0$ :  $b_3$  = *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

$H_a$ :  $b_3$  = *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diperoleh nilai signifikan variabel *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah  $0,015 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini berarti *organizational citizenship behavior* (OCB) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

**c. Pengujian Hipotesis Secara Simultan (uji F)**

Ghozali (2018) memaparkan bahwa uji statistik F pada dasarnya menunjukkan nilai variabel independen atau variabel independen dalam model regresi mempunyai pengaruh yang sama terhadap variabel dependen (terkait). Nilai hipotesis dibandingkan dengan nilai signifikansi yang ada dalam penelitian ini (5% atau 0,05). Hasil uji simultan yang valid disandingkan dengan nilai tingkat signifikan 0,05 atau 5%. akibat uji F ditunjukkan di tabel 5 di bawah ini:

**Tabel 5.**  
**Hasil Uji F (Simultan)**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | Df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 445,863        | 3  | 148,621     | 23,455 | ,000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 228,112        | 36 | 6,336       |        |                   |
|       | Total      | 673,975        | 39 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

b. Predictors: (Constant), OCB, Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja

Sumber: Output SPSS versi 23.

Berdasarkan hasil hitungan didapatkan nilai subtansial  $0,000 < 0,05$  menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Artinya gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, dan perilaku kewargaan organisasional (OCB) semuanya mempunyai pengaruh yang subtansial akan performa pegawai.

#### 4. Koefisien Determinasi

*R-squared* digunakan untuk menguji goodness of fit model regresi. Nilai R-kuadrat berkisar dari 0 hingga 1. Nilai R<sup>2</sup> yang kecil berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat sangat terbatas. Untuk menghindari hal tersebut, digunakan nilai R<sup>2</sup> yang disesuaikan dalam penelitian ini. Ini karena R<sup>2</sup> dapat meningkat atau menurun ketika variabel independen ditambahkan ke model. Tabel 6 menunjukkan hasil koefisien determinasi dari tiga variabel independen: gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, dan perilaku kewargaan organisasi (OCB) sebagai berikut:

**Tabel 6. Koefisien Determinasi**

| Model | Model Summary <sup>b</sup> |          |                   |
|-------|----------------------------|----------|-------------------|
|       | R                          | R Square | Adjusted R Square |
| 1     | ,813 <sup>a</sup>          | ,662     | ,633              |

a. Predictors: (Constant), OCB, Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Dilihat data didapati nilai Adjusted R Square sebanyak 0,633. Hal ini dapat diketahui maka kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan, lingkungan kerja dan organizational citizenship behavior (OCB) sebanyak 63,3% dan sisanya sebanyak 36,7% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti di analisis ini.

## PEMBAHASAN

Peneliti melakukan analisis dan menemukan maka tiga variabel mempunyai hubungan yang signifikan akan kinerja karyawan. Variabel gaya kepemimpinan ( $x_1$ ) berpengaruh besar terhadap kinerja pegawai ( $y$ ). Karena hasil uji statistik menunjukkan taksir sebanyak 0,021 untuk variabel gaya kepemimpinan dan nilai  $t$  0,05 berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini membuktikan bahwa gaya kepemimpinan ( $x_1$ ) mempengaruhi secara signifikan kinerja karyawan ( $y$ ), baik secara parsial maupun personal. Penelitian tersebut mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Riyanto Effendi) pada tahun 2020 yang memaparkan bahwa gaya kepemimpinan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Lebih langsung, penelitian ini mendukung teori Hasibuan (2015), "Kepemimpinan adalah kemampuan seorang pemimpin ketika mempengaruhi perilaku bawahan bagi pekerja secara kolaboratif dan efektif untuk mendapatkan kegunaan dan memungkinkan organisasi untuk mencapai tujuannya".

Variabel lingkungan kerja ( $X_2$ ) berhubungan besar akan kinerja karyawan ( $Y$ ). Uji statistik menunjukkan taksir subtansial 0,008 untuk variabel lingkungan kerja. Dan nilai  $t$  sebesar 0,05 yang makna  $H_0$  di tolak serta  $H_a$  di terima. Hal ini dibuktikan bahwasanya lingkungan kerja ( $X_2$ ) baik secara uji  $t$  maupun personal mempengaruhi secara signifikan terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ). Studi tersebut mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Muhammad Ivan Ardiansyah) pada tahun 2020 yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Lebih lanjut penelitian ini menekankan bahwa lingkungan kerja adalah seperangkat sarana dan prasarana kerja yang mengelilingi karyawan dalam bekerja, sebagaimana dikemukakan

oleh Sutrisno (2016), dan bahwa lingkungan kerja dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Hal ini sesuai dengan teori yang ada

Perubahan perilaku kebangsaan (OCB) (X3) dapat berdampak substansial akan kinerja karyawan (Y). Hal ini dikarenakan hasil uji statistik pada Tabel 4 memperlihatkan bahwa variabel Organizational Citizenship Behavior (OCB) mempunyai taksiran substansial sebanyak 0,015 berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian, terdapat bukti maka OCB (X3) memiliki hubungan substansial, parsial atau personal akan kinerja pegawai (Y). Penelitian ini mensupport analisis yang dilakukan oleh (Amaliyatus Sholichah) pada tahun 2019 yang memaparkan bahwa Organizational Citizenship Behavior (OCB) mempunyai hubungan yang substansial akan kinerja karyawan. Selanjutnya penelitian ini sejalan dengan teori Kasmir (2018) bahwa salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai adalah kepribadian, dan bahwa orang yang berani atau berkarakter baik melakukan pekerjaan tersebut. Hasil. Hasil yang baik bahkan jika target terlampaui.

Nilai signifikansi Gaya kepemimpinan (X1), lingkungan kerja (X2), dan perilaku kewargaan organisasi (OCB) (X3) adalah 0,000. Pada 0,05.  $H_0$  tidak diterima dan  $H_a$  diterima. bahwa gaya kepemimpinan (X1), lingkungan kerja (X2), dan kewargaan organisasi (OCB) (X3) selaku substansial berhubungan akan kinerja pegawai (Y). Penelitian ini mendukung pemaparan Khotimah et al. (2017) bahwa kinerja adalah standar yang ditentukan sebagai upaya terbaik seseorang, dan upaya tersebut adalah ukuran potensi individu, seperti kualitas atau kecepatan kerja, yang dikembangkan untuk menghadapi tantangan baru dengan tanggung jawab yang lebih besar. Kinerja dapat didefinisikan sebagai hasil kerja kuantitatif dan kualitatif yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Perusahaan harus memiliki gaya kepemimpinan yang mau menerima kritik dan saran dari pegawai, lingkungan kerja yang terpelihara dengan baik yang membuat nyaman bekerja, dan karyawan dengan karakteristik OCB harus dipantau dan diinstruksikan untuk terlibat dalam kinerja agar tercapai tujuan bersama perusahaan.

## KESIMPULAN

Di ketahui hasil ujit Gaya Kepemimpinan secara parsial mempengaruhi secara signifikan kinerja pegawai PDAM Kabupaten Kediri, di artikan gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Berdasarkan hasil uji t Lingkungan Kerja secara parsial mempengaruhi secara signifikan terhadap kinerja pegawai di PDAM Kabupaten Kediri. Dari hasil uji t *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) secara segmental mempengaruhi selaku substansial kinerja pegawai di PDAM Kabupaten Kediri, hal ini berarti bahwa apabila pemimpin PDAM Kabupaten Kediri mampu memberikan arahan & dorongan dalam bekerja agar karyawan bersifat OCB meningkat, maka pegawai akan mempertinggi kinerja & perusahaan mendapat keuntungan. Berdasarkan uji f yang di peroleh Gaya Pimpinan, lingkungan kerja, dan *organizational citizenship behavior* (OCB) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PDAM Kabupaten Kediri.

## SARAN

Diharapkan pimpinan pada PDAM Kabupaten Kediri lebih mementingkan faktor – faktor yang bisa meningkatkan kinerja karyawan dan bagi peneliti selanjutnya di harapkan memperbanyak penggunaan variabel lain seperti motivasi, kompensasi dan pelatihan kerja untuk mendapatkan temuan baru yang meningkatkan kinerja karyawan.

## DAFTAR RUJUKAN

- [1] Afandi, P. (2017) *concept & indikator Human Resources Management, Concept & Indikator Human Resources Management*.
- [2] Aida, I. and Sjafrin, I. (2016) 'Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan. Studi kasus pada Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.', *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 2(4).
- [3] Anwar, S. (2017) 'Metodologi Penilaian Bisnis', *Salemba Empat, Jakarta*.
- [4] Assauri, S. (2017) *Manajemen Produksi Pengendalian Produksi*, Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- [5] Fahmi, I. (2017) *Analisis Kinerja Keuangan Panduan bagi Akademisi, Manajer, dan Investor untuk Menilai dan Menganalisis Bisnis dari ASpek Keuangan.*, Cv Alfabeta.

- [6] Ghozali (2018) 'Aplikasi Analisis Multivariate dengan IBM SPSS 25', *Forum Ilmiah Pendidikan Akuntansi Universitas PGRI Madiun*, 6(2).
- [7] Hartatik, P. I. (2014) *Buku Mengembangkan SDM, buku praktis mengembangkan SDM*.
- [8] Hasibuan, M. S. P. (2017) *Organisasi & Motivasi. Dasar Peningkatan Produktivitas*, Pagar Alam.
- [9] Julita, J. *et al.* (2017) *analisa laporann keuangan*, Bandung : CV Alfabeta.
- [10] Kartono, K., Astuti, R. P. and Febriyani, L. (2020) 'Motivation and Job Satisfaction Impact on Organizational Citizenship Behavior', in. doi: 10.2991/aebmr.k.200305.023.
- [11] Kasmir (2017) 'Kasmir', *Ilmu dan Riset Manajemen*, 5(6).
- [12] Mangkunegara, A. P. (2017) *Evaluasi Kinerja SDM (Cetakan Keenam)*, PT. Refika Aditama.
- [13] Muhammad, B. (2018) 'Teori-Teori Manajemen SDM', *Teori-teori Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- [14] Muningsih, E. *et al.* (2017) 'Metodologi Penelitian', *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia (JMIKI)*, 3(1).
- [15] Nitisemito (2018) 'faktor faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9).
- [16] Rashid, A. S., Tout, K. and Yakan, A. (2021) 'The critical human behavior factors and their impact on knowledge management system–cycles', *Business Process Management Journal*. doi: 10.1108/BPMJ-11-2020-0508.
- [17] Sutrisno, E. (2017) 'Manajemen Sumber Daya Manusia, edisi pertama, Cetakan ke-8', Penerbit: Kencana Pranada Media Group. Jakarta.
- [18] Sugiyono (2017) *Metode penelitian pendidikan:(pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R & D)*, Bandung: Alfabeta.
- [19] Suharsimi, A. (2017) *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, 2017.
- [20] Tangkilisan, N. H. (2017) 'Manajemen Publik', PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- [21] Wilson Bangun (2017) *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Erlangga.

## PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI DAN PARTISIPASI TERHADAP ALOKASI DANA DESA DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE (STUDI KASUS PADA DESA DI KECAMATAN PAPAR KEDIRI)

Sani Widuri<sup>1</sup>, Amin Tohari<sup>2</sup>, Badrus Zaman<sup>3</sup>

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nusantara PGRI Kediri  
Jl. Ahmad Dahlan No.76, Mojoroto, Kec. Mojoroto, Kota Kediri, Jawa Timur 64112.

[Saniwiduri1601@gmail.com](mailto:Saniwiduri1601@gmail.com)

Informasi atrikel:

Tanggal Masuk: 7 Juli 2022    Tanggal Revisi: 10 Agustus 2022    Tanggal diterima: 10 September 2022

### **Abstract**

*This study aims to analyze the effect of accountability, transparency and participation on the allocation of village funds in realizing Good Governance in villages in the Papar District, Kediri Regency. Data collection was carried out by giving questionnaires to village officials who met the criteria in the Papar District, Kediri Regency. The research respondents were 80 respondents who had a background in the process of managing Village Fund Allocations, this study used a quantitative approach with associative panelman technique which was used to reveal problems that were causal in nature between two variables or more. Diana's research model using multiple linear regression with SPSS version 23 program. The results of this study are that accountability, transparency and partial participation have a significant effect on the allocation of village funds in realizing Good Governance in Villages in Papar District.*

**Keywords :** *Accountability, Transparency, Participation, Village Fund Abdication, Good Governance*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Akuntabilitas, transparansi dan partisipasi terhadap alokasi dana desa dalam mewujudkan *Good Governance* pada desa di wilayah Kecamatan Papar, Kabupaten Kediri. Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada perangkat desa yang memenuhi kriteria di wilayah Kecamatan Papar, Kabupaten Kediri. Responden penelitian berjumlah 80 responden yang berlatar belakang dalam proses pengelolaan Alokasi Dana Desa, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik penelitian asosiatif yang digunakan untuk mengungkapkan permasalahan yang sifatnya hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih. Model penelitian dianalisis dengan menggunakan regresi linier berganda dengan program SPSS versi 23. hasil penelitian ini adalah bahwa akuntabilitas, transparansi dan partisipasi secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap alokasi dana desa dalam mewujudkan *Good Governance* pada Desa di Kecamatan Papar.

**Kata Kunci :** Akuntabilitas, Transparansi, Partisipasi, Alokasi Dana Desa, *Good Governace*

## PENDAHULUAN

Indonesia adalah sebuah Negara pemerintahan yang terdiri berdasarkan beberapa provinsi, dan kabupaten atau kota, Dan dibawah kabupaten dan kota masih ada pemerintahan Desa, Pada pemerintahan desa memiliki kewenangan/peranan penting untuk mengurus dan mengatur pemerintahan dan kepentingan masyarakat berdasarkan kebutuhan prakarsa masyarakat. Desa juga memiliki peranan krusial pada pemberdayaan dan pembangunan masyarakat, oleh karenanya menggunakan terdapat nya ketetapan, maka desa tadi pada harapannya bisa berkembang sebagai desa maju, kreatif dan demokratis. Sejalan dengan adanya kewenangan yang diberikan ke pemerintah desa maka untuk menjadikan desa yang maju, kreatif dan demokratis seluruh desa membutuhkan anggaran dalam pemberdayaan dan pembangunan masyarakat. Anggaran tersebut adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) untuk pembangunan desa, yang biasa disebut dengan Dana Desa / Alokasi Dana Desa (ADD).

Berdasarkan Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan dalam menggunakan wewenang yang diberikan ke pemerintah desa maka untuk mendorong desa yg maju, kreatif & demokratis semua desa perlu memenuhi aturan pada pemberdayaan & pembangunan masyarakat. Anggaran yang ditentukan untuk tata kelola dan operasional desa merupakan Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) yang digunakan untuk pembangunan desa, yakni Alokasi Dana Desa (ADD) yang dalam penyusunannya harus tepat guna, tepat sasaran dan menyeluruh.

Salah satu cara atau usaha untuk mengurangi terjadinya praktik penyimpangan dipemerintah adalah dengan menerapkan sistem akuntabilitas yang baik. Pemerintah desa harus bisa menerapkan prinsip akuntabilitas dimana semua akhir kegiatan penyelenggaraan pemerintah desa harus dipertanggungjawabkan kepada masyarakat desa sesuai ketentuan, sehingga terwujud Tata Kelola Pemerintah Desa yang Baik (*Good Governance*).

Prinsip *Good Governance* membutuhkan Akuntabilitas berarti dipertanggungjawabkan secara hukum, Transparansi berarti dikelola secara terbuka dan partisipasi bermakna melibatkan masyarakat dalam prosesnya. dimaksudkan agar aparatur desa. sekretaris, bendahara dan seksi desa sebagai pengelola anggaran desa yang dipimpin oleh kepala desamemberikan informasi pengelolaan sumber pendapatan desa kepada pihak yang berkepentingan atau pihak pemberi.

Dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Terhadap Pengelolaan Alokasi Dana Desa (ADD) Dalam Pencapaian *Good Governance* pada Desa Manulea, bahwa akuntabilitas mempengaruhi secara signifikan terhadap pengelolaan ADD dalam desa untuk itu dalam pengelolaan keuangan harus sangat terstruktur dan mengikuti prinsip.<sup>1</sup>

Penelitian selanjutnya yang berjudul Transparansi Dan Partisipasi Terhadap Pengelolaan Dana Desa Untuk Mewujudkan *Good Governance* Pada Desa di Kecamatan Merapi Barat Kabupaten Lahat didapatkan hasil bahwa pengelolaan DD (Dana Desa) dalam pelaksanaan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi sudah dilakukan dengan baik dan benar dengan mengikuti bentuk dan aturan mengenai sistem akuntabilitas, sehingga tatanan keuangan di kawasan tersebut sangatlah terstruktur dan tidak ada masalah yang terjadi.<sup>4</sup>

Melihat dari berbagai penelitian terdahulu yang mengatakan bahwa bentuk akuntabilitas sangat diperlukan dalam proses keuangan desa. Untuk itu, prinsip akuntabilitas perlu dipegang oleh administrative keuangan desa sebagai wujud dan bentuk transparansi keuangan dan sistem tata kelola keuangan yang baik.

Pada studi kasus dan penelitian yang dilakukan oleh penulis pada desa di Kecamatan Papar Kabupaten Kediri, terdapat dugaan suatu kondisi dan situasi yang berbeda dengan prinsip akuntabilitas. Terdapat beberapa fenomena yang terjadi dalam pengelolaan dana desa pada Kecamatan Papar Kabupaten Kediri ini dimana wujud dan prinsip transparansi dan akuntabilitas tidak dijalankan dengan baik dimana penatausahaan keuangannya masih kurang tertib dan terjadi pelaporan yang lambat. Disamping itu juga terdapat bentuk tata kelola yang tidak melibatkan peran warga seperti halnya partisipasi warga dalam perencanaan pembangunan desa belum melibatkan semua warga. Kemudian juga masih banyak penyimpangan-penyimpangan dalam pengelolaan Alokasi dana desa, tentang adanya kasus penyimpangan Alokasi Dana Desa yang terjadi di Kabupaten Kediri.

Belum terlaksanakannya prinsip akuntabilitas tersebut diduga karena Sumber Daya Manusia (SDM) yang masih kurang, sehingga dapat dikatakan belum sempurna waktu. Dalam mengatasi hal tersebut, terdapat cara untuk mengatasi masalah yakni perlu diadakan pelatihan pada staf karyawan desa, kemudian dirancangnnya aplikasi mulai berdasarkan perencanaan, penganggaran dan pelaporan, dan sistem perencanaan, penganggaran dan pelaporan sebagai wujud bentuk tata kelola yang baik sesuai prinsip *Good Governance*.

Dalam analisis pada penelitian ini, peneliti memiliki bentuk keterbaruan penelitian dimana peneliti lebih menekankan pada penerapan konsep Good Governance dan juga mempertimbangkan bagaimana partisipasi masyarakat yang turut andil dalam penerapan prinsip Good Governance. sehingga bukan hanya dari SDM intern saja, namun peneliti juga menyoroti adanya partisipasi masyarakat. sehingga dalam penelitian ini peneliti memiliki tujuan penelitian yakni menganalisis akuntabilitas, transparansi dan partisipasi terhadap Alokasi Dana Desa (ADD) dalam mewujudkan *Good Governace*, sehingga hasil informasi yang dihasilkan dari penelitian ini dapat menjadi bahan acuan supaya dapat meningkatkan laporan keuangan pemerintah daerah.

## METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan variabel bebas yaitu variabel (x1) Akuntabilitas, variabel (x2) Transparansi, dan variabel (x3) Partisipasi serta ditentukan variable terikat yaitu (y) ADD (Alokasi Dana Desa). Populasi dalam penelitian ini adalah pada 17 desa yang berada di wilayah Kecamatan Papar yaitu Desa Sukomoro, Kepuh, Ngampel, Maduretno, Srikaton, Tanon, Kedung malang, Puhjajar, Kwaron, Dawuhan Kidul, Peh wetan, Peh Kulon, Minggiran, Purwotengah, Janti, Jambangan, Papar..

Teknik sampling yang digunakan adalah *Non probability sampling* dengan purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan oleh peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan tertentu, dan ditentukan jumlah responden untuk sampel penelitian dengan jumlah 80 responden. Penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner yang akan diberikan kepada aparatur desa yang bersangkutan di pemerintah desa yang diukur menggunakan metode skala Likert. untuk menguji hasil pengaruh antara variabel (x) dan variabel (y) maka menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda.

## HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan melihat grafik secara histogram menunjukkan pola berdistribusi normal tidak melenceng kekanan atau kekiri, Hasil grafik probabilitas juga menunjukkan garis diagonal yang diikuti titik-titik dapat dikatakan bahwa nilai residual berdistribusi normal. Sebagai pembanding dan keyakinan telah dilakukan uji dan data residual menunjukkan distribusi normal.dengan dibuktikan nilai signifikansi menunjukkan nilai sebesar  $0,200 > 0,05$ . Dari uji Multikolinieritas dinyatakan tidak terjadi gejala multikolinieritas. Dibuktikan dengan hasil nilai VIF  $< 10$  dan nilai toleransi  $> 0,10$ . Kemudian berdasarkan uji yang dilakukan juga tidak ada gejala heteroskedastisitas dengan menyimpulkan titik-titik tersebar diatas maupun dibawah sumbu y dan menyebar secara acak.. Dari hasil Durbin Watson (DW) menyimpulkan sehingga dapat di nyatakan pada model regresi bebas dari autokolerasi baik positif maupun negatif. Dengan hasil nilai DW adalah 2,017. Dan batas atas (du) 1,7153. dan nilai dari 4-1.7153 (4-du) sama dengan 2,2847 atau dapat dijelaskan  $1,7153 < 2,017 < 2,2847$ .

Analisis Linier Berganda di gunakan untuk melakukan pengujian antara pengaruh Variabel Bebas terhadap variabel terikat. Hasil analisis regresi yaitu Akuntabilitass, Transparansi, Partisipasi Terhadap Alokasi Dana Desa sebagai berikut :

Tabel 1.4

### Uji Regresi Berganda

#### Coefficients<sup>a</sup>

| Model |               | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |
|-------|---------------|-----------------------------|------------|---------------------------|
|       |               | B                           | Std. Error | Beta                      |
| 1     | (Constant)    | 1.526                       | 1.390      |                           |
|       | Akuntabilitas | .352                        | .120       | .270                      |
|       | Transparansi  | .405                        | .083       | .441                      |
|       | Partisipasi   | .300                        | .074       | .299                      |

a. Dependent Variable: Alokasi Dana Desa  
Sumber: Output SPSS versi 23

Dari output diatas dapat dijelaskan dengan persamaan regresi sebagai berikut :

$$\hat{Y} = 1,526 + 0,352 X_1 + 0,405 X_2 + 0,300 X_3$$

Persamaan regresi menunjukkan nilai Konstanta sebesar 1,526 menyatakan bahwa jika Akuntabilitas, Transparansi, Partisipasi adalah nol maka nilai ADD adalah sebesar 1,526. artinya dari persamaan dapat diketahui bahwa regresi linier berganda mempunyai makna konstanta = 1,526, jika variable faktor akuntabilitas (X1), faktor transparansi (X2) dan faktor partisipasi = 0, maka alokasi Dana Desa (Y) akan menjadi 1,526 dan diartikan bahwa variable faktor akuntabilitas, faktor transparansi dan faktor partisipasi memiliki pengaruh yang positif terhadap alokasi dana desa.

Pengujian determinasi dengan variabel Akuntabilitas (X1), Transparansi (X2), Partisipasi (X3) terhadap variabel ADD (Y) menunjukkan *Adjusted R square* sebesar adalah 0,630 atau sama dengan 63%. hal ini menunjukan variabel (x) yaitu Akuntabilitas, Transparansi, Partisipasi Sebesar 63% terhadap ADD. Sedangkan sisanya 37%.

**Tabel 1.6**  
**Hasil Uji t (Parsial)**

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |               | Standardized | t     | Sig. |
|-------|---------------|--------------|-------|------|
|       |               | Coefficients |       |      |
|       |               | Beta         |       |      |
| 1     | (Constant)    |              | 1.098 | .276 |
|       | Akuntabilitas | .270         | 2.945 | .004 |
|       | Transparansi  | .441         | 4.908 | .000 |
|       | Partisipasi   | .299         | 4.084 | .000 |

a. Dependent Variable: Alokasi Dana Desa  
Sumber: Output SPSS versi 23

Berdasarkan tabel diatas hasil menunjukan signifikansi variabel Akuntabilitas yaitu sebesar 0,004 < 0,05 dapat disimpulkan bahwa variabel Akuntabilitas berpengaruh Secara parsial terhadap Alokasi Dana Desa Dalam Mewujudkan *Good Governance*. Signifikansi variabel Transparansi yaitu sebesar 0,000 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Transparansi berpengaruh Secara parsial terhadap Alokasi Dana Desa Dalam Mewujudkan *Good Governance*. Signifikansi variabel Partisipasi yaitu sebesar 0,000 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Partisipasi berpengaruh Secara parsial terhadap Alokasi Dana Desa Dalam Mewujudkan *Good Governance*.

**Tabel 1.7**  
**Hasil Uji Simultan (Uji F)**

**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | Df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 283.536        | 3  | 94.512      | 45.765 | .000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 156.951        | 76 | 2.065       |        |                   |
|       | Total      | 440.488        | 79 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: Alokasi Dana Desa  
b. Predictors: (Constant), Partisipasi, Transparansi, Akuntabilitas  
Sumber: Output SPSS versi 23

Uji F menunjukkan hasil uji statistik dengan signifikansi sebesar 0,000. Dengan ketentuan bahwa nilai signifikansi kurang dari 0,05 artinya bahwa ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Dengan kata lain Akuntabilitas, Transparansi, Partisipasi secara bersama-sama mempengaruhi Alokasi Dana Desa Dalam Mewujudkan *Good Governance*.

## PEMBAHASAN

Akuntabilitas yang mempengaruhi Alokasi Dana Desa bahwa hasil dari pengujian hipotesis yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa secara parsial Akuntabilitas berpengaruh terhadap Alokasi Dana Desa. Berdasarkan pada tabel 4.14, diperoleh nilai signifikan uji t sebesar 0,004. Nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, maka berarti  $H_0$  tolak dan  $H_a$  diterima dengan demikian dapat dikatakan bahwa Akuntabilitas berpengaruh Secara parsial terhadap Alokasi Dana Desa Dalam Mewujudkan *Good Governance*. Akuntabilitas Publik merupakan kewajiban agen buat mengelola sumber daya, melaporkan, dan membicarakan segala kegiatan dan aktivitas yg berkaitan menggunakan penggunaan sumber daya publik pada pihak pemberi mandat (Principal).<sup>2</sup>

Akuntabilitas publik adalah pemberian informasi atas aktivitas dan kinerja pemerintah kepada pihak-pihak yang berkepentingan dengan prinsip akuntabilitas. Akuntabilitas yaitu menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, dalam pengelolaan keuangan desa harus dapat dipertanggung-jawabkan kepada masyarakat sebagai pemberi mandat kekuasaan pemerintahan desa. Dengan akuntabilitas akan tercipta tata kelola pemerintahan desa yang baik dan terpercaya dalam urusan keuangan.

Pengaruh transparansi Terhadap Alokasi Dana Desa bahwa hasil dari pengujian kedua nilai signifikan uji t sebesar 0,000, maka secara parsial Transparansi berpengaruh terhadap ADD. nilai signifikan uji t sebesar 0,000. Nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, maka berarti  $H_0$  tolak dan  $H_a$  diterima dengan demikian dapat dikatakan bahwa Transparansi berpengaruh Secara parsial terhadap Alokasi Dana Desa Dalam Mewujudkan *Good Governance*. Transparansi berarti suatu keterbukaan secara nyata, menyeluruh, dan memberi ruang pada semua lapisan warga buat berpartisipasi secara aktif pada proses pengelolaan asal daya publik.<sup>3</sup> Jika dikaitkan menggunakan anggaran, transparansi bisa didefinisikan menjadi keterbukaan pada warga yg mencakup fungsi dan struktur pemerintah, tujuan kebijakan fiskal, sektor keuangan publik, dan proyeksi-proyeksinya.

Transparansi yaitu pemeritah desa mengelola dan penyampaian informasi keuangan secara terbuka tidak diskriminatif tentang pengelolaan keuangan desa dalam setiap tahapannya kepada seluruh pihak pihak yang berkepentingan dalam rangka pertanggungjawaban pemerintah dan meningkatkan efektifitas pengawasan masyarakat terhadap pembangunan dan pelayanan.

Pengaruh partisipasi Terhadap Alokasi Dana Desa bahwa Hasil uji secara parsial variable partisipasi berpengaruh terhadap ADD diperoleh nilai signifikan uji t sebesar 0,000. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Partisipasi berpengaruh Secara parsial terhadap Alokasi Dana Desa dalam mewujudkan *Good Governance*. Partisipasi merupakan keterlibatan rakyat pada pembuatan keputusan baik secara eksklusif juga nir eksklusif melalui forum perwakilan yg bisa menyalurkan aspirasinya. Partisipasi tadi dibangun atas dasar kebebasan ber asosiasi & berbicara dan berpartisipasi secara konstruktif.<sup>3</sup>

Pengaruh serentak antara Akuntabilitas, Transparansi, Partisipasi Terhadap Alokasi Dana Desa bahwa dari pengujian hipotesis yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa secara simultan variable Akuntabilitas, variabel Transparansi, variabel Partisipasi secara bersama-sama mempengaruhi variabel ADD. diperoleh nilai signifikan uji t sebesar 0,000. dengan demikian dapat dikatakan bahwa Akuntabilitas, Transparansi, Partisipasi secara bersama-sama mempengaruhi Alokasi Dana Desa Dalam Mewujudkan *Good Governance*. Dengan nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,630 atau sama dengan 63%. Alokasi Dana Desa dapat dijelaskan dengan ke tiga variabel independen. Dari persentase yang tergolong tinggi atau kuat tersebut menunjukkan masih terdapat pengaruh dari faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

## KESIMPULAN

Dari hasil pengujian yang telah dilakukan dan hasil analisis didapatkan kesimpulan bahwa pengujian hipotesis Akuntabilitas, Transparansi & Partisipasi menunjukkan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Alokasi Dana Desa. Berdasarkan output pengujian hipotesis secara simultan, Akuntabilitas, Transparansi & Partisipasi secara simultan berpengaruh signifikan Terhadap ADD, dimana nilai signifikansinya sebanyak 0,000.

Berdasarkan apa yang telah disampaikan di atas kontribusi penelitian dalam penelitian ini untuk Pemerintah Desa di wilayah Papar dan peneliti yang akan datang. Untuk (a) Pemerintah Desa yang berada di wilayah papar kabupaten Kediri lebih aktif untuk mengajak masyarakat berpartisipasi pada kegiatan, Beri pemahaman yang lebih tentang pentingnya partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa. Dan untuk (b) Peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat menjadi referensi bahan kajian mahasiswa lain dan menjadi pertimbangan penting bagi penelitian yang serupa pada masa yang akan datang, dan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam pengembangan ilmu pengetahuan bidang konsep akuntabilitas, transparansi dan partisipasi terhadap alokasi dana desa khususnya berkenaan dengan pengelolaan keuangan publik. dalam

keseuaian dengan teori sudah dicapai yakni keseluruhan variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan rujukan untuk bidang keuangan termasuk pada dinas ataupun pemerintah daerah karena dalam penyusunan Alokasi Dana Desa sudah terbukti dipengaruhi oleh bentuk atau sistem akuntabilitas, transparansi serta perlunya kontribusi dari warga.

Untuk pengembangan penelitian selanjutnya, dalam penelitian ini masih menggunakan sedikit variabel bebas sehingga kedepannya penelitian lanjutan perlu dilakukan untuk mengembangkan hasil penelitian serta keterbaruan ilmu yang mungkin bisa dipakai sebagai rujukan untuk pemerintah desa dalam menyusun Alokasi Dana Desa.

Hasil penelitian bergantung akan kejujurann informan dalam menjawab pertanyaan peneliti, dalam mempunyai keterbatasan (a) semua perangkat Desa belum tentu memenuhi syarat/ kriteria dalam pengisian kuisisioner (b) di batasi oleh kuisisioner yang di tinggal/ di titipkan dan baru di ambil setelah beberapa hari kemudian jadi peneliti tidak dapat menyaksikan secara langsung pengisian kuisisioner tersebut sudah benar-benar di isi oleh perangkat desa yang sesuai dalam bidang nya atau belum.

## DAFTAR RUJUKAN

- [1] Garung, C.Y. and Ga, L.L. (2020) 'PENGARUH AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI TERHADAP PENGELOLAAN ALOKASI DANA DESA (ADD) DALAM PENCAPAIAN GOOD GOVERNANCEPADA DESA MANULEA, KECAMATAN SASITAMEAN, KABUPATEN MALAKA', *Jurnal Akuntansi: Transparansi dan Akuntabilitas*, 8(1), pp. 19–27.
- [2] Mahmudi (2015) 'Manajemen Kinerja Sektor Publik. Edisi Ketiga. Cetakan Pertama. Yogyakarta : UPP STIM YKPN.', p. 9.
- [3] Mardiasmo (2009) 'Akuntansi Sektor Publik. Yogyakarta : Penerbit ANDI.', p. 18.
- [4] Weny ultafiah (2017) "Pengaruh Akuntabilitas." Transparansi Dan Partisipasi Terhadap Pengelolaan Dana Desa Untuk Mewujudkan Good Governance Pada Desa di Kecamatan Merapi Barat Kabupaten Lahat (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Palembang', *skripsi akuntansi* [Preprint].

## Peningkatan Resiliensi Peternak Pasca Pandemi Covid-19 Menuju Kemandirian Peternakan

Guruh Sukma Hanggara<sup>1</sup>, Rony Heri Irawan<sup>2</sup>, Elsanda Merita Indrawati<sup>3</sup>, Adi Bagus Prasetyo<sup>4</sup>,  
Ahmad Badaruzzaman<sup>5</sup>

Universitas Nusantara PGRI Kediri

\*kangguruh@gmail.com, rony@unpkediri.ac.id, elsanda@unpkediri.ac.id,  
bagosndouble3969@gmail.com, dharuzzaman@gmail.com

Informasi artikel :

Tanggal Masuk : 25 Juli 2022

Tanggal Revisi : 10 Agustus 2022

Tanggal diterima: 10 September 2022

### Abstract

*Pandemi covid-19 membawa dampak luar biasa pada perekonomian negara, peternakan ayam broiler/ potong tidak luput dari dampak tersebut. Di desa jombok, para peternak yang menjalankan system kemitraan inti plasma, banyak yang merugi karena tingginya proses produksi yang tidak diimbangi oleh harga beli dari mitra inti. Dengan keadaan tersebut banyak peternak yang memilih untuk menghentikan operasional ternaknya. Setelah pandemic berlalu, ternyata mereka kesulitan untuk bermitra kembali karena sarana dan kandang yang digunakan tidak lagi memenuhi kriteria mitra inti. Dengan resiliensi rendah dan penuh dengan keraguan mereka menjalankan peternakan secara mandiri dengan hasil yang tidak maksimal. Melalui PKM ini, tim pengusul menjalankan beberapa solusi antara lain: 1) konseling dalam rangka meningkatkan keyakinan dan kepercayaan diri peternak, 2) menyelenggarakan bimbingan dan pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan pengelolaan ternak secara mandiri, 3) Melakukan peremajaan pada sarana pokok yang digunakan untuk mengoperasikan peternakan, 4) Melakukan perbaikan minor pada kandang serta penambahan bibit unggul. Adapaun luaran yang ditargetkan dari kegiatan ini yaitu mulai dari publikasi jurnal dan prosiding nasional, artikel pada media masa, video kegiatan yang telah terunggah pada youtube, serta peningkatan pemberdayaan mitra.*

**Keywords:** resiliensi peternak, kemandirian pengelolaan, ternak ayam potong, pasca pandemic covid-19

### Abstrak

*The COVID-19 pandemic has had a tremendous impact on the country's economy, broiler/beef chicken farms are not immune from this impact. In the jombok village, many of the farmers who run the plasma nucleus partnership system lose out because the high production process is not matched by the purchase price of the core partners. With this situation, many farmers have chosen to stop their livestock operations. After the pandemic passed, they found it difficult to partner again because the facilities and cages used no longer met the criteria for core partners. With low resilience and full of doubts they run their own farms with suboptimal results. Through this PKM, the proposing team implemented several solutions, including: 1) counseling in order to increase the confidence and confidence of farmers, 2) providing guidance and training to increase knowledge of livestock management independently, 3) rejuvenating the basic facilities used to operate the farm. , 4) Perform minor repairs on the drum and the addition of superior seeds. The targeted outputs of this activity are starting from the publication of national journals and proceedings, articles in the mass media, videos of activities that have been uploaded on YouTube, as well as increasing partner empowerment.*

**Keywords:** breeder resilience, management independence, beef cattle, post-covid-19 pandemic

### PENDAHULUAN

Desa jombok yang berada di kecamatan pule, kabupaten trenggalek merupakan salah satu desa yang berada pada daerah pegunungan yaitu pada ketinggian 720m diatas permukaan laut. Salah satu potensi pendapatan masyarakat yang dapat diandalkan adalah peternakan ayam potong. Di desa yang terdiri dari lima dusun ini semuanya memiliki peternak ayam potong, 1) dusun gading memiliki dua peternak, 2) dusun jombok ada tiga peternak, 3) dusun kojan ada dua peternak, 4) dusun sidem ada dua peternak serta yang terbanyak adalah 5) dusun bakalan yang memiliki 10 peternak. Sebelum pandemic semua peternakan tersebut dikelola secara kemitraan inti plasma, yaitu system kemitraan dimana

pengusaha sebagai inti dan peternak sebagai plasma (Ratnasari, Sarengat, & Setiadi, 2015). Sistem banyak dipilih oleh peternak karena beberapa alasan mulai dari ketersediaan sarana produksi, tenaga ahli, modal kerja dari inti, penyerapan hasil produksi dan pemasaran terjamin (Yulianti, 2012). Dengan adanya sistem tersebut, pengelolaan oleh peternak relative lebih mudah karena peternak hanya diminta untuk menyediakan kandang yang representative, memonitoring dan menjaga kebersihan ternaknya. Setelah itu peternak menunggu waktu panen untuk diambil oleh mitra inti, dan mendapatkan hasil sesuai dengan perhitungan operasional dari mitra inti.



Gambar 1. Kondisi kandang sebelum pandemic covid-19

Kondisi tersebut kemudian berubah drastis sejak pandemic covid-19 yang berdampak pada regulasi dan pertumbuhan ekonomi Indonesia, salah satunya adalah pada bidang peternakan khususnya peternakan ayam potong tersebut. Wawancara dengan pak Sunardi Ahmad sebagai ketua kelompok peternak yang berdomisili di dusun bakalan, beliau menuturkan bahwa peternak banyak yang merugi karena biaya operasional jauh lebih tinggi dari harga hasil produksi yang ditetapkan oleh mitra inti. Melonjaknya harga pakan ayam yang tidak diiringi dengan peningkatan besaran pembelian dari mitra menjadi salah satu masalah. Permasalahan lain juga kedisiplinan mitra dalam mengambil hasil panen yang semaunya sendiri mengakibatkan banyak ayam yang terlampaui besar sehingga tidak memenuhi standard mitra inti, serta terkesan mempermainkan harga. Setelah beberapa kali merugi, peternak terpaksa harus menghentikan operasional dari peternakannya.

Setelah sekitar dua tahun berhenti beroperasi, ternyata permasalahan bertambah. Peternak kesulitan untuk bermitra kembali karena kandang dan peralatan yang digunakan banyak yang rusak dan tidak memenuhi standard lagi, untuk memperbaruinya kesulitan modal/ keuangan. Dalam kondisi seperti itu, sebagian peternak ada yang memilih berhenti dan ada yang lanjut beternak secara mandiri (tanpa mitra).



Gambar 2. Kondisi kandang yang selama pandemi berhenti beroperasi

Bagi peternak yang lanjut beternak secara mandiri, inipun dilakukan dengan kapasitas terbatas sesuai keberfungsian kandang dan peralatan yang masih bekerja. Keraguan melangkah yang disebabkan kurangnya pengetahuan tentang pengelolaan peternakan secara mandiri menjadi problem tersendiri dimana mereka biasa mendapatkan suplay bibit, pakan, vitamin dan peralatan lainnya dari mitra inti, sekarang mereka harus memenuhinya sendiri. Peternak harus memiliki akses dan jaringan dengan

penyedia kebutuhan peternakan tersebut, dan tidak jarang harga yang lebih tinggi akan mereka dapatkan sehingga biaya produksi juga akan membengkak. Problem lain yang menjadi kebingungan peternak adalah pemasaran hasil produksi peternaknya yang tidak menentu sebatas memenuhi permintaan pedagang pasar tradisional dan juga warung-warung sekitar. Dari beberapa kasus tersebut dapat diketahui bahwa para peternak ayam potong tersebut mengalami keraguan serta belum dapat bangkit dan menyesuaikan dengan keadaan baru pasca pandemic. Dengan kata lain, peternak di desa jombok tersebut masih memiliki kemampuan resiliensi yang rendah.

Resiliensi merupakan keterampilan yang dimiliki oleh seseorang dalam bertahan dan bangkit dari situasi yang tidak menguntungkan, diikuti dengan adaptasi positif pada perubahan keadaan yang terjadi (Eley, dkk., 2013; Mahmood & Ghaffar, 2014; Pidgeon, dkk, 2014). Secara sederhana maka resiliensi ini adalah ketahanan seseorang dalam menghadapi keadaan yang tidak mengenakan. Jika dikaitkan dengan kondisi yang dihadapi peternak diatas maka, secara operasional dapat dipahami bahwa resiliensi peternak yang dimaksud adalah ketahanan peternak dalam menghadapi situasi ekonomi saat pandemic covid-19 untuk dapat beradaptasi dari system ternak ayam mitra plasma menjadi pengelolaan mandiri.

Rendahnya resiliensi peternak harus segera diatasi agar mereka dapat menemukan keyakinan dan kepercayaan diri dalam mengelola peternakan dengan mandiri serta hasil yang maksimal. Masalah resiliensi peternak ini jika tidak segera diatasi di khawatirkan akan mengakibatkan berbagai masalah lain yang lebih kompleks. Dari sisi perekonomian dan pendapatan mereka akan kesulitan, disamping karena untuk memenuhi kebutuhan keluarga juga harus membayar kredit pinjaman di bank atau lembaga penyedia dana usaha lainya yang mereka pinjam sebelum pandemi atau saat pandemic berlangsung. Ketika mereka masih memiliki resiliensi yang rendah maka berbagai permasalahan belum dapat mereka atasi, dipenuhi keraguan, tidak dapat menyesuaikan dengan kondisi baru serta peternakan yang dijalankan menjadi tidak maksimal.

Berbagai upaya harus dilakukan agar resiliensi peternak yang menjadi meningkat dan lebih yakin dengan potensinya dalam mengelola peternakan secara mandiri. Upaya dapat dimulai dengan konseling dengan peternak, secara psikologis hal ini dimaksudkan untuk menumbuhkan resiliensi dan keyakinan peternak disamping juga untuk mewujudkan saling percaya antara tim pengusul dengan petnrak. Yang lebih mendasari adalah pendekatan konseling yang dipraktikan di Indonesia telah terbukti mampu mengembangkan resiliensi seseorang (Nurdian, & Anwar, 2014; Mashudi, 2016; Fitri, & Kushendar, 2019) dalam berbagai seting permasalahan.

Keyakinan peternak terhadap peneliti tentunya harus didukung dengan berbagai faktor menguatnya resiliensi peternak. Missasi & Izzati (2019) mengemukakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi resiliensi adalah dukungan social. Dukungan tersebut juga harus dilakukan sebagaimana permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh peternak. Dukungan dapat dimulai dengan menyatukan para peternak dalam satu diskusi terbimbing, selain untuk saling mensupport juga mengarahkan untuk *brain-storming* dan *problem solving* permasalahan peternakan ayam potong. Bimbingan juga harus dilakukan sebagai wujud dukungan social untuk meningkatkan pengetahuan dalam pengelolaan serta meningkatkan keterampilan mereka dalam pemasaran. Bimbingan tentunya juga membutuhkan sarana untuk mengaplikasikanya, maka perbaikan pada kandang dan juga sarana pokok perlu dilakukan sebagai sarana pendukung keefektifan program yang akan diaplikasikan.

Dengan demikian tujuan khusus yang telah ditetapkan antara lain: 1) meningkatkan keyakinan dan kepercayaan diri peternak; 2) meningkatkan pengetahuan pengelolaan ternak secara mandiri; 3) peremajaan pada sarana pokok yang digunakan untuk mengoperasikan peternakan; 4) Melakukan perbaikan minor pada kendang serta penambahan bibit unggul.

## METODE

Untuk mencapai tujuan, program ini menerapkan beberapa tahap, Adapun secara operasional apa yang dilaksanakan pengusul dan partisipasi mitra dalam pelaksanaan program adalah sebagai berikut:



Gambar 3. Tahapan Pelaksanaan Pengabdian

Tahap analisis kebutuhan dilakukan dengan melakukan penggalian data melalui wawancara dengan mitra dan juga observasi lokasi untuk merumuskan berbagai permasalahan mitra. Dilanjutkan dengan mengkaji berbagai permasalahan, kemudian membuat skala prioritas dari apa yang menjadi masalah mitra dilanjutkan penjadwalan untuk implementasi program kemitraan masyarakat. Pada tahap ini diakhiri dengan sosialisasi tentang kegiatan apa saja yang akan dilakukan antara pengusul dengan mitra (kelompok peternak ayam broiler).

Tahap Peningkatan Resiliensi Psikologis dilakukan dengan Menjalin hubungan yang baik dengan mitra melalui situasi konseling sehingga diharapkan mampu meningkatkan keyakinan dan kepercayaan diri mitra untuk mengelola peternakan secara mandiri.

Tahap Resiliensi Pengelolaan Ternak dilakukan dengan bimbingan atau pelatihan tentang pengelolaan peternakan secara mandiri. Bimbingan pengelolaan ayam ternak dilaksanakan tidak hanya personal, tapi kelompok yang melibatkan anggota kelompok dari peternak mitra. Bimbingan ini dilaksanakan dengan narasumber dari dinas peternakan kabupaten trenggalek. Pada bimbingan pengelolaan ternak ini memungkinkan diskusi antara narasumber dan peternak atau antar peternak satu dengan peternak lainnya. Dengan metode ini peternak bisa sharing bertukar pengalaman dan juga saling support untuk lebih yakin dan percaya diri untuk mengelola ternak mereka Kembali.

Tahap Peningkatan Resiliensi Sarana dan Prasarana Ternak dilakukan dengan Menyediakan beberapa sarana pokok untuk pengoperasian ternak, Menyediakan beberapa alat renovasi minor (ventilasi) agar kandang dapat dioperasikan dengan kapasitas yang lebih banyak. Disamping itu tim pengabdian juga melakukan Penambahan bibit unggul agar kapasitas produksi yang dihasilkan maksimal sesuai dengan kapasitas kandang.

Tahap pendampingan dan evaluasi serta keberlanjutan dilakukan dengan Melakukan komunikasi dan pendampingan akan informasi yang dibutuhkan oleh mitra. Dilanjutkan dengan Melakukan evaluasi proses pada masing-masing tahapan untuk memastikan kegiatan berjalan sesuai dengan rencana, kegiatan ini dilakukan dengan observasi dan wawancara. Evaluasi pada masing-masing tahap kegiatan juga dilakukan dengan pelancaran kuisioner untuk mendapatkan data perkembangan resiliensi peternak baik secara psikologis, pengelolaan maupun resiliensi sarana dan prasarana peternakan. Melakukan evaluasi hasil terkait dengan peningkatan produk ternak yang dihasilkan. Keberlanjutan program pengabdian ini perlu dimonitoring. Meskipun kegiatan PKM telah usai, diharapkan

pengelolaan peternakan secara mandiri terus berjalan dengan baik. Lebih lanjut, peternak akan memiliki alur dan SOP sendiri untuk menjamin kesuksesannya dalam peternakan ayam potong secara mandiri. Jika setelah Program Kemitraan Masyarakat (PKM) ini telah usai, peternak dan pengusul tetap berkomunikasi dan menggali hal lain yang menjadi masalah untuk di selesaikan melalui program kemitraan yang baru.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut, tim pengabdian melakukan beberapa pendekatan dari beberapa lintas ilmu yang relevan. Tujuan pertama dicapai dengan menerapkan pendekatan konseling perorangan dengan mitra. Hasilnya mitra lebih termotivasi dan yakin untuk Kembali mengelola peternakan terutama beternak secara mandiri. Konseling dilakukan dikediaman mitra sebanyak 3 sesi, dimana sesi pertama dilakukan include dengan sosialisasi program apa saja yang akan di canankan. Pada sesi ini belum mengarah pada pembangkitan motivasi dan keyakinan mitra, akan tetapi ini merupakan tahap penjalinan hubungan yang baik antara tim pengabdian dengan mitra. Penjalinan hubungan yang baik mutlak dilakukandalam sesi konseling, sehingga terjadi trust dan proses konseling selanjutnya menjadi lebih efektif (Prout, Wadkins, & Tatianna, 2021). Pada sesi ke-2 mulai melakukan eksplorasi data tentang permasalahan dan akar permasalahan yang dihadapi mitra dilanjutkan dengan pemfokusan tujuan konseling yaitu untuk meningkatkan resiliensi mitra untuk beternak secara mandiri. Setelah terungkap berbagai data tentang hal-hal yang menjadikan mitra ragu, kemudian ketua tim pengabdian yang bertindak sebagai konselor mulai memberikan motivasi-motivasi agar keyakinan mitra lebih meningkat. Hal tersebut sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa konseling efektif digunakan untuk meningkatkan resiliensi seseorang (Nurdian, & Anwar, 2014; Mashudi, 2016; Fitri, & Kushendar, 2019). Dilanjutkan pada sesi ke-3, konselor focus pada penemuan solusi-solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh peternak. Solusi-solusi didiskusikan Bersama anantara konselor (ketua tim) dengan mitra. Konselor mengarahkan konseli untuk menemukan berbagai solusi yang relevan dilanjutkan dengan analisis satu-persatu dari solusi yang ditemukan. Setelah itu mengerucut pada beberapa solusi yang mungkin dapat ditempuh untuk meningkatkan keyakinan mitra.

Selanjutnya untuk mencapai tujuan kedua yaitu meningkatkan pengetahuan pengelolaan ternak secara mandiri. Tim pengabdian bekerjasama dengan dinas peternakan untuk memberikan bimbingan dan penyuluhan. Dalam bimbingan ini, dilakukan dengan mengundang narasumber dari dinas peternakan setempat, serta mengundang anggota kelompok peternak mitra. Dalam kegiatan ini, peserta begitu antusias dengan pemaparan narasumber. Para peternak dapat meningkatkan pemahaman mereka tentang pengelolaan peternakan secara mandiri dan juga tentang pemeliharaan Kesehatan ternak itu sendiri. Para peserta juga berdiskusi tentang berbagai permasalahan yang mungkin dihadapi Ketika menjalankan peternakan secara mandiri. Disamping diskusi dengan narasumber, peserta juga salaing sharing dengan peserta lainnya sehingga ada pertukaran pengalaman dan *sharing best-practice* antar peternak. Dengan demikian pendekatan pemahaman dan resiliensi peternak juga dapat ditingkatkan dengan kegiatan penyuluhan dan atau bimbingan dimana hal tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu yang terkait dengan bimbingan untuk meningkatkan resiliensi (Sholih, Rochani, Khairun, Alhakim, 2017; Asror, 2020; Athiyah, 2021).



Gambar 4. Bimbingan penyuluhan tentang pengelolaan ternak secara mandiri

Selanjutnya untuk mencapai tujuan yang ketiga, diawali dengan melakukan survey awal terkait peralatan yang dimiliki dan banyak yang rusak, kemudian mengkalkulasikannya serta dilanjutkan dengan menentukan prioritas peralatan mana saja yang hendak diremajakan karena tidak dapat digunakan lagi. Kemudian oleh tim dilakukan pembelian dan diserahkan kepada mitra untuk mendukung terselenggaranya usaha peternakan secara mandiri.



Gambar 5. Peralatan Pokok yang diberikan untuk selanjutnya dirakit pada kandang

Untuk tujuan keempat, tidak jauh berbeda dengan pencapaian tujuan yang sebelumnya. Yaitu dilakukan identifikasi kerusakan kandang yang bersifat pokok serta kalkulasi bibit dan pakan yang dapat dijangkau untuk melanjutkan peternakan mandiri ini.



Gambar 6. Kerusakan Kandang

Dari gambar teridentifikasi bahwa kerusakan yang ada pada kandang hanyalah kerusakan minor, terutama penutup plastik kandang, dan beberapa jeruji bambu yang rapuh karena lama tidak digunakan. Dengan kerusakan yang ada ternyata masih bisa dijangkau oleh tim pengabdian untuk kemudian dilakukan perbaikan. Setelah peralatan dan perbaikan dilaksanakan kemudian diberikan bantuan bibit dan pakan sekedarnya agar peternak bisa memulai peternakan secara mandiri. Dengan bantuan dan pendampingan yang diberikan, peternak kemudian dapat mengoperasikan kandangnya kembali, meskipun dengan kapasitas yang tidak banyak.



Gambar 7. Kandang sudah dapat dioperasikan meskipun dengan kapasitas terbatas

## KESIMPULAN

Berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa program pengabdian kemitraan masyarakat yang dilaksanakan ini telah mencapai tujuan yang ditetapkan. Meskipun demikian masih banyak permasalahan yang harus terus didampingi dan dimonitoring oleh tim pengabdian. Banyak sisi lemah yang harus dihadapi oleh peternak mandiri, termasuk pemasaran dan mahal nya harga pakan. Untuk itu saran untuk pengabdian selanjutnya dapat menganalisis dan memformulasikan lebih lanjut tentang program serupa guna memecahkan masalah mahal nya pakan dan strategi pemasaran yang efektif.

## DAFTAR RUJUKAN

- Asror, M. (2020). Studi Analisis Program Bimbingan Konseling Komprehensif Berbasis Islam Untuk Meningkatkan Resiliensi Siswa. *Pamomong: Journal of Islamic Educational Counseling*, 1(1), 1-13.
- Athiyah, I. (2021). Efektivitas Layanan Bimbingan Klasikal dengan E-Learning melalui Pembelajaran Berbasis Project untuk Meningkatkan Resiliensi Kepala Sekolah di Masa Covid-19. *Andragogi: Jurnal Diklat Teknis Pendidikan dan Keagamaan*, 9(1), 59-70.
- Eley DS, Cloninger CR, Walters L, Laurence C, Synnott R, Wilkinson D. The relationship between resilience and personality traits in doctors: implications for enhancing well being. *PeerJ*. 2013 Nov 19;1: e216. doi: 10.7717/peerj.216. PMID: 24282675; PMCID: PMC3840414.
- Fitri, H. U., & Kushendar, K. (2019). Konseling kelompok cognitive restructuring untuk meningkatkan resiliensi akademik mahasiswa. *Bulletin of Counseling and Psychotherapy*, 1(2), 67-74.
- Mahmood & Ghaffar. (2014). Resilience and Subjective Well-being among survivors of Dengue Fever. *Journal of Education and Practice*, Vol. 5, No.30 25.
- Mashudi, E. A. (2016). Konseling rational emotive behavior dengan teknik pencitraan untuk meningkatkan resiliensi mahasiswa berstatus sosial ekonomi lemah. *Jurnal Psikopedagogia*, 5(1), 66-78.
- Missasi, V., & Izzati, I. D. C. (2019, November). Faktor-faktor yang mempengaruhi resiliensi. In *Prosiding Seminar Nasional Magister Psikologi Universitas Ahmad Dahlan* (pp. 433-441).
- Nurdian, M. D., & Anwar, Z. (2014). Konseling kelompok untuk meningkatkan resiliensi pada remaja penyandang cacat fisik (difiable). *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*, 2(1), 36-49.
- Pidgeon, A. M., Coast, G., Coast, G., Coast, G., & Coast, G. (2014). Examining characteristics of resilience among university students: An international study. *Open journal of social sciences*, 2(11), 14.

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PDAM KOTA KEDIRI

Frika Amalia Erika Dani<sup>1</sup>, Rony Kurniawan<sup>2</sup>

Universitas Nusantara PGRI Kediri Jl. Ahmad Dahlan No.76, Mojoroto, Kec. Mojoroto,  
Kota Kediri, Jawa Timur 64112

[01frika@gmail.com](mailto:01frika@gmail.com)

[ronykurniawan@unpkediri.ac.id](mailto:ronykurniawan@unpkediri.ac.id)

Informasi artikel :

Tanggal Masuk :10 Juli 2022 Tanggal Revisi : 10 Agustus 2022 Tanggal diterima: 10 September 2022

### Abstract

*The purpose of the study was to determine the impact of service quality, prices and products on customer satisfaction of PDAM Kediri City. Researchers use descriptive quantitative methods. There was a sample of 30 respondents of PDAM Kediri City service customers tested with multiple linear regression analysis. The researcher concluded that the quality of service, price, and product quality have a significant effect on consumer satisfaction. The novelty of this study is to add a variable previously studied by Joko Suwito entitled The Effect of Service Quality on Consumer Satisfaction at Cv.Global Ac Banjarbaru. While previous studies only had variables of service quality and customer satisfaction. Meanwhile, the novelty of the study is found in the variables of service quality, price, product quality, and consumer satisfaction.*

**Keywords: Service quality, price, product quality, customer satisfaction.**

### Abstrak

Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui dampak kualitas layanan, harga dan produk terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Kediri. Peneliti menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Terdapat sampel sebanyak 30 responden pelanggan layanan PDAM Kota Kediri diuji dengan analisis regresi linier berganda. Peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk berpengaruh yang signifikan pada kepuasan konsumen. Kebaruan penelitian ini yaitu menambahkan variabel yang sebelumnya diteliti oleh Joko Suwito berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cv.Global Ac Banjarbaru. Sementara penelitian sebelumnya hanya memiliki variabel kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Sementara kebaruan penelitian terdapat pada variabel kualitas layanan, harga, kualitas produk, dan kepuasan konsumen.

**Kata kunci : Kualitas pelayanan, harga, kualitas produk, kepuasan pelanggan.**

### PENDAHULUAN

Air menjadi salah satu kebutuhan manusia, terutama di daerah perkotaan yang membutuhkan air yang bersih. Pada masa ini sangatlah sulit mendapatkan air yang bersih dari pada masa yang sebelumnya. Oleh karena itu, kelestarian dan keberadaan air harus dijaga dan di jamin agar kebutuhan autentik dapat tercukupi. Untuk mengatasi permasalahan perolehan kebutuhan air bersih yang sulit terutama dikota-kota besar perlu campur tangan dari pemerintah untuk meningkatkan ketersediaan dengan menyediakan air bersih yang layak minum. Sebagai upaya menjaga kesehatan masyarakat Pemerintah berusaha mengella air dengan cara menyediakan air bersih sendiri cukup tanggap dengan di bentuknya suatu perusahaan jasa penyediaan air bersih dimana pengelolaanya diserahkan di masing masih daerah tingkat II atau tingkat kabupaten yang biasanya di sebut Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

Kepuasan konsumen adalah sikap setelah membeli dan memakai produk atau jasa. [1]kepuasan yaitu kinerja yang dirasakan dari produk atau layanan yang dianggap sesuai harapan. Konsumen tidak puas ketika produk atau layanan berkinerja di bawah harapan. Jika kinerja dianggap sesuai harapan, pelanggan akan senang. Ketika kinerja melampaui harapan pelanggan merasa puas. Kualitas pelayanan yaitu perbandingan harapan pelanggan atas pelayanan yang diterimanya. [2] kualitas pelayanan merupakan keseluruhan upaya perusahaan untuk mencapai harapan pelanggan. [2]

harga adalah faktor kunci dalam proses pertukaran produk guna memperoleh suatu barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan seseorang.

[3] produk tidak hanya mencakup hal-hal terlihat saja, namun hal-hal yang tidak terlihat seperti layanan. Semuanya dilakukan agar kebutuhan dan keinginan pelanggan terpenuhi. Konsumen menggunakan suatu produk bukan sekedar untuk memuaskan kebutuhannya, tetapi juga memuaskan keinginannya. Tujuan yaitu guna mengetahui pengaruh kualitas layanan, harga dan produk terhadap kepuasan konsumen PDAM Kota Kediri.

## METODE

Metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif kausalitas. Peneliti ingin mengetahui pengaruh kualitas layanan, harga, produk terhadap kepuasan pelanggan jasa PDAM Kota Kediri. Populasi penelitian yaitu pelanggan jasa PDAM Kota Kediri, kelompok rumah tangga berjumlah 100 pelanggan pada bulan Mei sampai Juni 2022. Sampel berjumlah 30 orang responden pelanggan PDAM Kota Kediri. Pada metode ini dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Pengumpulan data menggunakan angket dan wawancara.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

| Variabel              | Nomor | R-Hitung | R-Tabel | Keterangan |
|-----------------------|-------|----------|---------|------------|
| Kepuasan Konsumen (Y) | 1     | 0,670    | 0,296   | Valid      |
|                       | 2     | 0,980    | 0,296   | Valid      |
|                       | 3     | 0,893    | 0,296   | Valid      |
|                       | 4     | 0,980    | 0,296   | Valid      |
|                       | 5     | 0,847    | 0,296   | Valid      |
| Kualitas Layanan (X1) | 6     | 0,923    | 0,296   | Valid      |
|                       | 7     | 0,956    | 0,296   | Valid      |
|                       | 8     | 0,548    | 0,296   | Valid      |
|                       | 9     | 0,484    | 0,296   | Valid      |
|                       | 10    | 0,927    | 0,296   | Valid      |
|                       | 11    | 0,933    | 0,296   | Valid      |
| Harga Produk (X2)     | 12    | 0,943    | 0,296   | Valid      |
|                       | 13    | 0,923    | 0,296   | Valid      |
|                       | 14    | 0,913    | 0,296   | Valid      |
|                       | 15    | 0,973    | 0,296   | Valid      |
|                       | 16    | 0,954    | 0,296   | Valid      |
|                       | 17    | 0,867    | 0,296   | Valid      |
|                       | 18    | 0,980    | 0,296   | Valid      |
| Kualitas Produk (X3)  | 19    | 0,893    | 0,296   | Valid      |
|                       | 20    | 0,930    | 0,296   | Valid      |
|                       | 21    | 0,941    | 0,296   | Valid      |
|                       | 22    | 0,952    | 0,296   | Valid      |
|                       | 23    | 0,972    | 0,296   | Valid      |
|                       | 24    | 0,951    | 0,296   | Valid      |

Hasil analisis menunjukkan kualitas layanan (X1), harga produk (X2), variabel kualitas produk (X3), dan kepuasan pelanggan (Y) mempunyai R hitung lebih besar dari R-tabel, maka telah dikatakan valid.

Analisis menunjukkan bahwa nilai *Cronbachs Alpha* variabel kualitas layanan (X1), harga produk (X2), variabel kualitas produk (X3), dan kepuasan pelanggan (Y) lebih besar dari pada 80%. Hal ini dikarenakan variabel X1 memiliki kriteria tinggi untuk X2, X3, dan Y reliabel.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel          | Cronbach's Alpha | N of Items | Kriteria |
|-------------------|------------------|------------|----------|
| Kepuasan Konsumen | 0,924            | 5          | Reliabel |
| Kualitas Layanan  | 0,887            | 6          | Reliabel |
| Harga Produk      | 0,965            | 6          | Reliabel |
| Kualitas Produk   | 0,980            | 6          | Reliabel |

Hasil analisis menunjukkan nilai *Cronbachs Alpha* bahwa ketiga variabel yaitu kualitas layanan, harga produk, variabel kualitas produk, dan kepuasan pelanggan berada di atas 80% sehingga dapat dikatakan sangat reliabel dan dapat dipakai pada penelitian.

[4] Uji normalitas adalah pengujian yang dirancang untuk menentukan apakah variabel bebas dan variabel terikat berdistribusi normal.

| <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i> |                       |        |
|---|-----------------------|--------|
| <i>Standardized Residual</i>              |                       |        |
| N   | 30                    |        |
| <i>Normal Parameters</i>                  | <i>Mean</i>           | 0,000  |
|   | <i>Std. Deviation</i> | 0,415  |
| <i>Most Extreme Differences</i>           | <i>Absolute</i>       | 0,136  |
|   | <i>Positive</i>       | 0,104  |
|   | <i>Negative</i>       | -0,136 |
| <i>Test Statistic</i>                     | 0,136                 |        |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>             | 0,162                 |        |

Hasil uji normalitas dari tabel Kolmogorov-Smirnov (K-S) di atas menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) adalah 0,162. Nilai lebih besar dari 0,005 ( $0,162 > 0,05$ ), sehingga data yang digunakan dalam model penelitian dianggap berdistribusi normal. Sebaran normal dapat dilihat pada sebaran data pada P-plot yang tersebar di sekitar (sekitar) garis diagonal. Dengan demikian, data dinyatakan normal.

**Tabel 3. Hasil Uji Multikolinieritas**

| Model      | <i>Coefficients<sup>a</sup></i>    |                        |          |             | <i>Collinearity Statistics</i> |            |       |
|------------|------------------------------------|------------------------|----------|-------------|--------------------------------|------------|-------|
|            | <i>Unstandardized Coefficients</i> |                        | <i>t</i> | <i>Sig.</i> | <i>Tolerance</i>               | <i>VIF</i> |       |
|            | <i>B</i>                           | <i>Std. Error Beta</i> |          |             |                                |            |       |
| (Constant) | 4,208                              | 0,719                  | 5,854    | 0,000       |                                |            |       |
| X1         | 0,374                              | 0,055                  | 0,416    | 6,760       | 0,000                          | 0,158      | 6,346 |
| X2         | -0,111                             | 0,029                  | -0,169   | -3,772      | 0,001                          | 0,296      | 3,377 |
| X3         | 0,268                              | 0,023                  | 0,738    | 11,648      | 0,000                          | 0,149      | 6,714 |

Hasil tabel ini menunjukkan bahwa nilai Statistik VIF untuk variabel X1 dan X2 masing-masing adalah 6.346 dan 3.377, dan nilai untuk X3 adalah 6.714, lebih tinggi dari nilai 10. (10,00). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa metodologi penelitian yang digunakan tidak mengakibatkan terjadinya kesalahan multilinearitas.

**Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

| Model      | <i>Coefficients</i>                |                   |                                  |             | <i>t</i> | <i>Sig.</i> |
|------------|------------------------------------|-------------------|----------------------------------|-------------|----------|-------------|
|            | <i>Unstandardized Coefficients</i> |                   | <i>Standardized Coefficients</i> | <i>Beta</i> |          |             |
|            | <i>B</i>                           | <i>Std. Error</i> |                                  |             |          |             |
| (Constant) | 0,878                              | 0,405             |                                  | 2,168       | 0,039    |             |
| X1         | -0,003                             | 0,031             |                                  | -0,048      | 0,914    |             |
| X2         | -0,009                             | 0,017             |                                  | -0,176      | 0,593    |             |
| X3         | -0,006                             | 0,013             |                                  | -0,230      | 0,620    |             |

Hasil menunjukkan bahwa signifikansi X1 (sig.) sebesar 0,914. X2 adalah 0,0593 (0,060). X3 adalah 0,620. Secara umum, variabel signifikan lebih dari 0,05 adalah signifikan. Jika nilai signifikansi

> 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya jika nilai signifikansi < 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas. Dikatakan model tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Tabel 5. Hasil Uji Autokorelasi Durbin Watson (DW)**

| <i>Model Summary<sup>b</sup></i> |                    |                 |                          |                                   |                      |
|----------------------------------|--------------------|-----------------|--------------------------|-----------------------------------|----------------------|
| <i>Model</i>                     | <i>R</i>           | <i>R Square</i> | <i>Adjusted R Square</i> | <i>Std. Error of the Estimate</i> | <i>Durbin-Watson</i> |
| 1                                | 0,992 <sup>a</sup> | 0,984           | 0,938                    | 0,438                             | 1,477                |

Hasil menunjukkan nilai Durbin Watson (dw) sebesar 1,477, sementara nilai dL yaitu 1,214 dan dU yaitu 1,650. Hasil tersebut menyatakan tidak dapat disimpulkan secara pasti karena nilai  $dL < dW < d$ .

**Tabel 6. Hasil Uji Model Regresi Linier Berganda**

| <i>Coefficients<sup>a</sup></i> |                                    |                   |                                  |          |             |
|---------------------------------|------------------------------------|-------------------|----------------------------------|----------|-------------|
| <i>Model</i>                    | <i>Unstandardized Coefficients</i> |                   | <i>Standardized Coefficients</i> | <i>t</i> | <i>Sig.</i> |
|                                 | <i>B</i>                           | <i>Std. Error</i> | <i>Beta</i>                      |          |             |
| <i>(Constant)</i>               | 4,208                              | 0,719             |                                  | 5,854    | 0,000       |
| X1                              | 0,374                              | 0,055             | 0,416                            | 6,760    | 0,000       |
| X2                              | -0,111                             | 0,029             | -0,169                           | -3,772   | 0,001       |
| X3                              | 0,268                              | 0,023             | 0,738                            | 11,648   | 0,000       |

Model regresi dari penelitian ini berdasarkan hasil tabel di atas adalah:

$$Y = 4,208 + 0,374(X1) + (-) 0,111(X2) + 0,268(X3)$$

Nilai konstanta sebesar 4,208 maksudnya adalah tanpa adanya kualitas layanan, harga dan kualitas produk, kepuasan konsumen tetap senilai 4,208 satuan. Sedangkan nilai konstanta 0,374 pada variabel (X1) atau kualitas pelayanan berarti bahwa setiap terdapat kenaikan 1 satuan dari kualitas pelayanan pada PDAM Kota Kediri, sehingga akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 37% (dibulatkan).

Nilai konstanta pada variabel (X2) harga produk sebesar 0,111 dengan notasi minus (-) berarti terdapat penurunan 1 satuan pada harga produk pada PDAM Kota Kediri, maka kepuasan pelanggan meningkat sebesar 11% (dibulatkan).

Selanjutnya nilai konstanta pada variabel (X3) kualitas produk sebesar 0,268 berarti bahwa setiap terdapat kenaikan 1 satuan pada kualitas produk pada PDAM Kota Kediri, sehingga kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 27% (dibulatkan).

**Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

| <i>Model Summary<sup>a</sup></i> |                    |          |                   |                            |
|----------------------------------|--------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                            | R                  | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                                | 0,992 <sup>a</sup> | 0,984    | 0,983             | 0,438                      |

Hasil uji di atas menunjukkan nilai 0,984 (98% dibulatkan). Hal tersebut memiliki arti bahwa variabel kualitas layanan (X1), harga produk (X2) dan kualitas produk (X3) yang digunakan dalam model dapat menjelaskan kepuasan konsumen (Y) sebanyak 98% sedangkan 2% sisanya dijelaskan oleh variabel di luar model.

**Tabel 8. Hasil Uji t-Test**

| <i>Coefficients<sup>a</sup></i> |                                    |                   |                                  |          |             |
|---------------------------------|------------------------------------|-------------------|----------------------------------|----------|-------------|
| Model                           | <i>Unstandardized Coefficients</i> |                   | <i>Standardized Coefficients</i> | <i>t</i> | <i>Sig.</i> |
|                                 | <i>B</i>                           | <i>Std. Error</i> | <i>Beta</i>                      |          |             |
| (Constant)                      | 4,208                              | 0,719             |                                  | 5,854    | 0,000       |
| X1                              | 0,374                              | 0,055             | 0,416                            | 6,760    | 0,000       |
| X2                              | -0,111                             | 0,029             | -0,169                           | -3,772   | 0,001       |
| X3                              | 0,268                              | 0,023             | 0,738                            | 11,648   | 0,000       |

Hasil regresi tabel di atas bahwa sig. nilai untuk variabel pengukuran kualitas pelayanan (X1) adalah nol ribu rupiah. tandanya. nilai kedua variabel pengukur harga produk (X2) dan kualitas pelayanan (X3) adalah nol ribu rupiah. Terdapat tiga variabel yaitu X1, X2, dan X3 yang memiliki signifikansi statistik kurang dari 0,05 dan semuanya berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

**Tabel 9. Hasil Uji F-Test**

| <i>ANOVA<sup>a</sup></i> |                       |           |                    |          |                    |
|--------------------------|-----------------------|-----------|--------------------|----------|--------------------|
| Model                    | <i>Sum of Squares</i> | <i>Df</i> | <i>Mean Square</i> | <i>F</i> | <i>Sig.</i>        |
| <i>Regression</i>        | 316,211               | 3         | 105,404            | 549,343  | 0,000 <sup>b</sup> |
| <i>Residual</i>          | 4,989                 | 26        | 0,192              |          |                    |
| <i>Total</i>             | 321,200               | 29        |                    |          |                    |

Dari hasil tdiperoleh hubungan signifikan secara statistik (Sig.) sebesar (0,000 < 0,05) antara kualitas layanan, harga produk, dan kualitas produk terhadap variabel kepuasan pelanggan (terpisah).

## PEMBAHASAN

Secara umum, tujuan dari penelitian ini adalah guna mengetahui dampak kualitas layanan, harga dan produk terhadap kepuasan konsumen PDAM Kota Kediri. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas layanan, harga produk, dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Jika pelanggan memberi tanggapan terhadap suatu produk menciptakan perasaan puas atau tidak puas. Kepuasan yang terbentuk pada pelanggan merupakan ukuran seberapa baik pelayanan dari produsen sebagai penyedia barang atau jasa.

Selanjutnya semakin terjangkau harga layanan dan produk yang ditawarkan oleh pihak PDAM akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan sebagai konsumen maupun pengguna baru.

Ketika kualitas produk yang ditawarkan oleh PDAM Kota Kediri semakin baik (tinggi) maka kepuasan pelanggan sebagai pengguna barang dan jasa akan semakin tinggi pula. Hal ini juga akan berlaku sebaliknya. Ketika produk yang ditawarkan oleh PDAM Kota Kediri semakin menurun, maka kepuasan konsumen juga akan semakin menurun.

Kepuasan pelanggan dipengaruhi kualitas layanan, harga produk, kualitas produk. Hasil uji-t menunjukkan bahwa ketiga variabel memiliki signifikansi statistik kurang dari 0,05 dan semuanya mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan. Kualitas layanan, harga produk, kualitas produk sangat perlu diperhatikan PDAM Kota Kediri, peneliti berharap hasil penelitian bisa sebagai bahan evaluasi mengembangkan kualitas produk maupun kualitas pelayanan yang diberikan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan itu sendiri.

[5] Kepuasan pelanggan tercapai apabila kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk memenuhi semua harapan konsumen, Sukmawati (2017). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Brigitte Tombeng, Ferdy Roring, dan Farlane S. Rumokoy (2019). Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan, harga, dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebagai (Y). Hal tersebut terbukti dengan uji signifikan *t-test* sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian Hipotesis ( $H_a$ ) diterima dan  $H_0$  ditolak.

[6] kualitas pelayanan merupakan keseluruhan upaya perusahaan untuk mencapai harapan pelanggan. Dengan kata lain, konsumen sebagai pengguna layanan akan memberikan *feedback* (tanggapan dan/atau penilaian) terhadap suatu produk dari produsen baik berupa barang atau jasa yang kemudian akan menimbulkan perasaan puas atau tidak puas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Pahlawan dkk (2019) menyatakan kualitas pelayanan yang diberikan PDAM Kota Makassar berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Harga memiliki dampak negatif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Hal tersebut terbukti dengan uji signifikan nilai *t-test*  $0,001 < 0,05$ . Hipotesis ( $H_a$ ) penelitian diterima dan  $H_0$  ditolak. [2] harga adalah faktor kunci dalam proses pertukaran produk guna memperoleh kebutuhan yang diinginkan seseorang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Satria (2021) pada pelanggan PDAM Tirta Khayangan menunjukkan harga produk dan kepuasan konsumen memiliki hubungan yang berbanding terbalik.

Kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen sebagai (Y). Terbukti dengan uji signifikan nilai *t-test*  $0,000 < 0,05$ . Hipotesis ( $H_a$ ) penelitian diterima dan  $H_0$

ditolak. [3] produk tidak hanya hal yang terlihat, namun hal yang tidak terlihat seperti layanan juga. Semuanya dilakukan agar kebutuhan dan keinginan pelanggan terpenuhi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Andalusi (2019) berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium membuktikan kualitas kualitas memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan.

Nilai *Adjusted R-Square* 0,984 (98% dibulatkan). Hal tersebut memiliki arti bahwa kualitas layanan, harga produk, dan kualitas produk yang digunakan dalam model dapat menjelaskan kepuasan konsumen (Y) sebanyak 98% sedangkan 2% dijelaskan variabel di luar model.

## KESIMPULAN

Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui dampak kualitas layanan, harga dan produk terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Kediri. Kesimpulan yang ditarik berdasarkan hasil analisis yaitu kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan secara simultan. Harga produk, berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan secara simultan. Kualitas produk berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan secara simultan. Peneliti menyimpulkan bahwa kualitas layanan, harga, dan kualitas produk memiliki yang signifikan pada kepuasan pelanggan.

Pada penelitian ini terdapat pengembangan variabel yang sebelumnya sudah diteliti oleh peneliti terdahulu. Bagi pihak PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri diharapkan hasil penelitian dimanfaatkan bahan evaluasi untuk mengembangkan kualitas produk maupun kualitas layanan dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen itu sendiri. Peneliti juga menyarankan untuk terus melakukan peningkatan layanan baik kepada pelanggan secara khusus maupun bagi masyarakat Kota Kediri secara umum dalam bentuk penyediaan fasilitas-fasilitas publik yang berkaitan dengan kebutuhan akan air bersih.

Untuk peneliti selanjutnya direkomendasikan melakukan pengembangan lain dari penelitian yang telah dilakukan saat ini. Pengembangan dapat dilakukan terhadap variabel yang digunakan, variasi sampel dan/atau subjek penelitian dan pengembangan pada aspek lain guna memberikan gambaran yang lebih luas mengenai topik yang serupa

Keterbatasan penelitian ini adalah bahwa penggunaan kuesioner berarti jawaban responden mungkin tidak mencerminkan situasi yang sebenarnya. Peneliti tidak bisa membantu mengarahkan responden dalam mengisi kuesioner. Hal ini dikarenakan kesibukan responden dan keterbatasan lokasi. Tidak semua responden mampu berkomitmen untuk menjawab kuesioner secara langsung dan meminta diberikan waktu untuk mengisi kuesioner.

## DAFTAR RUJUKAN

- [1] G. Kotler, P., & Amstrong, *Principles of Marketing Sixteenth Edition Global Edition*. England: Pearson Education Limited, 2016.
- [2] J. B. Santoso, *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen*. [JAM] Jurnal Akuntansi Dan Manajemen, 16(1), 2019.
- [3] A. M. Andalusi, R., & Irfanudin, *Kualitas Produk dan Kualitas Layanan serta Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian produk Filter Paper*. PT Laborindo Sarana, 2021.
- [4] Ghozali, *Aplikasi Statistik Analisis Multivariate (Edisi 9)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018.
- [5] R. Sukmawati, *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan*

---

*Konsumen Garden Cafe Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta. Universitas Negeri Yogyakarta, 2017.*

- [6] G. Kotler, P., & Armstrong, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Gramedia, 2015.