

Economics Profesional in Action

(E-PROFIT)

Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Kewirausahaan, dan Akuntansi

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

Vol. 3 | No. 1 | Februari 2021

Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Pelaporan Keuangan Yang Berkualitas

Penelitian pada Hotel Berbintang di Kota Bandung
Antonius Bimo Rentor

Analisis Keputusan Investasi Terhadap Nilai Perusahaan Di Pt Sido Muncul Tbk Tahun 2013-2020

Aninditha Putri Kusumawardhani

The Influence of Company Attributes on Audit Delays in Manufacturing Companies

Elok Faiqoh Himmah

Pengaruh Religiusitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cinnamon Hotel Syariah

Elan Rusnendar, Leonardo Pasaribu

The Influence of Book Tax Differences on Earnings Persistence

Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur Sub Sektor Makanan dan Minuman yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia periode 2018-2020
Putri Gantine Lestari

The Influence of Workload and Job Satisfaction on Turnover Intention at PT. Puduk Scientific

Indarta Priyana, Denia Nur Syifa, Elan Rusnendar



E-PROFIT

Economics Professional in Action

Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Kewirausahaan, dan Akuntansi

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

Susunan Tim E-PROFIT

Pelindung

Dr. Ir Bob Foster, M.M

Pengarah

Drs. Muh, Deni Johansyah, M.M

Penanggung Jawab

Ratih Hadiani, S.Kom, MBA

Redaksi

Elok Faiqoh Himmah, S.E, M.A

Anggota

Putri Gantine Lestari, S.E, M.Ak

Astari Dianty, S.E, M.Ak

Ira Valentina Silalahi, S.pd, M.M

Ayu Nike Retnowati, S.St, M.M

Sirkulasi

Dinar Rahayu S. St

E-PROFIT

Diterbitkan oleh FEB UNIBI

Jl. Soekarno Hatta 643 Bandung

Telp. 022 7320841

e-mail: feb@unibi.ac.id

Catatan Redaksi

E-PROFIT

E-Profit, media informasi pendidikan, penelitian dan pengabdian Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNIBI, hadir guna memfasilitasi Tridharma Perguruan Tinggi dan memberikan wawasan dan pengetahuan bagi pembacanya.

Pembaca yang budiman, edisi yang saat ini berdasar di tangan pembaca adalah edisi pertama, terdiri dari enam artikel hasil penelitian dan telaah pustaka dari ilmu ekonomi, manajemen, bisnis, kewirausahaan dan akuntansi. Juga kami sertakan liputan kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian yang berlangsung di FEB UNIBI.

Semoga kehadiran E-PROFIT menjadi pemicu prestasi kita.

Tim Redaksi

Daftar Isi

Volume 1 | Februari 2021

Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Pelaporan Keuangan Yang Berkualitas Penelitian Pada Hotel Berbintang Di Kota Bandung <i>Antonius Bimo Rentor</i>	1-11
Analisis Keputusan Investasi Terhadap Nilai Perusahaan Di Pt Sido Muncul Tbk Tahun 2013-2020 <i>Aninditha Putri Kusumawardhani</i>	12-15
The Influence of Company Attributes on Audit Delays in Manufacturing Companies <i>Elok Faiqoh Himmah</i>	16-25
Pengaruh Religiusitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cinnamon Hotel Syariah <i>Elan Rusnendar, Leonardo Pasaribu</i>	26-48
The Influence of Book Tax Differences on Earnings Persistence Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur Sub Sektor Makanan dan Minuman yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia periode 2018-2020 <i>Putri Gantine Lestari</i>	49-54
The Influence of Workload and Job Satisfaction on Turnover Intention at PT. Puduk Scientific <i>Indarta Priyana, Denia Nur Syifa, Elan Rusnendar</i>	55-68
Mengukur Tingkat Kepuasan Pelayanan Pengunjung Perpustakaan di Politeknik Tri Mitra Karya Mandiri <i>Sukardi, Taufan Gojali</i>	65-72

PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP PELAPORAN KEUANGAN YANG BERKUALITAS (PENELITIAN PADA HOTEL BERBINTANG DI KOTA BANDUNG)

Antonius Bimo Rentor

Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia

email : antoniusbimo@unibi.ac.id

Abstrak

Pelaporan keuangan yang berkualitas sangat sulit ditemui pada beragam lembaga baik profit motif maupun lembaga non-profit. Hal ini mungkin disebabkan oleh berbagai faktor. Salah satu faktor yang dapat diteliti terkait ada atau tidaknya pengaruh terhadap kualitas pelaporan keuangan suatu lembaga adalah kompetensi sumber daya manusia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara kompetensi sumber daya manusia sebagai tenaga penggerak terhadap pelaporan keuangan yang berkualitas dari industri perhotelan di Kota Bandung.

Metode analisis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah Partial Least Square dengan populasi hotel berbintang di Kota Bandung. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan adalah pengambilan sampel secara acak terstratifikasi. Hasil analisis pada penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia memiliki pengaruh terhadap pelaporan keuangan yang berkualitas di industri perhotelan. Hal ini menunjukkan bahwa industri perhotelan dapat memfokuskan strategi mereka dari sisi pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelaporan keuangan perusahaan.

Kata kunci : kompetensi sumber daya manusia, pelaporan keuangan yang berkualitas.

Abstarct

It is difficult to find a financial statement which meet the criteria of characteristic of qualitative accounting information. This might caused by several factors. One of the factor that can be analyze related to the existance of correlation to quality financial reporting is competency. This research purpose is to analyze this existance of correlation between competency with quality financial reporting. Research analysis method used is partial least square with starred hotel in Bandung as its population. The sampling technique used is stratified random sampling. The result of this research shows that employees competency has a correlation with quality financial reporting especially in hotel industry. This represent a situation that hotel industry could focussing their strategy on developing human resources in accordance to increase the quality of financial reporting.

Keywords : Competency, quality of financial reporting

1. PENDAHULUAN

Akuntan memiliki peran yang penting terkait dengan proses analisis dan interpretasi data pada sebuah perusahaan (Weygandt *et al*, 2010:41). Proses analisis dan interpretasi dari informasi ekonomi yang disampaikan oleh akuntan ini dapat dilakukan setelah akuntan menjalankan salah satu fungsinya yaitu membuat laporan keuangan yang dapat membantu proses pengambilan keputusan (Horngren *et al*, 2004:9). Ahmad (2017) selaku ketua IAI Wilayah Jawa Tengah memberi pernyataan bahwa pembuatan laporan keuangan oleh para akuntan pada dasarnya tidak lepas dari adanya berbagai tantangan. Berbagai tantangan yang dimaksud berhubungan dengan tuntutan bagi akuntan itu sendiri untuk mampu menciptakan informasi keuangan yang baik yaitu informasi keuangan yang relevan dan reliabel. Relevan dan reliabel dalam kaitannya dengan informasi akuntansi merupakan kualitas yang utama atau fundamental (Nikolai *et al*, 2010:46).

Proses pembentukan informasi yang dilakukan dengan baik mengarah pada proses pelaporan keuangan yang berkualitas (Yadiati dan Mubarak, 2017:7). Pada kenyataannya, Cahyono (2017) selaku *Chief Technology Officer* Akuntansionline.id menjelaskan bahwa proses pelaporan keuangan yang berkualitas masih relatif sulit untuk dicapai. Mulyani (2017) selaku Menteri Keuangan Republik Indonesia menegaskan bahwa sulitnya menerapkan proses pelaporan keuangan yang berkualitas dapat dilihat dari adanya beberapa lembaga maupun pemerintah daerah yang laporan keuangannya masih memperoleh opini audit wajar dengan pengecualian 'WDP'. Syifa (2018) selaku Kepala BPK Perwakilan Jawa Barat mengatakan bahwa opini WDP yang diperoleh Kota Bandung untuk laporan

keuangan tahun 2017 disebabkan oleh proses pelaporan yang tidak dilakukan secara rinci oleh akuntan. Pernyataan tersebut didukung melalui pernyataan Prawiranegara (2011) selaku anggota senior IAI yang menegaskan bahwa rendahnya kualitas tenaga kerja, dalam hal ini akuntan, merupakan faktor utama yang mengakibatkan kualitas pelaporan keuangan mengalami penurunan dan berdampak pada output yang dihasilkan.

Kompetensi sumber daya manusia memengaruhi kualitas pelaporan keuangan suatu organisasi maupun institusi yang ada (Iskandar dan Setiyawati, 2015:61). Dhakiri (2018) selaku Menteri Tenaga Kerja Republik Indonesia menegaskan melalui pernyataannya bahwa upaya menciptakan produk informasi yang baik memerlukan dukungan dari sumber daya manusia yang berkualitas dan terampil. Keterampilan merupakan kemampuan seseorang dalam menggunakan wawasan dan bakat yang dimiliki untuk menjalankan apa yang diinginkan secara efektif dan tepat sasaran (Levin dan Ward, 2011:18). Keterampilan seseorang ini pada dasarnya merupakan bagian dari kompetensi yang dimiliki setiap orang (Yukl, 2010:399).

Penelitian ini akan menguji seberapa besar pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap pelaporan keuangan yang berkualitas. Penelitian ini diharapkan akan memberi manfaat bagi pegiat usaha di suatu industry spesifik dalam rangka memberi sudut pandang baru. Sudut pandang baru yang dimaksud mengarah pada pengambilan keputusan terkait kebijakan pengembangan sumber daya manusia dalam rangka meningkatkan kualitas laporan keuangan yang dihasilkan.

2. KAJIAN PUSTAKA

Greene dan Kropf (2011:3) menyatakan bahwa kompetensi merupakan suatu proses dan struktur yang dapat membantu pemecahan masalah disonansi kognitif, dimana seorang praktisi yang memahami organisasinya akan menekankan dukungan terkait kemujuran organisasi tersebut “(*Competence is a processes and structures that help resolve cognitive dissonance, whereas a practitioner concerned with community organization would emphasize supporting community efficacy*)”. Berdasarkan pernyataan Yukl (2010:399), kompetensi adalah wawasan dan kapabilitas yang digunakan untuk melakukan suatu jenis aktivitas tertentu “(*competency is the knowledge and capability to carry out a particular type of activity*)”. Dana dan Allen (2009:145) menyatakan bahwa fokus dari dimensi kompetensi terletak pada wawasan, keterampilan dan sikap “(*Competencies still focus on the dimensions of knowledge, skills, and attitudes*)”. Bohlinger *et al.* (2015:94) menegaskan bahwa dimensi dari kompetensi ini terdiri dari wawasan spesifik, keterampilan praktis, dan wawasan terkait tingkah laku “(*These dimensions of competence are: specific knowledge, practical skills and reflexive knowledge*)”.

Nikolai *et al* (2010:8) menyatakan bahwa pelaporan keuangan merupakan proses mengkomunikasikan informasi akuntansi keuangan terkait situasi perusahaan pada pihak eksternal “(*Financial reporting is the process of communicating financial accounting information about a company to external users*)”. Sementara itu menurut Stice dan Skousen (2008:36) pelaporan keuangan merupakan proses membantu pihak yang terkait dengan perusahaan dalam mengevaluasi performa masa lalu dari perusahaan dan meramalkan performanya

di masa yang akan datang “(*Financial Reporting is a process to aid interested parties in evaluating the company's past performance and in forecasting its future performance*)”. Barth (2007:11) menyatakan bahwa penelitian terkait pelaporan keuangan, umumnya dijelaskan dengan mengadopsi sudut pandang informasi “(*Financial reporting research, is often described as adopting an information perspective*)”. Barth (2007:11) juga menambahkan bahwa sudut pandang informasi terkait penelitian pelaporan keuangan berfokus pada akuntansi dalam penyajian informasi berbentuk laporan keuangan yang berisi tentang kondisi keuangan perusahaan dan performanya “(*The information perspective focuses on accounting as providing information to financial statement users about the firm's financial condition and performance*)”.

Beberapa teori dan penelitian sebelumnya menunjukkan keterkaitan antara kompetensi sumber daya manusia dengan pelaporan keuangan yang berkualitas. Kieso *et al* (2011:43) mengatakan bahwa pihak yang menyiapkan laporan keuangan atau melakukan proses pelaporan keuangan harus memiliki kompetensi yang memadai dalam menyajikan informasi bagi pengguna agar mudah dipahami. Nikolai *et al* (2010:23) menambahkan bahwa kompetensi perlu senantiasa ditingkatkan sebagai salah satu syarat yang harus dimiliki oleh akuntan dalam memberikan kualitas pelayanan yang optimal. Sementara itu, Warfield, *et al* (2007:38) juga mengatakan bahwa akuntan yang melakukan proses pelaporan keuangan perlu memiliki kompetensi yang mampu menyetarakan informasi yang ingin disampaikan dengan pemahaman pengguna yang dituju. Hubungan keduanya juga telah dibuktikan melalui beberapa penelitian diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Naz'aina (2015) yang menyatakan bahwa

sistem pengendalian internal dan kompetensi karyawan terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pelaporan keuangan baik secara parsial maupun simultan. Pernyataan ini membuktikan bahwa kompetensi sumber daya manusia memiliki hubungan dengan proses pelaporan keuangan yang dilakukan oleh suatu organisasi tertentu. Setiyawati (2013) juga menyatakan bahwa kompetensi dari akuntan internal memiliki pengaruh positif pada kualitas pelaporan keuangan perusahaan.

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Objek daripada penelitian ini antara lain kompetensi sumber daya manusia dan pelaporan keuangan. Jumlah populasi yang digunakan untuk penelitian ini adalah 118 hotel. Hotel yang dimaksud seluruhnya tersebar di berbagai wilayah di Kota Bandung. Total populasi ini merupakan keseluruhan jumlah hotel yang digabungkan dari berbagai tingkat atau strata (bintang).

Tabel 1.

Populasi Hotel Berbintang di Kota Bandung

Klasifikasi	Jumlah
Hotel Bintang 5	9
Hotel Bintang 4	32
Hotel Bintang 3	42
Hotel Bintang 2	25
Hotel Bintang 1	10
TOTAL	118

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung (2016)

Penelitian ini akan menggunakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak. Teknik pengambilan sampel

secara acak yang dimaksud secara spesifik merupakan teknik pengambilan sampel acak terstratifikasi. Teknik pengambilan sampel ini dirasa tepat karena penelitian ini dilakukan pada hotel berbintang yang terdiri dari lima tingkatan dimana sampelnya bersifat heterogen dan item di dalamnya bersifat homogen.

Jumlah sampel pada penelitian ini ditentukan menggunakan metode *power analyses* (Hair *et al*, 2014:20). Jumlah sampel yang diambil pada penelitian ini dengan tingkat $\alpha = 5\%$ adalah 38 hotel. Jumlah sampel dari masing – masing strata akan ditentukan secara proporsional berdasarkan persentase yang diperoleh dari populasi secara keseluruhan. Berikut ini adalah jumlah sampel yang diambil untuk masing – masing strata/ bintang.

Tabel 2.

Jumlah Sampel Setiap Strata

Klasifikasi	Proporsi Sampel	Jumlah Sampel
Hotel Bintang 5	8%	3
Hotel Bintang 4	26%	10
Hotel Bintang 3	37%	14
Hotel Bintang 2	21%	8
Hotel Bintang 1	8%	3
TOTAL	100%	38

Sumber: Olahan Peneliti

Variabel yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari 2 variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen yang digunakan adalah pengendalian internal (X). Variabel dependen yang digunakan adalah pelaporan keuangan yang berkualitas (Y). Indikator penilaian untuk variabel pengendalian

internal yang digunakan adalah lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pengawasan. Indikator penilaian untuk variabel pelaporan keuangan yang berkualitas adalah relevan dan keandalan.

Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah PLS '*Partial Least Square*'.

Kompetensi sumber daya manusia tidak berpengaruh terhadap pelaporan keuangan yang berkualitas

$$H_{01} : \gamma_i \neq 0$$

Kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap pelaporan keuangan yang berkualitas

$$H_{11} : \gamma_i = 0$$

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Deskriptif

Variabel kompetensi SDM merupakan variabel yang diukur melalui tiga dimensi yang terdiri dari dimensi wawasan, dimensi sikap, dan dimensi keterampilan. Nilai rata – rata tanggapan responden untuk aktivitas yang berkaitan dengan variabel kompetensi SDM adalah 3.75. Hal ini menunjukkan bahwa variabel pelaporan keuangan yang berkualitas pada industri perhotelan di Kota Bandung telah mengadopsi sistem penilaian berbasis kompetensi sumber daya manusia dengan baik. Kompetensi SDM yang dimiliki oleh setiap karyawan di perusahaan perhotelan pada dasarnya sudah cukup menunjukkan pengaruhnya terhadap upaya peningkatan kualitas pelaporan keuangan dimana rata – rata karyawan hampir selalu mengasah kompetensi yang mereka miliki di masing – masing perusahaannya.

Variabel pelaporan keuangan yang berkualitas merupakan variabel yang diukur melalui dua dimensi yang terdiri dari dimensi relevan dan dimensi keandalan.

Nilai rata – rata tanggapan responden untuk aktivitas yang berkaitan dengan variabel pelaporan keuangan yang berkualitas adalah 3.88. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa variabel pelaporan keuangan yang berkualitas pada industri perhotelan di Kota Bandung memiliki hubungan yang cukup baik dengan kompetensi yang dimiliki masing – masing karyawan pada setiap perusahaan serta sistem pengendalian internal yang terdapat di setiap perusahaan. Setiap akuntan yang dimiliki oleh perusahaan hampir selalu menjalankan aktivitas yang berkaitan dengan pelaksanaan pelaporan keuangan yang berkualitas.

4.2 Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif pada penelitian ini dilakukan dengan melakukan evaluasi model pengukuran (outer model), evaluasi model structural (inner model), dan uji signifikansi (uji hipotesis). Evaluasi model pengukuran terdiri dari dua tahap yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

Uji validitas pada penelitian ini akan diterapkan pada dua tingkat order faktor. Pengelompokan uji validitas yang dimaksud terdiri dari uji validitas untuk indikator dan dimensi yang reflektif serta uji validitas untuk dimensi yang formatif.

Uji validitas untuk indikator dan dimensi yang reflektif dapat dilihat dari besaran *loading factors* yang dimiliki setiap indikator dan besaran nilai *Average Variance Extracted* (AVE) yang dimiliki oleh setiap dimensinya. Kriteria suatu indikator atau dimensi yang reflektif dinyatakan valid adalah *loading factors* untuk masing – masing indikator >0.60 serta AVE untuk masing – masing dimensinya >0.50 (Latan dan Ghazali, 2017:89). Berikut ini adalah nilai dari *loading factors* untuk order faktor kesatu yang ada pada penelitian ini.

Tabel 3.
Nilai Loading Factors Indikator Penelitian Reflektif

No. Indikator	Loading Factors	Validitas
#1	0.903	Valid
#2	0.762	Valid
#3	0.437	Invalid
#4	1.000	Valid
#5	0.842	Valid
#6	0.771	Valid
#7	0.865	Valid
#8	0.821	Valid
#9	0.812	Valid
#10	0.836	Valid
#11	0.634	Valid
#12	0.763	Valid

Sumber: Olahan Penulis

Indikator yang invalid akan dihilangkan dari keterukuran penelitian. Hal ini mengindikasikan bahwa indikator penelitian yang saat ini digunakan terdiri dari 11 indikator. Berikut ini adalah nilai dari AVE untuk menentukan validitas dari order faktor kedua yang terdapat pada penelitian ini.

Tabel 5.
Nilai AVE Dimensi Penelitian Reflektif

Dimensi	AVE	Validitas
Relevan	0.6944	Valid
Keandalan	0.5608	Valid

Sumber: Olahan Penulis

Uji validitas untuk dimensi formatif dapat dilakukan dengan melihat besaran nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk setiap dimensinya. Suatu dimensi dinyatakan tidak memiliki multikolinearitas apabila nilai dari VIF dimensi tersebut <5.

Berikut ini akan dijelaskan hasil perhitungan nilai VIF untuk setiap dimensi formatif yang terdapat pada penelitian ini.

Tabel 6.
Nilai VIF Dimensi Penelitian Formatif

Dimensi	VIF	Multikolinearitas
Wawasan	1.0182	Tidak ada multikolinearitas
Sikap	1.0174	Tidak ada multikolinearitas
Keterampilan	1.0033	Tidak ada multikolinearitas

Sumber: Olahan Penulis

Uji reliabilitas variabel yang digunakan pada penelitian ini akan dilakukan dengan menganalisis nilai hitung Composite Reliability dan Cronbach Alpha. Hasil uji reliabilitas yang dilakukan menunjukkan bahwa kedua variabel yang diteliti pada penelitian ini mempunyai tingkat reliabilitas yang baik.

Kompetensi sumber daya manusia dihipotesiskan berpengaruh terhadap pelaporan keuangan yang berkualitas. Uji hipotesis statistik yang dimaksud adalah sebagai berikut:

$H_{01} : \gamma_{11} = 0$, Kompetensi sumber daya manusia tidak berpengaruh terhadap pelaporan keuangan yang berkualitas

$H_{11} : \gamma_{11} \neq 0$, Kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap pelaporan keuangan yang berkualitas

Statistik uji yang digunakan adalah menolak H_0 apabila t hitung > t tabel. Hasil uji statistik untuk nilai t hitung pada uji hipotesis variabel kompetensi sumber daya manusia terhadap variabel pelaporan keuangan yang berkualitas menghasilkan angka $2.2392 > t$ tabel (1.995). Hal ini menunjukkan bahwa H_{11} pada penelitian ini diterima sehingga variabel laten kompetensi sumber daya manusia dengan indikator –

indikatornya dinyatakan berpengaruh terhadap variabel laten pelaporan keuangan yang berkualitas secara signifikan. Hasil penelitian ini tidak hanya mendukung pernyataan pada penelitian sebelumnya melainkan mendukung pula beragam teori yang telah dikemukakan sebelumnya oleh para ahli. Hasil penelitian ini mendukung pernyataan Setiyawati (2013) yang menyatakan bahwa kompetensi dari akuntan internal memiliki pengaruh positif pada kualitas pelaporan keuangan perusahaan. Pernyataan ini juga didukung oleh teori yang ada yang menyatakan bahwa pihak penyedia laporan keuangan atau pihak yang melakukan proses pelaporan keuangan harus memiliki kompetensi yang memadai dalam menyajikan informasi bagi pengguna agar mudah dipahami (Kieso *et al.*, 2011:43).

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil akhir dari penelitian yang dilakukan serta pembahasan yang terdapat pada bagian sebelumnya, simpulan dari penelitian ini adalah variabel kompetensi sumber daya manusia dinyatakan berpengaruh terhadap variabel pelaporan keuangan yang berkualitas. Penelitian ini membuktikan kembali bahwa kompetensi SDM memiliki pengaruh terhadap pelaporan keuangan yang berkualitas. *Turnover* karyawan bagian keuangan yang cukup tinggi terkadang mengakibatkan kesulitan tersendiri bagi tim akuntan lainnya untuk menggantikan pekerjaan yang ditinggalkan. Kompetensi yang baik yang dimiliki seorang karyawan umumnya dapat membantu menjaga kesinambungan data dari proses pelaporan keuangan yang terakhir. Kompetensi karyawan yang memberikan kontribusi dalam proses pelaporan keuangan inilah yang mendukung adanya hubungan antara kemampuan seseorang dalam mengelola

wawasan, sikap, dan keahlian terhadap pelaporan keuangan yang berkualitas. Hal yang perlu diperhatikan pada kompetensi SDM untuk meningkatkan kualitas pelaporan keuangan adalah upaya program pengembangan karyawan khususnya dalam hal pembentukan karakter atau mental kerja guna meningkatkan kompetensi masing – masing sehingga kualitas pengambilan keputusan yang didasari oleh *output* dari proses pelaporan keuangan akan meningkat.

6. REFERENSI

- Zager , K., & Zager , L. (2006). The Role of Financial Information in Decision Making Process. *Innovative Marketing* , 35-40.
- Warfield, T., Weygandt , J., & Kieso, D. (2007). *Intermediate Accounting Principles and Analysis*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Weygandt , Kimmel, & Kieso. (2010). *Financial Accounting 7th edition*. Danvers: John Wiley & Sons, Inc.
- Weygandt, J., Kimmel, P., & Kieso, D. (2011). *Financial Accounting IFRS Edition*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Yukl, G. (2010). *Leadership in Organizations*. New Jersey: Prentice Hall.
- Yadiati, W., & Mubarok, A. (2017). *Pelaporan Keuangan: Kajian Teoretis dan Empiris*. Jakarta: Kencana.
- Afiah, N. N., & Azwari, P. C. (2015). The Effect of the Implementation of Government Internal Control System (GICS) On The Quality of Financial Reporting of The Local Governmet

- and Its Impact on The Principles of Good Governance: A Research In District, City, and Provincial Government. *Procedia-Social and Behavioral Sciences* 211 , 811-818.
- Ahmad, T. (2017, Desember 12). *Profesi Akuntan Hadapi Tantangan Berat*. Retrieved from Sindo News: <https://ekbis.sindonews.com/read/1265132/34/profesi-akuntan-hadapi-tantangan-berat-1513081422>
- Aji, N. (2018, September 4). *Prospek positif, simak rekomendasi analisis untuk saham TINS*. Retrieved from Kontan: <https://investasi.kontan.co.id/news/prospek-positif-simak-rekomendasi-analisis-untuk-saham-tins>
- Alfa, A. (2017). Analisis Pengaruh Faktor Keputusan Konsumen dengan Structural Equation Modelling PLS. *Eurekamatika* .
- Amim. (2018, September 2). *Tiga Tahun Penggenangan Waduk Jatigede, Garut Banjir Bandang tapi Indramayu Selamat*. Retrieved from Pikiran Rakyat: <http://www.pikiran-rakyat.com/jawa-barat/2018/09/02/tiga-tahun-penggenangan-waduk-jatigede-garut-banjir-bandang-tapi-indramayu>
- Arens, A. A., Elder, R. J., & Beasley, M. S. (2014). *Auditing and Assurance Services 15th Edition*. Harlow: Pearson .
- Budiawan , D. A., & Purnomo, B. S. (2014). PENGARUH SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL DAN KEKUATAN KOERSIF TERHADAP KUALITAS LAPORAN KEUANGAN. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan* .
- Bardhan, I., Lin, S., & Wu, S.-I. (2015). The Quality of Internal Control over. *Accounting Horizons* , 56.
- Barth, M. (2007). *Research, Standard Setting, and Global Financial Reporting*. Hanover: Now Publishers.
- Beest, F. V., Braam, G., & Boelens, S. (2009). Quality of Financial Reporting: measuring qualitative characteristic. *NiCE Working Paper* , 1-41.
- Bodnar, G., & Hopwood, W. (2009). *Accounting Information Systems*. New Jersey: Pearson.
- Bohlinger, S., Haake, U., Jorgensen, C., & Toiviainen, H. (2015). *Working and Learning in Times of Uncertainty: Challenges to Adult, Professional and Vocational Education*. Rotterdam: Sense Publishers.
- Cahyono, E. (2017, Maret 22). *Sulit Buat Laporan Keuangan? Manfaatkan akuntan virtual ini*. Retrieved from Antara News: <https://www.antaranews.com/berita/619536/sulit-buat-laporan-keuangan-manfaatkan-akuntan-virtual-ini>
- Dana, R. H., & Allen , J. R. (2009). *Cultural Competency Training in a Global Society*. New York: Springer.
- Dietrich, C. (2010). Decision Making: Factors that Influence Decision Making , Heuristic Used, and Decision Outcomes. *Inquiries Journal/Student Pulse* .

- Dhakiri, H. (2018, Januari 18). *Perguruan Tinggi Harus Bangun Jejaring dengan Industri*. Retrieved from Tribun News: <http://www.tribunnews.com/kilas-kementerian/2018/01/18/ Perguruan-tinggi-harus-bangun-jejaring-dengan-industri>
- Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly, J., & Konopaske, R. (2012). *Organizations*. New York: McGraw Hill.
- Gilaninia, S., Chegini, M., & Mohtasham, E. (2013). The Importance of Financial Reporting and Affecting Factors It. *Arabian Journal of Business and Management Review* , 70-78.
- Greene, R., & Kropf, N. (2011). *Competence: Theoretical Framework*. New Jersey: Aldine Transaction.
- Indriasih, D. (2014). The Effect of Government Apparatus Competence and the. *Resesarch Journal of Finance and Accounting* , 38-47.
- Iskandar, D., & Setiyawati, H. (2015). The Effect of Internal Accountants' Competence on the Quality of Financial Reporting and the Impact on the Financial Accountability. *IJMSR* , 55-64.
- Hair, J., Hult, T., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2014). *A Primer On Partial Least Squares Structural Equation Modelling (PLS-SEM)*. California: SAGE.
- Hartono, J. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Yogyakarta: BPFE.
- Heryawan, A. (2016, September 21). *Aher Pacu Terus Kualitas Pelaporan Keuangan*. Retrieved from Tempo: <https://nasional.tempo.co/read/806057/aher-pacu-terus-kualitas-pelaporan-keuangan>
- Hornngren, C. T., Harrison, W. T., & Bamber, L. S. (2004). *Accounting 6th edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kewo, C. L., & Afiah, N. N. (2017). Does Quality of Financial Statement Affected by Internal Control? *International Journal of Economics and Financial* , 568-573.
- Kieso, D. E., Weygandt, J. J., & Warfield, T. D. (2011). *Intermediate Accounting Volume I*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Luthans, F. (1995). *Organizational Behavior*. Harlow: McGraw Hill.
- Latan, H., & Ghozali, I. (2017). *Partial Least Squares: Konsep, Metode, dan Aplikasi*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Levin, G., & Ward, J. L. (2011). *Program Management Complexity: A Competency Model*. Boca Raton: Taylor and Francis Group, LLC.
- Lepsinger, R., & Yukl, G. (2004). *Flexible Leadership*. San Fransisco: John Wiley & Sons.
- Nurafiah. (2018, Mei 3). *IAI Dorong Mitigasi Korupsi dari Peningkatan Kualitas Pelaporan Keuangan*. Retrieved from Kompas: <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/05/03/211942826/iai-dorong->

- mitigasi-korupsi-dari-peningkatan-kualitas-pelaporan-keuangan
- Naz'aina. (2015). The Effect of Internal Control System and Amil Competence on the Financial Reporting Quality at Zakat Management Institution Active Member of Zakat Forum in Special Capital City Region Jakarta and West Java Provinces. *Procedia-Social and Behavioral Sciences* 211 , 753-760.
- Nikolai, L. A., Bazley, J. D., & Jones, J. P. (2010). *Intermediate Accounting 11th edition*. Mason: South-Western Cengage Learning.
- Mulyani, S. (2017, September 14). *Sri Mulyani: WTP Tak Jamin Bebas Korupsi*. Retrieved from Nasional Kompas: <https://nasional.kompas.com/read/2017/09/14/15051381/sri-mulyani-wtp-tak-jamin-bebas-korupsi>
- Magu, J. K., & Kibati. (2016). Influence of Internal Control Systems On Financial Performance of Kenya Farmers Association Ltd. *IJEEM* .
- Malekinejad, R. (2016). The Effectiveness of Financial Statement in Management Decision Making. *International Journal of Accounting Research* , 91-95.
- Mardiasmo. (2017, Agustus 11). *IAI: Tantangan Ilmu Akutansi Semakin Berat*. Retrieved from Website Berita Satu: <http://id.beritasatu.com/home/iai-tantangan-ilmu-akutansi-semakin-berat/163877>
- Mardiasmo. (2016, Februari 16). *Indonesia Masih Kekurangan Akuntan Profesional*. Retrieved from Okezone: <https://economy.okezone.com/read/2016/02/16/320/1313169/indonesia-masih-kekurangan-akuntan-profesional>
- Matteson, M., Konopaske, R., & Ivancevich, J. (2014). *Organizational Behavior and Management*. New York: McGraw Hill.
- Mongiello, M. (2009). *International Financial Reporting*. London: Book Boon.
- Paderi, A. (2019, Januari 2). *Tak Bermanfaat Lebih Baik Tutup, Usut Tuntas Hotel Balairung*. Retrieved from Harian Haluan: <https://www.harianhaluan.com/news/detail/72464/tak-bermanfaat-lebih-baik-tutup-usut-tuntas-hotel-balairung>
- Prawiranegara, F. (2011, Oktober 18). *Akuntan Memiliki Peran Strategis dalam Pelaporan Keuangan*. Retrieved from Swa: <https://swa.co.id/swa/listed-articles/akuntan-memiliki-peran-strategis-dalam-pelaporan-keuangan>
- Prawito, A. (2016, Maret 21). *Akuntan Bakal Makin Keras Berkompetisi*. Retrieved from Kompas: <https://edukasi.kompas.com/read/2016/03/21/16170011/Akuntan.Bakal.Makin.Keras.Berkompetisi>.
- Supranto. (2010). *Statistik Teori dan Aplikasi*. Jakarta: UI Press.
- Suryana. (2010). *Metodologi Penelitian: Model Praktis Penelitian Kuantitatif*

- dan Kualitatif*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Syifa, A. (2018, Mei 30). *Kota Bandung, Bandung Barat, dan Subang Gagal Raih Opini WTP*. Retrieved from Detik News: <https://news.detik.com/jawabarat/4045429/kota-bandung-bandung-barat-dan-subang-gagal-raih-opini-wtp>
- Safarzadeh, F., & Aflakparast, M. (2016). Effect of Financial Reporting Quality and Investment Opportunities and Dividend Based On Decision-Making Case Study: Insurance Companies in Iran. *The Caspian Sea Journal* , 133-137.
- Sagara, Y. (2015). The Effect of Implementation Accounting Information System. *Research Journal of Finance and Accounting* , 111-115.
- Sekaran, & Bougie. (2013). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach 6th Edition*. United Kingdom: Wiley.
- Setiyawati, H. (2013). The effect of Internal Accountants' Competence, Managers' Commitment to Organizations and the Implementation of the Internal Control System on the Quality of Financial Reporting. *International Journal of Business and Management Invention* , 19-27.
- Stice, E., Stice , J., & Skousen, K. F. (2008). *Intermediate Accounting*. Mason: Cengage.
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2012). *Accounting Information Systems*. Harlow: Pearson.
- Tjatur, H. (2018, Februari 1). *PT Pos Indonesia Kembangkan Kantor untuk Hotel, Co-Working, dan Co-Living*. Retrieved from Tribun News: <http://wartakota.tribunnews.com/2018/02/01/pt-pos-indonesia-kembangkankantor-untuk-hotel-co-working-dan-co-living>
- Warfield, T., Weygandt , J., & Kieso, D. (2007). *Intermediate Accounting Principles and Analysis*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Weygandt , Kimmel, & Kieso. (2010). *Financial Accounting 7th edition*. Danvers: John Wiley & Sons, Inc.
- Weygandt, J., Kimmel, P., & Kieso, D. (2011). *Financial Accounting IFRS Edition*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Yukl, G. (2010). *Leadership in Organizations*. New Jersey: Prentice Hall.
- Yadiati, W., & Mubarok, A. (2017). *Pelaporan Keuangan: Kajian Teoretis dan Empiris*. Jakarta: Kencana.

ANALISIS KEPUTUSAN INVESTASI TERHADAP NILAI PERUSAHAAN DI PT SIDO MUNCUL TBK TAHUN 2013-2020

Aninditha Putri Kusumawardhani

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia

anindithaputri@unibi.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *price earning ratio* terhadap *price book value* khususnya di PT Sido Muncul Tbk tahun 2013-2020. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dan sampel dari penelitian ini adalah PT Sido Muncul Tbk suatu perusahaan yang bergerak di sektor farmasi yang tercatat sahamnya di Bursa Efek Indonesia. Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana pengaruh kebijakan investasi terhadap nilai perusahaan di PT Sido Muncul Tbk tahun 2013-2020. Hasil penelitian ini dapat dijelaskan bahwa nilai Sig dari *Price Earning Ratio* sebesar 0,023 atau nilai $0,023 < 0,05$. *Price Earning Ratio* memiliki t hitung lebih besar dari t tabel atau $0,945 < 0,125$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *price earning ratio* yang merupakan indikator dari keputusan investasi tidak berpengaruh terhadap *price book value* yang merupakan indikator dari nilai perusahaan.

Kata Kunci : *Kebijakan Deviden, Dividen Payout Ratio, Keputusan Investasi, Price Earning Ratio, Price Book Value*

Abstract

This study aims to determine the effect of price earning ratio to price book value especially in PT Sido Muncul Tbk year 2013-2020. This research use descriptive method with quantitative approach. Population and sample is PT Sido Muncul Tbk a pharmacy company that listed in Indonesia Stock Exchange. The objective of this research is analyzing how effect investment decision to corporate value in PT Sido Muncul Tbk year 2013-2020. The result of research can explained that Sig value from Price Earning Ratio 0,023 or value $0,023 < 0,05$. Price Earning Ratio has t count more than dari t table or $0,945 < 0,125$. Result of the research shows that price earning ratio which is indicator of investment decision doesn't has effect to price book value which the indicator of corporate value.

Keywords: *Devident Decision, Devident Payout Ratio, Investment Decision, Price Earning Ratio, Price Book Value*

1. PENDAHULUAN

Salah satu cara perusahaan untuk mencari modal adalah melalui pencatatan saham di Bursa Efek Indonesia. Ketika perusahaan mengalami peningkatan laba akan mempengaruhi nilai pemegang saham. Peningkatan ditandai dengan tingkat pengembalian investasi yang tinggi kepada pemegang saham. Nilai perusahaan pada dasarnya dapat diukur melalui beberapa aspek, salah satunya adalah dengan *price book value* karena mencerminkan penilaian investor secara keseluruhan atas setiap ekuitas yang dimiliki. Sedangkan keputusan investasi yang diukur melalui *price earning*

ratio, keputusan investasi merupakan cara perusahaan untuk menambah kas perusahaan dengan adanya keputusan investasi ini dapat mengurangi jumlah hutang perusahaan. Keputusan investasi dan nilai perusahaan merupakan salah satu analisis fundamental yang patut diketahui oleh investor untuk mengetahui perkembangan imbal hasil investasi saham yang dilakukan.

2. KAJIAN PUSTAKA

Keputusan Investasi

Menurut Sartini dan Purbawangsa (2014) menyatakan bahwa "Keputusan investasi adalah keputusan untuk

menanamkan modal yang dimiliki dalam bentuk aktiva tetap dan aktiva lancar yang diharapkan akan memberikan keuntungan di masa mendatang”. Keputusan investasi dapat diukur dengan menggunakan *Price Earning Ratio* (PER). Menurut Sudana (2011:24) mengungkapkan bahwa:

“*Price Earning Ratio* (PER) merupakan rasio untuk mengukur atau menilai prospek pertumbuhan perusahaan di masa yang akan datang, dan tercermin pada harga saham yang bersedia dibayar oleh investor untuk setiap rupiah laba yang diperoleh perusahaan”.

Adapun pendapat lain menurut Purnama (2016) “*Price Earning Ratio* (PER) yang tinggi menunjukkan investasi perusahaan yang bagus dan prospek pertumbuhan perusahaan yang bagus sehingga para investor akan tertarik”. Ada pula pendapat menurut Somantri dan Sukardi (2019) *Price Earning Ratio* (PER) dapat mencerminkan keputusan investasi dari perusahaan. Dengan melihat *Price Earning Ratio* (PER) suatu perusahaan, maka investor akan mengetahui kemampuan perusahaan menghasilkan laba dari setiap dana yang diinvestasikannya untuk jangka panjang. Jika *Price Earning Ratio* (PER) disuatu perusahaan menunjukkan angka yang tinggi, maka investor akan menganggap perusahaan tersebut mampu mengalokasikan dananya dengan baik dan menunjukkan pertumbuhan perusahaan yang baik pula, pada akhirnya hal tersebut akan meningkatkan nilai perusahaan.

Dilihat dari berbagai pendapat diatas dapat dikatakan bahwa *Price Earning Ratio* (PER) menjadi hal yang sangat penting dan perlu diperhatikan oleh setiap perusahaan, karena nilai *Price Earning Ratio* (PER) akan menjadi salah satu pertimbangan atau daya tarik bagi para investor untuk dapat menanamkan modalnya diperusahaan, yang tentunya dapat mempengaruhi nilai perusahaan

Nilai Perusahaan

Menurut Sartini dan Purbawangsa (2014) nilai perusahaan adalah suatu harga yang

akan dibayar oleh pembeli apabila nantinya perusahaan tersebut dijual. Menurut Husnan (2014:7) dalam Somantri dan Sukardi (2019) “Semakin tinggi nilai perusahaan maka akan semakin besar kemakmuran yang akan diterima oleh pemilik perusahaan tersebut”.

Nilai perusahaan dapat diukur dengan menggunakan *Price Book Value* (PBV). Dimana menurut pendapat Somantri dan Sukardi (2019) menyatakan bahwa *Price Book Value* (PBV) merupakan salah satu variabel yang dipertimbangkan seorang investor dalam menentukan saham mana yang akan dibeli.

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

H_1 : *Price Earning Ratio* berpengaruh terhadap *Price Book Value* di PT Sido Muncul Tbk tahun 2013-2020

3. METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2019:2), Metode Penelitian yang merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Metode penelitian yang digunakan penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Menjelaskan subjek atau objek yang diteliti dengan mengemukakan bahwa jenis penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan antara variabel dan pengukuran ini berfungsi untuk membatasi informasi yang tidak berkaitan dengan penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 4.1

Price Earning Ratio SIDO

Tahun	PER
2013	26,33
2014	21,91
2015	19,29
2016	16,39
2017	16,08
2018	19,72
2019	24,9
2020	27,52

Sumber : Olah Data Penulis (2021)

Tabel 4.2

Price Book Value SIDO

Tahun	PBV
2013	6,64
2014	3,61
2015	3,13
2016	3,03
2017	2,96
2018	4,23
2019	5,99
2020	7,25

Sumber : Olah Data Penulis (2020)

- Hasil penelitian ini dapat dijelaskan bahwa nilai *Sig* dari *Price Earning Ratio* sebesar 0,023 atau nilai $0,023 < 0,05$, maka H_{01} ditolak. *Price Earning Ratio* memiliki t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} atau $0,945 < 0,125$. Sehingga dapat dikatakan *price earning ratio* tidak berpengaruh terhadap *price book value*. Arah regresi bertanda negatif menunjukkan bahwa *price earning ratio* memiliki hubungan yang berlawanan arah dengan *price book value*, artinya apabila PER meningkat maka PBV akan menurun karena harga buku saham menunjukkan apakah harga saham terlalu mahal atau terlalu murah dibandingkan dengan harga aslinya.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diperoleh kesimpulan beberapa hal mengenai Analisis Keputusan Investasi terhadap Nilai Perusahaan PT Sido Muncul Tbk tahun 2013-2020 yaitu :

- Hasil deskriptif analisis data penelitian menjelaskan bahwa :
 - Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa secara standar *Price Earning Ratio* dari PT Sido Muncul Tbk dapat dikatakan baik apabila dibandingkan dengan beberapa perusahaan yang ada dalam sektor yang sama yaitu farmasi dan kesehatan, tetapi berbanding terbalik dengan nilai *Price Book Value* nya yang jika dilihat pada tabel tren nya menurun tetapi pada dua tahun terakhir mengalami kenaikan.
 - Jika nilai *Price Earning Ratio* nya baik nilai nya dari 20-25 kali pendapatan nya

jika dilihat pada tabel ada beberapa tahun yang nilai PER nya tidak dapat dikatakan baik. Hal ini mengakibatkan investor memerlukan waktu yang lebih lama dalam pengembalian imbal hasil saham nya dibanding perkiraan PBV PT Sido Muncul Tbk

REFERENSI

- Anwar, Mokhammad. (2019). *Dasar-Dasar Manajemen Keuangan Perusahaan*. Jakarta: Kencana.
- Fahmi, Irham. (2013). *Pengantar Pasar Modal*. Bandung: Alfabeta.
- Husnan, Suad dan Enny Pudjiastuti. (2012). *Dasar-Dasar Manajemen Keuangan*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Nazir, Mohammad. (2011). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Martalena dan Maya Malinda. (2011). *Pengantar Pasar Modal*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Pandoyo dan Moh.Sofyan. (2014). *Metodologi Penelitian Keuangan dan Bisnis Teori dan Aplikasi Menggunakan Software Olah Data Eviews 9*. Bogor: In Media.
- Sudana, I.M. (2011). *Manajemen Keuangan Perusahaan Teori & Praktik*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, dan Kualitatif*. Penerbit Alfabet, Bandung
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabet, Bandung
- Sugiyono. 2019. *Statistika Untuk Penelitian*. Penerbit Alfabet, Bandung
- Suteja, Jaja dan Gunardi, Ardi. *Manajemen Investasi dan portofolio*. PT. Refika Aditama. Bandung
- Utami, S. Elok. Moeljadi dan Ary, G. Tatang. 2018. *Medote Penelitian Keuangan*. Mitra Wacana Media. Bogor
- V. Wiratna Sujarweni. 2016. *Kupas Tuntas Penelitian Akuntansi dengan SPSS*. Pustaka Baru Press. Yogyakarta

JURNAL :

- Ayem, Sri dan Ragil Nugroho. (2016). Pengaruh Profitabilitas, Struktur Modal, Kebijakan Deviden, dan Keputusan

- Investasi Terhadap Nilai Perusahaan (Studi Kasus Perusahaan Manufaktur Yang Go Publik di Bursa Efek Indonesia) Periode 2010 – 2014. *Jurnal Akuntansi* 4(1), 31-39.
- Dananjay, Putu Mahendra dan I Ketut Mustanda. (2016). Pengaruh Keputusan Investasi, Keputusan Pendanaan, dan Kebijakan Dividen Terhadap Nilai Perusahaan pada Perusahaan Manufaktur. *E-Jurnal Manajemen Unud* 5(10), 6610-6639.
- Gautama, Budhi Pamungkas, Nada Kirana Octavia dan Netti Siska Nurhayati. (2019). Pengaruh Keputusan Investasi dan Keputusan Pendanaan terhadap Nilai Perusahaan pada Sektor Properti, Real Estate, dan Konstruksi Bangunan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2013-2017. *Organum: Jurnal Saintifik Manajemen dan Akuntansi* 2(2), 117-129.
- Sartini, Luh Putu Novita dan Ida Bagus Anom Purbawangsa. (2014). Pengaruh Keputusan Investasi, Kebijakan Dividen serta Keputusan Pendanaan terhadap Nilai Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan* 8(2), 81-90.
- Sari, Evrila Lupita dan Andhi Wijayanto. (2015). Pengaruh Keputusan Investasi, Pendanaan, dan Dividen Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Risiko Sebagai Variabel Mediasi. *Management Analysis Journal* 4(4), 281-291.
- Somantri, Ivan dan Hadi Ahmad Sukardi. (2019). Pengaruh Keputusan Investasi, Kebijakan Hutang dan Kebijakan Dividen Terhadap Nilai Perusahaan. *JEMPER (Jurnal Ekonomi Manajemen Perbankan)* 1(1), 1-10.
- Tanto, Tania Ivanna A., Aaron M. A. Simanjuntak, dan Bill J. C. Pangayow. (2019). Pengaruh Keputusan Investasi, Keputusan Pendanaan dan Kebijakan Dividen Terhadap Nilai Perusahaan. *Jurnal Akuntansi & Keuangan Daerah* 14(1), 162–177
- Wahyudi Henri Dwi, Chuzaimah, dan Dani Sugiarti. (2016). Pengaruh Ukuran Perusahaan, Profitabilitas, Kebijakan Dividen, dan Keputusan Investasi Terhadap Nilai Perusahaan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis* 1(2), 156-164.
- Yeni Fitri , Yosi Yulia , Yosetla Indah , Rindi Citra Dewi. (2019). Pengaruh Keputusan Investasi, Controlling Shareholders dan Kebijakan Dividen Terhadap Corporate Value. *Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi* 8(1), 77-91.

PENGARUH ATRIBUT PERUSAHAAN TERHADAP KETERLAMBATAN AUDIT PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR

Elok Faiqoh Himmah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia

email : elokfaiqohhimmah@unibi.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis dan mengetahui pengaruh jenis industri dan umur perusahaan terhadap keterlambatan audit pada perusahaan manufaktur yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia. Fenomena yang terjadi beberapa tahun ini bahwa di Pasar Modal Indonesia terjadiketerlambatan perusahaan dalam melaporkan laporan keuangan dan laporan audit. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Penelitian menggunakan data sekunder berupa laporan keuangan dan laporan audit perusahaan terbuka yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia. Sampel penelitian ini sebanyak 48 perusahaan dalam dua tahun. Penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik dengan alat bantu SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial jenis industri dan umur perusahaan tidak berpengaruh terhadap keterlambatan audit.

Kata Kunci : Jenis Industri; Umur Perusahaan; Keterlambatan Audit

Abstract

This research aims to analyze and determine the effect of industry type and company age on audit delays in consumer goods companies and insurance companies listed in the Indonesia Stock Exchange. The phenomenon that has occurred in recent years is the Indonesian Capital Market has been late in reporting financial reports and audit reports. The research method used was quantitative research using multiple linear regression analysis. The research data used was secondary data in the form of financial reports and audit reports of public companies listed in the Indonesia Stock Exchange. The sample of this research were 48 companies in two years. This research used a classic assumption test with SPSS. The results of the research showed that partially the industry type and age of the company did not affect the audit delay.

Keywords: Type of Industry; Company Age; Audit Delay

1. PENDAHULUAN

Perkembangan pasar modal saat ini telah meningkat dengan sangat pesat dan tentunya di masa mendatang bisnis investasi ini akan menjadi sedemikian kompleks dengan tingkat persaingan yang sangat ketat, terutama dalam upaya penyediaan dan perolehan informasi dalam setiap pembuatan keputusan. Salah satu sumber informasi penting dalam bisnis investasi di pasar modal adalah laporan keuangan yang disediakan setiap perusahaan yanggo public. Fenomena yang terjadi adalah Otoritas Jasa Keuangan (OJK) masih saja menemukan beberapa keterlambatan pelaporan

keuangan yang dilakukan oleh beberapa perusahaan publik. Hingga bulan Desember 2014, OJK mencatat terdapat 30 sanksi peringatan tertulis dan 665 sanksi administrasi denda karena keterlambatan penyampaian laporan berkala dan laporan insidental dengan total nilai denda sebesar Rp 6,549 miliar. Pada tanggal 30 Mei 2013, sebanyak dua belas perusahaan belum menyampaikan laporan keuangan auditan 2012 sehingga dikenakan peringatan tertulis III serta tambahan denda sebesar Rp150 juta. Tahun 2012 tercatat sebanyak 54 perusahaan terlambat

menyampaikan laporan keuangan audit periode 2011. Informasi ini diperoleh dari berita harian ekonomi Mentro TV www.ekonomi.metrotvnews.com pada tanggal 7 Januari 2015. Menurut IAI (2014) dalam PSAK (2015), tujuan dari laporan keuangan adalah untuk memberikan informasi mengenai posisi keuangan, kinerja keuangan, dan arus kas entitas yang bermanfaat bagi sebagian besar pengguna laporan keuangan dalam pembuatan keputusan ekonomik. Informasi yang terdapat dalam laporan keuangan perusahaan dapat bermanfaat apabila disajikan secara akurat dan tepat waktu pada saat yang dibutuhkan oleh para pengguna laporan keuangan seperti kreditor, investor, pemerintah, masyarakat, dan pihak-pihak lain sebagai dasar pengambilan keputusan. Laporan keuangan berfungsi sebagai alat informasi yang menghubungkan perusahaan dengan pihak-pihak berkepentingan yang menunjukkan kondisi kesehatan keuangan perusahaan dari kinerja perusahaan. Laporan keuangan pada dasarnya harus memenuhi karakteristik yang merupakan ciri khas informasi laporan keuangan yaitu dapat dipahami, relevan, materialitas, keandalan, penyajian jujur, substansi mengungguli bentuk, netralitas, pertimbangan sehat, kelengkapan, dan dapat dibandingkan (IAI, 2014). Terdapat beberapa kendala untuk menghasilkan laporan keuangan yang memberikan informasi yang relevan, salah satunya adalah ketetapan waktu dalam penyampaian laporan keuangan yang dipublikasikan. Apabila laporan keuangan tidak disajikan tepat waktu, laporan keuangan tersebut akan kehilangan nilai informasi karena tidak tersedia saat pemakai laporan keuangan membutuhkan pertimbangan dalam pengambilan keputusan (IAI, 2014). Jika terdapat penundaan yang tidak semestinya dalam pelaporan, maka informasi yang dihasilkan akan kehilangan relevansinya (PSAK 2012 penyajian laporan keuangan paragraf 43). Relevan adalah sebagian dari karakteristik kualitatif laporan keuangan. Relevan artinya bahwa informasi tersebut dapat membantu para pengguna laporan keuangan dalam membuat keputusan ekonomik. Pembuatan keputusan ekonomik dilakukan dengan mengevaluasi peristiwa yang akan terjadi di masa lalu, saat sekarang, maupun masa yang akan datang. Salah

satu indikator dari relevansi itu adalah ketepatan waktu (timelines). (Kadir 2011). Ketetapan waktu pelaporan keuangan diatur dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1995, disebutkan bahwa semua perusahaan yang terdaftar di Pasar Modal wajib menyampaikan laporan keuangan secara berkala kepada Badan Pengawas Pasar Modal (Bapepam) atau sekarang dikenal Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan mengumumkan kepada masyarakat. Hal ini dilakukan OJK untuk melindungi para pemegang saham atau penanam modal, karena laporan keuangan yang disampaikan dapat saja berupa good news atau bad news. Pengumuman laba yang berisikan berita tidak baik maka pihak manajemen cenderung akan melaporkan laporan keuangannya tidak tepat waktu (Wulantoro, 2011).

Keterlambatan audit atau biasa yang disebut audit delay adalah lamanya waktu penyelesaian audit dihitung mulai dari tanggal diterbitkannya laporan audit (Dyer dan McHugh 1975). Perbedaan waktu terjadi antara tanggal laporan keuangan dan penyelesaian penyusunan laporan keuangan, serta tanggal publikasi laporan keuangan karena laporan keuangan yang telah selesai disusun oleh perusahaan harus diaudit terlebih dahulu oleh akuntan publik sebelum dipublikasikan (Apriyanti dan Santoso, 2014). Ada beberapa faktor yang dapat memengaruhi keterlambatan audit, salah satu yang paling penting untuk diperhatikan ialah atribut perusahaan (Apriyanti dan Santosa 2014). Definisi dari atribut dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah tanda kelengkapan. Atribut perusahaan ialah ciri-ciri yang dimiliki oleh perusahaan yang mencerminkan tentang perusahaan. Terdapat banyak atribut yang dimiliki oleh perusahaan untuk dapat mengenali suatu perusahaan, seperti ukuran perusahaan, jenis industri, umur perusahaan, dan subsidiari. Akan tetapi, dalam penelitian ini penulis hanya akan mengungkap tentang jenis industri dan umur perusahaan untuk diteliti. Penelitian ini akan membahas mengenai apakah jenis industri dan umur perusahaan berpengaruh terhadap keterlambatan audit? Dihipotesakan bahwa kedua atribut perusahaan ini memengaruhi keterlambatan audit. Carslaw dan Kaplan (1991) mengemukakan bahwa klasifikasi industri dapat

dibedakan menjadi dua kelompok yaitu perusahaan keuangan dan perusahaan non keuangan. Audit pada perusahaan non keuangan membutuhkan waktu relatif lama dibandingkan audit pada perusahaan non keuangan terkait dengan adanya audit pos persediaan yang terdapat pada perusahaan non keuangan. Pada klasifikasi perusahaan nonkeuangan, ada

2. KAJIAN PUSTAKA

2.1 *Audit Delay*

Keterlambatan Audit (*Audit Delay*) Ketetapan waktu pelaporan keuangan merupakan elemen pokok bagi catatan laporan keuangan yang memadai. Ketetapan waktu mengimplikasikan bahwa laporan keuangan seharusnya disajikan pada suatu interval waktu untuk menjelaskan suatu perubahan dalam perusahaan yang mungkin memengaruhi pemakai informasi dalam membuat prediksi dan keputusan (Dyer dan McHugh, 1975). Keterlambatan audit adalah rentang waktu antara tanggal tutup tahun buku perusahaan atau tanggal neraca hingga tanggal diterbitkannya laporan audit oleh Kantor Akuntan Publik yang mengaudit perusahaan tersebut (Ashton et al, 1987). Rachmawati (2008) menyatakan audit delay adalah rentang waktu penyelesaian audit laporan keuangan tahunan yang diukur berdasarkan lamanya hari yang dibutuhkan untuk memperoleh laporan auditor independen atas audit laporan keuangan tahunan perusahaan, sejak tanggal tahun tutup buku perusahaan yaitu 31 Desember sampai tanggal tertera pada laporan auditor independen. Selisih jarak waktu antara berakhirnya tahun fiskal dengan tanggal diterbitkannya laporan audit inilah yang disebut audit delay. Begitupula yang dikemukakan oleh Saemargani dan Mustikawati (2015) bahwa keterlambatan audit atau audit delay adalah perbedaan waktu antara tanggal laporan keuangan dengan tanggal opini audit dalam laporan keuangan mengindikasikan tentang lamanya waktu penyelesaian audit yang dilakukan oleh auditor. Audit delay juga didefinisikan sebagai jumlah hari dari tanggal tutup buku tahun perusahaan 31 Desember sampai tanggal ditandatangani laporan audit (Robbitasari, 2013). Panjang pendeknya audit

industri tertentu yang memiliki kompleksitas operasional yang cukup tinggi dibandingkan kelompok industri keuangan. Proses ini dapat menyebabkan keterlambatan audit pada perusahaan non keuangan. Dengan kata lain jenis industri dapat memengaruhi keterlambatan audit.

delay dipengaruhi oleh kerumitan proses audit. Tingkat kerumitan yang tinggi mengakibatkan auditor memerlukan jumlah hari yang lebih banyak untuk mengaudit perusahaan induk beserta anak perusahaannya (Che-Ahmad dan Abidin, 2008). Indikator dari keterlambatan audit adalah tanggal laporan keuangan dan tanggal laporan audit (Apriyanti dan Santosa, 2014). Telah dikemukakan dalam PSAK No.8 105 AKUNSIKA, Vol 1, No 2, Juli 2020, hal 1 - 10 Copyright © 2020, AKunsika, ISSN 2722-3701 (IAI,2010) tanggal laporan keuangan diotorisasi untuk terbit adalah tanggal ketika laporan keuangan sudah final, yang berarti tidak ada lagi koreksi atau penyesuaian setelah tanggal tersebut. Laporan keuangan auditan tanggal ini adalah tanggal laporan auditor, sementara untuk laporan keuangan yang tidak diaudit, tanggal ini adalah tanggal ketika laporan keuangan selesai disusun oleh manajemen.

2.2 Atribut Perusahaan

Atribut Perusahaan Kamus Besar Bahasa Indonesia mengartikan atribut ialah tanda kelengkapan. Atribut perusahaan adalah ciri-ciri yang dimiliki oleh perusahaan yang mencerminkan tentang perusahaan. Terdapat banyak atribut yang dimiliki oleh perusahaan, seperti: 1) Jenis Industri. Menurut Badan Pusat Statistik (2008), industri mencakup semua usaha dan kegiatan di bidang ekonomi bersifat produktif. Adapun pengertian industri menurut Hansi Siahaan adalah bagian dari proses yang mengelola bahan mentah menjadi bahan baku atau bahan baku menjadi barang jadi sehingga menjadi barang yang bernilai bagi masyarakat. Ashton et al. (1987), membagi jenis industri

menjadi dua golongan besar, yaitu industri sektor keuangan dan industri non keuangan. Industri sektor keuangan adalah industri yang memberikan jasa keuangan dan terkait dengan uang dan investasi. Industri sektor keuangan juga digunakan untuk merujuk pada organisasi yang menangani pengelolaan dana, sedangkan jenis industri non keuangan adalah semua jenis industri yang tidak termasuk dalam industri sektor keuangan. Atribut selanjutnya yang dimiliki perusahaan: 2) Umur Perusahaan. Nugroho dalam Kusnia (2013) mendefinisikan umur perusahaan sebagai berikut: “Umur perusahaan merupakan awal perusahaan melakukan aktivitas operasional hingga dapat mempertahankan going concern perusahaan tersebut atau mempertahankan eksistensinya dalam dunia bisnis”. Umur perusahaan adalah umur perusahaan yang dihitung sejak

perusahaan tersebut telah terdaftar di bursa efek Indonesia sampai dengan dilakukannya penelitian (Togasima dan Christiawan 2014).

Perusahaan yang sudah lama berdiri biasanya mempunyai sistem yang sudah lebih tertata, termasuk prosedur internal kontrol yang sudah semakin teruji sehingga dapat mengurangi terjadinya kesalahan dalam penyajian laporan keuangan. Olehnya itu, perusahaan yang telah lama berdiri memiliki kecenderungan untuk tidak mengalami penundaan laporan keuangan (Apriyanti dan Santosa 2014). Semakin lama umur suatu perusahaan maka jangka waktu penyelesaian audit hingga laporan diterbitkan akan semakin cepat demikian pula sebaliknya (Owusu dan Anshah 2000). Adapun lama umur perusahaan dihitung sejak perusahaan didirikan sampai dilakukannya penelitian ini.

2. METODE PENELITIAN

Populasi yang akan diamati dalam penelitian ini adalah seluruh perusahaan Consumer Goods dan perusahaan Insurance yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia yang berjumlah 26 perusahaan. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel tidak acak yang informasinya diperoleh dengan kriteria tertentu (Sugiyono, 2009:216). Kriteria tersebut adalah: Berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan maka perusahaan yang memenuhi syarat dalam penelitian ini sebanyak 24 perusahaan, selama 2 tahun sehingga jumlah observasi sebanyak 48 sampel. Jenis data penelitian ini adalah data kuantitatif yang bersifat deskriptif yang menjabarkan data laporan keuangan perusahaan consumer goods dan perusahaan insurance yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia. Data yang digunakan yaitu data sekunder yang diperoleh dari situs Bursa Efek Indonesia www.idx.co.id dan dari situs Indonesian Capital Market Directory (ICMD). Jenis industri terbagi atas menjadi dua karakteristik yaitu industri non keuangan dan industri keuangan. Menurut Iskandar, Trisnawati (2010) industri keuangan cenderung memiliki aset berupa aset moneter

yang lebih mudah diukur. Sebaliknya, kebanyakan aset dari industri non keuangan membutuhkan banyak aset berupa fisik seperti mesin dan peralatan lainnya untuk melangsungkan proses bisnisnya. Industri keuangan memiliki sistem informasi akuntansi yang lebih tersentralisasi dan terotomatisasi dibandingkan dengan industri non keuangan. Umur perusahaan merupakan awal perusahaan melakukan aktivitas operasionalnya hingga dapat mempertahankan going concern perusahaan tersebut atau mempertahankan eksistensinya dalam dunia bisnis. Umur perusahaan dalam penelitian ini menggunakan umur perusahaan dari tanggal perusahaan didirikan sampai dengan dilakukan penelitian. Keterlambatan audit adalah rentang waktu antara tanggal tutup tahun buku perusahaan atau tanggal neraca hingga tanggal diterbitkannya laporan audit oleh Kantor Akuntan Publik yang mengaudit perusahaan tersebut (Ashton *et al*, 1987). Keterlambatan audit atau audit delay dalam penelitian ini diukur berdasarkan rentang waktu penyelesaian pelaksanaan audit laporan keuangan tahunan, yaitu dari lamanya hari yang dibutuhkan untuk memperoleh laporan auditor independen atas laporan keuangan tahunan perusahaan. Dihitung sejak tanggal

tutup buku perusahaan yaitu per 31 Desember sampai tanggal yang tertera pada laporan auditor independen. Berikut tabel dari definisi operasional dan pengukuran dalam penelitian ini.

3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran

Berikut merupakan definisi operasional dan pengukuran dalam penelitian ini:

1. Keterlambatan Audit, indikator dalam penelitian ini adalah jumlah hari antara tanggal laporan keuangan per 31 Desember sampai tanggal laporan audit
2. Jenis Industri, indikator dalam penelitian ini adalah Industri non keuangan: kompleksitas asset (1), industri keuangan: asset moneter (0).
3. Umur Perusahaan, indikator dalam penelitian ini adalah Sejak tahun perusahaandiridirikan sampai dengan tahun penelitian.

3.3 Metode analisis regresi linier

1. Uji Multikolinearitas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas dalam sebuah model regresi adalah: Nilai R² yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi namun secara individual variabel-variabel independen banyak yang tidak signifikan yang kemudian akan mempengaruhi variabel dependen. Multikolonieritas dapat dilihat dari nilai tolerance dan lawannya, variance inflation factor(VIF). Nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi karena keduanya berhubungan terbalik. Nilai *cut-off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai tolerance 0 dan nilai VIF 0. Jika nilai 0 lebih kecil dari 0,10 berarti terdapat korelasi antar variabel independen yang nilainya lebih dari 95%. Indikator adanya multikolinearitas yaitu jika nilai VIF lebih dari 10.

2. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov (K-S). Dasar pengambilan keputusan dalam uji K-S adalah sebagai berikut: Apabila nilai signifikansi atau nilai probabilitas > 0,05 atau 5 persen maka data terdistribusi secara normal dan apabila nilai signifikansi atau nilai probabilitas < 0,05 atau 5 persen maka data tidak terdistribusi normal.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedasitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedasitas dan jika berbeda disebut heteroskedasitas. Digunakan uji heteroskedasitas menggunakan uji glejser dalam penelitian ini, untuk mengetahui tidak adanya heteroskedasitas ditunjukkan dengan tidak ada satupun variabel independen yang signifikan secara statistik memengaruhi variabel dependen nilai Absolut Residual (AbsRes). Hal ini terlihat dari probabilitas signifikansinya di atas tingkat kepercayaan 5 persen. Analisis inferensial yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda (multiple regression). Analisis regresi berganda digunakan mengingat variabel independen lebih dari satu. Pengujian ini berguna untuk mengetahui pengaruh variabel independen (jenis industri dan umur perusahaan) terhadap variabel dependen (keterlambatan audit atau audit delay). Persamaan analisis berganda adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y : Keterlambatan audit

a : Konstanta

b₁, b₂ : Koefisiensi regresi masing-masing variabel X

X1 : Jenis Industri

X2 : Umur Perusahaan

ε : Error

Uji Hipotesis Alat uji yang digunakan untuk menguji hubungan antar variabel tersebut adalah uji t dan koefisien determinasi (R^2). Uji hipotesis parsial (Uji t) Uji statistik t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2013: 98). Pernyataan Hipotesis :

H1 : Jenis industri berpengaruh terhadap keterlambatan audit.

H2 : Umur perusahaan berpengaruh terhadap keterlambatan audit.

2. Koefisien determinasi (R^2) Menurut Ghozali (2013:87) koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dapat menjelaskan variasi variabel dependen. Dalam pengujian hipotesis koefisien determinasi dilihat dari besarnya nilai R Square untuk mengetahui seberapa jauh variabel bebas “jenis industri dan umur perusahaan terhadap keterlambatan audit”. Nilai (R^2) mempunyai interval antara 0 sampai 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$). Jika nilai bernilai besar (mendekati 1) berarti variabel bebas dapat memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Sedangkan jika bernilai kecil berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas.

4. HASIL PENELITIAN

4.1 Hasil Uji Asumsi Klasik

4.1.1 Uji Normalitas Data

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diambil berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal atau mendekati normal. Jika data tidak mengikuti pola sebaran distribusi normal, maka akan diperoleh taksiran yang bias. Pengujian normalitas dilakukan melalui tes Kolmogorov-Smirnov koreksi Lilliefors.

4.1.2 Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi kesalahan atau ketidaksamaan variance dari residual pada model yang sedang diamati dari satu observasi ke observasi lain. Kriteria hasil dari uji heterokedastisitas adalah sebagai berikut : jika nilai p- value (signifikansi) $> 0,05$ maka varians residual dalam data bersifat homokedastisitas, tetapi jika $< 0,05$ mengindikasikan varian residual bersifat heteroskedastisitas.

4.1.3 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Uji autokorelasi dilakukan dengan menggunakan uji statistik Durbin Watson, yaitu dengan membandingkan angka Durbin-Watson hitung (DW) dengan nilai kritisnya dL dan dU. Hasil pengujian dengan DW diperoleh nilai 1,932, dengan $\alpha = 0,05\%$, $n = 30$, $k = 2$ diperoleh nilai $dU = 1,738$ dan $4 - dU = 2,234$, karena nilai DW berada di antara dU $1,738 < DW$ $1,932 < 4 - dU$ $2,234$, maka dapat disimpulkan tidak terdapat masalah autokorelasi.

4.2 Pengujian Hipotesis

4.2.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Pengujian hipotesis secara parsial (Uji t) digunakan Untuk mengetahui signifikan atau tidaknya suatu pengaruh dari variabel-variabel bebas secara parsial atas suatu variabel tidak bebas.

Tabel 1 :

Hasil Pengujian Hipotesis

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	85.532	5.424		15.768	.000
1 JENIS INDUSTRI	6.751	4.076	.234	1.656	.105
UMUR PERUSAHAAN	-.351	.232	-.214	-1.513	.137

Dependent Variable: KETERLAMBATAN AUDIT

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	85.532	5.424		15.768	.000
1 JENIS INDUSTRI	6.751	4.076	.234	1.656	.105
UMUR PERUSAHAAN	-.351	.232	-.214	-1.513	.137

Dependent Variable: KETERLAMBATAN AUDIT

Berdasarkan Tabel 5, diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 85,532 - 6,751X_1 - 0,351X_2$$

Y = Keterlambatan audit

X₁ = Jenis industri

X₂ = Umur perusahaan

Persamaan regresi tersebut mempunyai makna sebagai berikut:

1) Konstanta = 85,532 Jika variabel keterlambatan audit sebesar 85,532 hari maka variabel jenis industri dan umur perusahaan dianggap sama dengan nol.

2) Jenis industri = 6,751 Koefisien regresi untuk variabel jenis industri sebesar 6,751, artinya bahwa setiap perubahan satu satuan variabel jenis industri maka keterlambatan audit akan mengakibatkan kenaikan sebesar 6,751 dengan asumsi jenis industri tetap.

3) Umur perusahaan = - 0,351 Nilai koefisien regresi variabel umur perusahaan sebesar -0,351. Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan umur perusahaan akan mengakibatkan kenaikan keterlambatan audit sebesar -0,351 dengan asumsi umur perusahaan tetap.

4.2.2. Pengujian Hipotesis Uji t

Tabel 2

1. Pengaruh Jenis Industri Terhadap Keterlambatan Audit

Berdasarkan hasil Uji Hipotesis Parsial (uji t) pada tabel 5 untuk variabel jenis industri yaitu diperoleh nilai 'hit sebesar 1,656 dan nilai 'tab dengan $\alpha = 0.05$ dan derajat bebas = $48 - 1 - 1 = 46$ untuk pengujian dua pihak adalah 2,0129. Oleh karena itu 'hit untuk koefisien variabel jenis industri 1.656 lebih kecil dari 'tab sebesar 2.0129 maka H_{a2} ditolak dan H₀₂ diterima, artinya jenis industri tidak berpengaruh terhadap keterlambatan audit. Hasil tersebut disebabkan oleh ada beberapa perusahaan jenis industry keuangandalam penelitian ini mempunyai jangka waktu yang lama dalam pelaporan audit dan ada beberapa perusahaan jenis industri non keuangan yang mempunyai jangka waktu yang singkat dalam pelaporan auditnya.

2. Pengaruh Umur Perusahaan Terhadap Keterlambatan Audit.

Berdasarkan hasil Uji Hipotesis Parsial (uji t) pada tabel 5 untuk variabel umur perusahaan yaitu diperoleh nilai 'hit sebesar - 1,513 dan nilai 'tab dengan $\alpha = 0.05$ dan derajat bebas = $48 - 1 - 1 = 46$ untuk pengujian dua pihak adalah 2,0129. Oleh karena itu 'hit untuk koefisien variabel umur perusahaan -1,513 lebih kecil dari 'hit sebesar 2.0129 maka H₁ ditolak artinya umur perusahaan tidak berpengaruh terhadap keterlambatan audit. Hasil tersebut di sebabkan karena ada beberapa perusahaan yang telah lama berdiri (21, 22, 25, 26), namun mempunyai jangka waktu yang lama dalam pelaporan audit di dibandingkan dengan jangka waktu pelaporan audit tahun sebelumnya.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah: Jenis industri tidak berpengaruh terhadap keterlambatan audit. Artinya, perusahaan jenis industri apapun tidak memengaruhi cepat atau lambatnya keterlambatan audit pada perusahaan consumer goods dan perusahaan insurance yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia. Selain itu, dilihat dari umur perusahaan, hasil penelitian ini menunjukkan umur perusahaan tidak berpengaruh terhadap keterlambatan audit. Artinya, perusahaan yang telah lama berdiri dan perusahaan yang baru didirikan tidak memengaruhi cepat atau lambatnya keterlambatan audit pada perusahaan consumer goods dan perusahaan insurance yang terdaftar

di Bursa Efek Indonesia. Di masa mendatang, hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan bermanfaat secara umum bagi perusahaan-perusahaan yang telah terdaftar atau perusahaan yang mau mendaftarkan perusahaannya dipasar modal bahwa perusahaan sebaiknya mengevaluasi kinerja perusahaan secara berkala agar dapat mengendalikan faktor-faktor dominan yang dapat memengaruhi jangka waktu penyelesaian audit. Selain itu, perusahaan diharapkan dapat memberikan data yang diperlukan selama proses pemeriksaan laporan keuangan sehingga laporan keuangan dapat dipublikasikan lebih awal. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan kepada peneliti selanjutnya sebaiknya menambah variabel independen lain yang belum digunakan dalam penelitian ini serta menambah periode penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Agoes, Sukrisno. 2014. *Auditing: Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan oleh Akuntan Public*. Salemba Empat: Jakarta Selatan.
- Che, Ahmad A. & Abidin S. 2008. *Audit Delay Of Listed Companies: A Case Of Malaysia International Journal Business Research*, 4 (1).
- Apiyanti, Setyarini Santosa. 2014. *Pengaruh Atribut Perusahaan dan Faktor Audit Terhadap Keterlambatan Audit pada Perusahaan yang Terdaftar di Bursa Efek Malaysia. Jurnal Akuntansi dan Keuangan*. 16(2): 74-87.
- Ashton, R. H., Willingham, J. J., & Elliott, R. K. 1987. *An Empirical Analysis of Audit Delay. Journal of Accounting Research*. 25(2).
- Chandra, Hesti. 2011. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Audit Delay Terhadap Jangka Waktu Penyelesaian Audit yang Terdaftar Di BEI Tahun 2008- 2010". Skripsi. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Carslaw, C. A. P. N. & Kaplan, S. E. 1991. *An Examination of Audit Delay: Further Evidence from New Zealand. Accounting and Business Research*. 22 (85):21-32.
- Togasima, Cristian Noverta dan Yulius Jogi Christiwan. 2014. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Audit Report Lag pada Perusahaan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia pada Tahun 2012. Jurnal Business Accounting Review*. 2(2):151-159.
- Dyer, J.C. & McHugh, A.L. 1975. *The Timeliness of the Australian Annual Report. Journal of Accounting Research*. 13 (3):2014-219.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, Edisi Keempat*. Universitas Diponegoro: Semarang.

- _____. 2009. "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 16". Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- _____. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 19 (edisi kelima)". Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Ikatan Akuntansi Indonesia. 2014. Standar Akuntansi keuangan, Salemba Empat: Jakarta.
- _____. 2012. Standar Akuntansi keuangan, Salemba Empat: Jakarta.
- Iskandar, Meylisa Januar dan Trisnawati Estralita. 2010. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Audit Report Lag Ppada Perusahaan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*. 12(3). 175-186.
- Jumratul, Haryani dan I Dewa Nyoman Wiratmaja. 2014. Pengaruh Ukuran Perusahaan, Komite Audit, Penerapan International Financial Reporting
- Randal J. Elder, Mark S. Beasley, Alvin A. Arens, Amir Abadi Jusuf, 2011. *Jasa Audit dan Assurance*. Salemba Empat: Jakarta Selatan.
- Riyani, Kusumawati. 2013. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Audit Delay pada Emiten Perbankan yang Terdaftar Di BEI". Skripsi. Depok: Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma.
- Robbitasari, Ainurriszky Putri dan I Dea Nyoman Wiratmaja. 2013. Pengaruh Opini Audit Going Concern, Kepemilikan Institusional dan Audit Delay pada Voluntary Auditor Switching. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. 5(3): 652- 665.
- Saemargani, Fitria Inggga dan Rr. Indah Mustikawati, M.Si., Ak. 2015. Pengaruh Ukuran Perusahaan, Profitabilitas, Sovabilitas, Ukuran Kap. dan Opini Standar dan Kepemilikan Publik Pada Audit Delay. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. 6(1): 63-78.
- Kadir, A. 2011. Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Ketetapan Waktu Pelaporan Keuangan: Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek Jakarta. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*. 12(1).
- Kartika, Andi. 2011. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Audit Delay pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di BEI. *Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan*. Vol. 3. No. 2.
- Kusnia, G. 2013. "Pengaruh Umur Perusahaan, Ukuran Perusahaan, dan Leverage Terhadap Intellectual Capital Disclosure". Skripsi. Bandung: Fakultas Ekonomi. Universitas Pasundan.
- Owusu-Ansah, S. 2000. Timeliness of Corporate Financial Reporting in Emerging Capital Market: Emprical Evidence from the Zimbabwe Stock Exchange. *Forthcoming in Accounting & Business Research*. 30(3).
- Auditor Terhadap Audit Delay. *Jurnal Nominal*. 4(2):1-15.
- Sepriana, Ira. 2010. Analisis Faktor-faktor yang Berpengaruh Terhadap Ketepatan Waktu Pelaporan Keuangan Perusahaan BUMN di Indonesia. *Jurnal Maksi*. 10 (1). 97-117
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Theodorus, M. Tuanakota. 2015. *Audit Kontemporer*. Jakarta: Salemba Empat
- Wiguna, Karina Rahayu. 2012. "Pengaruh Tenure Audit Terhadap Audit Report Lag dengan Spesialisasi Industri Auditor Sebagai Variabel Pemoderasi: Studi pada Bank Umum Konvensional di Indonesia Tahun 2008-

2010”. Skripsi. Depok : Fakultas
Ekonomi Universitas Indonesia.

Wulantoro, A.F. 2011. “Analisis Faktor- Faktor
yang Mempengaruhi Ketetapan Waktu
Publikasi Laporan Keuangan
Perusahaan Manufaktur Go Public di
Bursa Efek Jakarta”. Skripsi. Semarang:
Universitas Diponegoro.

Undang-Undang No.8 tahun 1995
www.bapepam.go.id, diakses tanggal 5
Maret 2016

www.idx.co.id, diakses tanggal 10 Maret 2016

www.Kbbi.web.id, diakses tanggal 6 Maret
2016

www.tipsserbaserbi.blogspot.co.id, diakses
tanggal 6 April 2016

PENGARUH RELIGIUSITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CINNAMON HOTEL SYARIAH

Elan Rusnendar¹, Leonardo Pasaribu²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia

Email : elanrusnendar@unibi.ac.id, leonardopasaribu0329@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Religiusitas dan Kualitas Pelayanan secara parsial dan simultan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cinnamon Hotel Syariah. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan pengumpulan data menggunakan wawancara dan angket yang disebar kepada 100 responden, kepada pengunjung yang datang ke Cinnamon hotel Syariah. Metode pengambilan sampel adalah *random sampling*. Teknik pengujian instrument menggunakan uji validitas dan uji realibilitas, adapun analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, koefisien korelasi berganda, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Secara Simultan nilai signifikansi F (0,000) lebih kecil dibanding tingkat kesalahan yang ditetapkan ($\alpha = 0,05$) maka diputuskan untuk menolak H_0 dan menerima H_a . Artinya dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa religiusitas dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen. (2) Secara parsial signifikansi yang diperoleh variabel religiusitas (X_1) sebesar 0,836, dimana $(0,628) > (\alpha = 0,05)$, sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya secara parsial, religiusitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y), sehingga hipotesis H_a diterima. (3) Secara parsial variabel kualitas pelayanan (X_2) sebesar $0,000 < (\alpha = 0,05)$, sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya secara parsial, kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y), sehingga hipotesis H_0 diterima.

Kata Kunci :Religiusitas, Kualitas Pelayanan ,dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Religiosity and Service Quality partially and simultaneously on Consumer Satisfaction in Cinnamon Sharia Hotels. The method used is a descriptive method with a quantitative approach and data collection using interviews and questionnaires distributed to 100 respondents, to visitors who come to the Sharia hotel Cinnamon. The sampling method is random sampling. Instrument testing techniques using the validity test and reliability test, while the analysis of data using multiple linear regression analysis, multiple correlation coefficients, and the coefficient of determination. The results of this study indicate that (1) Simultaneously the significance value of F (0,000) is smaller than the specified error rate ($\alpha = 0.05$), so it was decided to reject H_0 and accept H_a . This means that with a 95% confidence level it can be concluded that religiosity and service quality simultaneously influence consumer satisfaction. (2) Partially the significance obtained by the religiosity variable (X_1) is 0.836, where $(0.628) > (\alpha = 0.05)$, according to the hypothesis testing criteria that H_0 is accepted and H_a is rejected. This means that partially, religiosity does not affect consumer satisfaction (Y), so H_a hypothesis is accepted. (3) Partially the service quality variable (X_2) is 0,000 $< (\alpha = 0.05)$, according to the hypothesis testing criteria that H_0 is rejected and H_a is accepted. This means that partially, service quality (X_2) influences customer satisfaction (Y), so that the hypothesis H_0 is accepted.

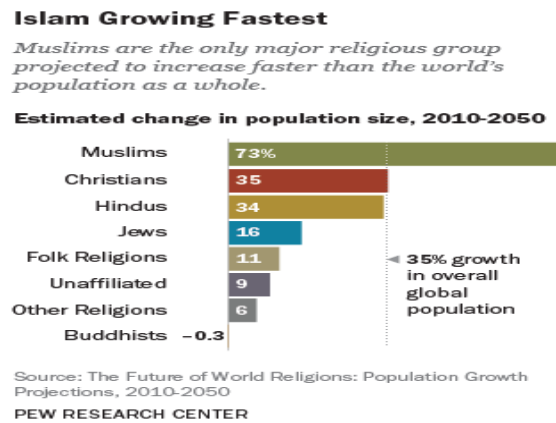
Keywords: Religiosity, Service Quality, and Consumer Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar dapat memuaskan konsumennya. Persaingan dalam dunia bisnis dewasa ini dirasakan semakin ketat, seiring dengan bertambahnya perusahaan-perusahaan sejenis yang menawarkan produk atau jasa yang sama. Masyarakat sebagai salah satu bagian dari pelaku ekonomi dengan perkembangan yang terjadi di masyarakat sebagai akibat perkembangan dari teknologi informasi, telah mempengaruhi perilakunya sebagai pelaku ekonomi.

Salah satu bidang usaha yang terus mengalami persaingan yaitu pada usaha atau bisnis hotel. Hotel pada dasarnya merupakan bidang usaha yang menyediakan jasa untuk menginap bagi para tamu termasuk didalamnya menyediakan layanan minuman dan makanan, serta fasilitas layanan penunjang lainnya. Pada operasionalisasi hotel terkait ketersediaan fasilitas dan pelayanan yang prima begitu *urgent* dilakukan, karena usaha hotel untuk dapat eksis, membutuhkan keunggulan dan modal layanan untuk bersaing (Widyarini, 2013:4).

Dibukanya Masyarakat Ekonomi Asean menjadi elemen penting bagi perekonomian Asia khususnya Indonesia. Dengan adanya momentum ini pula sudah sepatasnya dapat dijadikan sebagai sebuah acuan guna melihat kesempatan serta tantangan baru bagi Indonesia untuk dapat membuktikan kepada dunia bahwa Indonesia mampu bersaing dengan negara-negara di kawasan Asean dan juga di tingkat global. Hal ini diharapkan kiranya dapat meningkatkan stabilitas perekonomian Indonesia khususnya. Dengan dirilisnya sebuah penelitian mengenai populasi muslim dunia pada 2 April 2015, *Pew Research Center* mempublikasikan risetnya yang berjudul *“The Future of World Religion: Population Growth Projections, 2015-2050”* mengenai populasi pertumbuhan dan penyebaran agama di seluruh dunia yang dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1.1
Populasi Pertumbuhan Dan Penyebaran Agama Di Seluruh Dunia

Sumber : (www.pewforum.org)

Diakses 7 November 2019

Berdasarkan hasil riset tersebut, dipaparkan juga estimasi masa depan dimana hal ini dapat diartikan bahwa total jumlah penduduk Muslim mengalami pertumbuhan yang sangat pesat yaitu dengan yang tersebar di berbagai negara. Walaupun hal ini dapat diartikan sebagai India yang juga dapat diperkirakan memiliki 311 juta Muslim di 2050 (11% dari total global) yang mana menjadikannya negara dengan penduduk Muslim terbesar didunia. Namun untuk saat ini, Indonesia masih memiliki jumlah terbesar didunia menurut *Pew Reserch*, (2019). Berikut gambar Sepuluh Negara Dengan Jumlah Muslim Terbesar:

Sejalan dengan hal tersebut pada kenyataanya Indonesia menorehkan prestasi di level internasional dengan diraihnya peringkat pertama sebagai destinasi wisata halal dunia versi GMTI (Global Muslim Travel Index) pada tahun 2019, yang diumumkan oleh *CrescentRating – Mastercard*. Prestasi ini merupakan kabar gembira yang tidak hanya dirasakan oleh Kementerian Pariwisata saja selaku Kementerian yang menangani pengembangan wisata halal di Indonesia, namun juga bagi seluruh bangsa Indonesia. Setelah lima tahun fokus pada pengembangan pariwisata halal, Indonesia akhirnya mampu menunjukkan potensinya sebagai destinasi wisata halal terbaik dunia. *CEO CrescentRating*, institusi penilai GMTI 2019, Fazal Bahardeen menyampaikan jika tahun 2019 akhirnya

Indonesia menduduki peringkat pertama wisata halal dunia versi GMTI 2019, bersanding dengan Malaysia dengan skor total 78.

Seperti apa detail penjelasan mengenai 10 besar peringkat negara dengan destinasi wisata halal dunia terbaik yang dirilis oleh GMTI 2019, sebagai berikut:



Gambar 1.3

Peringkat GMTI (Global Muslim Travel Index) Pada Tahun 2019

Sumber : GMTI (Global Muslim Travel Index) 2019

Seperti diungkapkan Valeria Maltoni dalam Paajanen (2011:14) bahwa seorang pengguna media sosial tidak akan tertarik terhadap informasi mengenai suatu perusahaan yang disampaikan oleh pihak perusahaan melalui sosial media, tetapi mereka lebih tertarik untuk mendengar opini dari sesama pengguna sosial media tentang informasi tersebut. Sehingga dengan kata lain, konsumen sebagai bagian dari pengguna sosial media dapat melakukan proses pertukaran informasi dengan sangat cepat dan memungkinkan untuk berbagi informasi mengenai hal yang mereka sukai, di sisi lain mereka juga aktif dan kritis terhadap informasi yang mereka tidak sukai. Dikutip dari Kertajaya (2002:26) bahwa :

“Maraknya perkembangan media sosial didorong oleh kemampuan *gadget* yang memiliki mobilitas tinggi sehingga membuat orang cenderung lebih mudah untuk mengakses sosial media. Fungsi internet dan sosial media berubah menjadi ruang yang lebih manusiawi, interaktif dan partisipatif. Mereka memberi akses peluang untuk

melakukan interaksi dengan khalayaknya”.

Kesadaran terhadap wisata halal akan terus menerus berkembang dengan seiringnya zaman, untuk bersaing dalam bisnis ini harus mempunyai konsep pengembangan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan pengalaman wisata muslim yang dapat dilihat pada gambar berikut:

Berbagai usaha untuk pemenuhan kebutuhan tamu begitu penting untuk dilakukan dan dikelola oleh perusahaan dimana hal ini dalam rangka memenuhi tingkat kepuasan konsumen. Disini terlihat bahwa kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan tamu dimana hal ini dapat mendukung pembentukan persepsi konsumen terhadap layanan hotel. Hal tersebut mendeskripsikan bahwa *image* kualitas layanan hotel bukan saja dilihat dari perspektif pihak penyedia jasa, tetapi didasarkan juga pada perspektif konsumen. Perspektif konsumen terhadap kualitas layanan hotel sesungguhnya merupakan hasil dari penilaian holistik atas pengalaman dari suatu jasa penginapan, disini seorang konsumen ketika merasakan layanan yang unggul sehingga memungkinkan terjadinya kepuasan konsumen (Yanto Supriyanto, 2018).

Setelah melakukan pengembangan tentunya mempunyai target, dimana target tersebut adalah capaian pengembangan yang dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:

Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (Disbudpar) Kota Bandung Dewi Kanasari menyatakan rencana pengembangan wisata halal tidak bermaksud untuk mengotakotakkan. Langkah ini justru sebagai upaya menarik minat wisatawan dari berbagai negara muslim untuk berkunjung ke Kota Bandung. "Ini masih dibahas *road map*-nya, tapi yang pasti Bandung ini kota wisata. Menurutnya, pengembangan wisata halal bukan menjadi program khusus Pemerintah Kota Bandung. Justru hal tersebut merupakan kebijakan dari pemerintah pusat. Sementara itu, Pemprov Jabar juga sudah mengeluarkan pedoman dalam mengembangkan wisata halal. "Wisata halal ini sudah diwacanakan pusat dan Pemprov Jabar juga sudah mengeluarkan pedoman wisata halal," ucapnya. Dalam menyiapkan pengembangan wisata halal, dia menyebut, tidak langsung menerapkan konsep tersebut.

Saat ini pihaknya hanya ingin memberi jaminan kepada para wisatawan dari berbagai negara muslim bahwa Bandung ini ramah dan nyaman untuk dikunjungi.

Kota Bandung dikenal sebagai tujuan wisata karena menampilkan berbagai hal-hal menarik terutama keindahan alam, kuliner, *fashion* dan kualitas pendidikannya. Untuk menunjang seluruh aktivitas wisata, maka kehadiran hotel sangat penting guna mewujudkan hunian sementara yang memadai. Hotel syariah di Kota Bandung merupakan salah satu jenis hotel yang mampu memberikan pelayanan hotel berbasis syariah. Guna mendapatkan pelanggan yang banyak maka hotel-hotel tersebut harus mampu meningkatkan kepuasan konsumen, salah satunya yaitu melalui produk hotel dan pelayanan.

Berikut nama-nama potensi hotel syariah berbintang yang berada di Kota Bandung sesuai jumlah kamar yang dimilikinya:

Tabel

1.1

Daftar Hotel Berbintang yang Berbasis Syariah Pada Tahun 2019

N o.	Nama Hotel	Hotel Bintang	Jumlah Kamar	Tahun Berdiri
1	Lingga Hotel	Bintang 3	68	1989
2	Narapati Indah Syariah Boutique Hotel & Convention	Bintang 3	60	1994
3	Noor Hotel	Bintang 3	33	2001
4	Hotel Sebelas Syariah	Bintang 3	12	2009

Tabel 1.2

Rasio Okupansi Cinnamon Hotel Syariah 2017, 2018 dan 2019

Bulan	Total Room	2017		2018		2019	
		Room Sold	Occupancy	Room Sold	Occupancy	Room Sold	Occupancy

5	Ruby Hotel Syariah	Bintang 3	33	2016
6	Cinnamon Hotel Syariah	Bintang 3	42	2017
7	Daarul Jannah Cottage	Bintang 2	24	1998
8	Orange Home Hotel Syariah	Bintang 1	30	2012

Sumber : Traveloka.com, Data Diolah (2019) Diakses 10 Oktober 2019

Pada tabel 1.1 terdapat total 8 hotel syariah potensi berbintang berada di Kota Bandung. Meskipun ada beberapa tempat penginapan yang berbasis syariah di Kota Bandung, tetapi tidak termasuk dalam potensi hotel berbintang yang berbasis syariah seperti MQ Guest House, Rumah Tawa, Penginapan Daarul Muthmainnah. Dikarenakan tidak mumpuni standar hotel berbintang, diantaranya dari segi akomodasi, harga, pelayanan, dan fasilitas. (Putriansya, 2016:56).

Salah satu faktor yang memicu perkembangan hotel syariah di kota Bandung adalah sudah banyak masyarakat muslim yang *aware* terhadap hotel yang mengusung konsep syariah. Kesadaran tersebut mengakibatkan masyarakat muslim semakin selektif dalam memilih hotel atau tempat penginapan ketika berwisata. Semakin tertariknya masyarakat muslim dalam memilih hotel yang mengusung konsep halal tidak terlepas dari faktor pendorong yang dimilikinya, baik bersifat internal maupun eksternal (Muthoifin, 2015:49).

Sejalan dengan hal tersebut, untuk mengetahui okupansi pada Hotel Cinnamon Hotel Syariah, peneliti mengajukan untuk merekapitulasi data rasio okupansi pada hotel tersebut. Berikut tabel rasio okupansi pada Cinnamon Hotel Syariah :

Januari	42	611	46,93	462	35,48	453	34,79
Februari	42	654	53,69	458	38,95	487	41,41
Maret	42	724	55,61	574	44,09	530	40,71
April	42	789	60,60	665	51,08	549	42,17
Mei	42	657	50,46	537	41,24	535	41,09
Juni	42	603	46,31	473	36,33	427	32,80
Juli	42	765	58,76	650	49,92	608	46,70
Agustus	42	727	55,84	655	50,31	639	49,08
September	42	732	56,22	619	47,54	571	43,68
Oktober	42	717	55,07	614	47,16	-	-
November	42	595	45,70	513	39,40	-	-
Desember	42	838	64,36	768	58,99	-	-

Sumber: Cinnamon Hotel Syariah (2019)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nabila Putri sebagai HR Manajer Cinnamon Hotel Syariah, mengatakan bahwa terdapat masalah yang sedang dihadapi yaitu terjadi *trend* okupansi kamar yang menurun dari tahun 2017, 2018 hingga 2019. Pada tabel 1.2 dapat diketahui bahwa jika persentase per semester dari bulan Januari hingga Juni di tahun 2017 sebesar 52%, sedangkan untuk di tahun 2018 persentase per semester dari bulan Januari hingga Juni sebesar 41% dan pada persentase per semester dari bulan Januari hingga Juni

2019 lebih menurun menjadi 39%. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor internal maupun eksternal yang mendorong kepuasan konsumen.

Penurunan tingkat rasio okupansi menunjukkan bahwa tidak sebanding dengan jumlah kamar yang disediakan oleh pihak Cinnamon Hotel Syariah. Dengan begitu pihak dari Cinnamon Hotel Syariah mempunyai standar pencapaian kamar dan target pencapaian kamar tiap bulannya, agar mengetahui memenuhi atau kurang memenuhinya target, sebagai berikut:

Tabel 1.3
Tingkat Pencapaian Cinnamon Hotel Syariah Pada Tahun 2017-2019

Bulan	Target Per Bulan Penjualan Kamar	Tahun 2017		Tahun 2018		Tahun 2019	
		Pencapaian	Keterangan	Pencapaian	Keterangan	Pencapaian	Keterangan
1	600	611	Memenuhi	462	Kurang Memenuhi	453	Kurang Memenuhi
2	600	654	Memenuhi	458	Kurang Memenuhi	487	Kurang Memenuhi
3	600	724	Memenuhi	574	Kurang Memenuhi	530	Kurang Memenuhi
4	600	789	Memenuhi	665	Memenuhi	549	Kurang Memenuhi
5	600	657	Memenuhi	537	Kurang Memenuhi	535	Kurang Memenuhi
6	600	603	Memenuhi	473	Kurang Memenuhi	427	Kurang Memenuhi
7	600	765	Memenuhi	650	Memenuhi	608	Memenuhi
8	600	727	Memenuhi	655	Memenuhi	639	Memenuhi

9	600	732	Memenuhi	619	Memenuhi	571	Kurang Memenuhi
10	600	717	Memenuhi	614	Memenuhi	-	-
11	600	595	Kurang Memenuhi	513	Kurang Memenuhi	-	-
12	600	838	Memenuhi	768	Memenuhi	-	-

Sumber : Cinnamon Hotel Syariah (2019)

Dengan demikian masalah ini sudah selayaknya menjadi perhatian khusus dan mampu menciptakan peluang dalam memperkuat kualitas layanan sehingga nantinya masyarakat merasakan kepuasan pelayanan.

Asosiasi Hotel dan Restoran Syariah Indonesia (AHSIN) menilai, hotel syariah sangat prospektif. Ini karena hotel syariah kompetibel dan sesuai untuk segmen keluarga, baik Muslim maupun non-Muslim. Direktur Eksekutif AHSIN Yopi Nursali mengatakan, rata-rata masyarakat Indonesia merasa cocok

dengan hotel syariah. Ini karena hotel syariah lebih akomodatif terhadap masyarakat Indonesia yang bermayoritas beragama Islam.

Untuk mengetahui bagaimana kondisi sebenarnya penulis melakukan rekapitulasi data pengunjung mengenai agama di Cinnamon Hotel Syariah. Berikutnya penulis melakukan studi pendahuluan yang didalamnya terdapat pernyataan religiusitas pada dan kualitas pelayanan pada tabel 1.4. Rekapitulasi tersebut diperoleh dari konsumen yang menginap di Cinnamon Hotel Syariah sebagai berikut:

Tabel 1.4
Tabel Rekapitulasi Konsumen Yang Menginap Di Cinnamon Hotel Syariah Menurut Agama Pada Tahun 2017, 2018 dan 2019

Bulan	2017		2018		2019	
	Muslim	Non-Muslim	Muslim	Non-Muslim	Muslim	Non-Muslim
Januari	100%	-	100%	-	100%	-
Februari	100%	-	100%	-	100%	-
Maret	100%	-	100%	-	100%	-
April	100%	-	100%	-	100%	-
Mei	100%	-	100%	-	100%	-
Juni	100%	-	100%	-	95,73%	4,27%
Juli	100%	-	100%	-	100%	-
Agustus	100%	-	100%	-	100%	-
September	100%	-	100%	-	100%	-
Oktober	100%	-	100%	-	-	-
November	100%	-	100%	-	-	-
Desember	100%	-	100%	-	-	-

Sumber : Cinnamon Hotel Syariah (2019)

Berdasarkan Tabel 1.4 hasil rekapitulasi di atas, dapat diketahui bahwa konsumen yang

minginap di Cinnamon Hotel Syariah lebih dominan yang beragama Muslim. Meski

mengusung konsep syariah, tidak berarti konsumen non-Muslim dilarang menginap. Tabel diatas membuktikan bahwa ada periode dimana konsumen non-Muslim yang menginap di Cinnamon Hotel Syariah. Selama tidak menyalahi aturan hotel yang mengutarakan hukum syariat Islam, konsumen non-Muslim juga mendapatkan kenyamanan yang sama dengan konsumen Muslim.

Selanjutnya apabila dihubungkan dengan tingkat kepuasan konsumen dapat dipahami sebagai prioritas yang perlu diutamakan oleh setiap penyelenggara usaha perhotelan tidak terkecuali hotel syariah, karena hal tersebut dapat menentukan kembali menggunakan jasa dari hotel tersebut apalagi banyak didukung oleh pilihan hotel lain.

Pengetahuan konsumen tentang religiusitas dan kualitas pelayanan belum tersampaikan dengan baik, diduga faktor utama penyebab permasalahan yang dialami perusahaan dalam bersaing dengan kompetitor-kompetitor yang bergerak di bidang yang sama. Maka penulis tertarik melakukan penelitian dan menyajikan dalam suatu karya ilmiah berupa skripsi dengan judul **”Pengaruh Religiusitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cinnamon Hotel Syariah.”**

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Pemasaran

Sebuah perusahaan tidak bisa dipisahkan dengan kegiatan pemasaran dengan manajemen pemasaran yang bagus, perusahaan dapat berjalan dengan lancar. Melalui konsep manajemen pemasaran semua kegiatan perusahaan bisa diatur dari mulai proses produksi sampai pada tahap barang diterima oleh konsumen. Manajemen pemasaran selalu berhubungan dengan mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan konsumen serta selalu berusaha memahami keinginan konsumen, menciptakan dan mengkomunikasikan nilai lebih dari sebuah produk agar mendapat kepuasan konsumen. Berikut beberapa teori mengenai manajemen pemasaran menurut para ahli:

Defenisi pemasaran menurut Kotler dan Keller (2016:7) mengemukakan bahwa:

“Pemasaran adalah sebuah proses kemasyarakatan dimana individu dan kelompok memperoleh apa yang konsumen butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan secara bebas mempertukarkan produk dan jasa yang bernilai dengan orang lain”.

2.2 Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah tujuan yang ingin dicapai dari pemberian layanan kualitas. Dalam perkataan yang lain bahwa untuk menciptakan kepuasan konsumen, maka pelayanan yang ditawarkan haruslah berkualitas.

Defenisi kepuasan konsumen menurut Sangadji dan Sopiah (2013:33) mengemukakan bahwa:

“Kepuasan konsumen akan tercapai jika persepsi fundamental konsumen terhadap kinerja produk (persepsi konsumen tentang kinerja produk yang riil) sama dengan kinerja produk yang diharapkan”.

Dan menurut Loverlock., dkk (2011:74) mendefinisikan tentang kepuasan konsumen adalah:

“Suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi”.

Sedangkan kepuasan (*Satisfaction*) menurut Kotler Keller (2012) dalam Tjiptono (2014:354) mendefinisikan kepuasan (*Satisfaction*) sebagai berikut:

“Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil)

produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan”.

Secara garis besar, riset-riset kepuasan pelanggan didasarkan pada tiga teori utama : *contrast theory*, *assimilation theory*, dan *assimilation-contrast theory* (Chiou, 1999 dalam Tjiptono 2016:205-209) :

- 1) *Contrast theory* berasumsi bahwa konsumen akan membandingkan kinerja produk aktual dengan ekspektasi pra-pembelian. Apabila kinerja aktual lebih besar atau sama dengan ekspektasi, maka konsumen akan tidak puas.
- 2) *Assimilation theory* menyatakan bahwa evaluasi purnabeli merupakan fungsi positif dari ekspektasi konsumen pra-pembelian. Karena proses diskonfirmasi secara psikologis tidak enak dilakukan, konsumen cenderung secara perseptual mendistorsi perbedaan antara ekspektasi dan kinerjanya ke arah ekspektasi awal. Dengan kata lain, penyimpangan dari ekspektasinya cenderung akan diterima oleh konsumen bersangkutan.
- 3) *Assimilation-contrast theory* berpengaruh bahwa terjadinya efek asimilasi (*assimilation effect*) atau efek kontras (*contrast effect*) merupakan fungsi dari tingkat kesenjangan antara kinerja yang diharapkan dan kinerja aktual. Apabila kesenjangannya besar, konsumen akan memperbesar gap tersebut, sehingga produk dipersepsikan jauh lebih bagus atau buruk dibandingkan kenyataannya (sebagaimana halnya *contrast theory*). Namun, jika kesenjangannya tidak terlampau besar, *assimilation theory* yang berlaku. Dengan kata lain, jika rentang deviasi yang bisa diterima (*acceptable deviations*) dilewati, maka kesenjangan antara ekspektasi dan kinerja akan menjadi signifikan dan di situlah efek kontras berlaku.

Sedangkan menurut Fornell, et al., (1996) dalam Tjiptono (2014:368) meskipun belum ada konsensus mengenai cara mengukur kepuasan pelanggan, sejumlah studi menunjukkan bahwa ada tiga aspek penting yang perlu diteliti dalam kerangka pengukuran kepuasan pelanggan atau konsumen, yaitu :

- 1) Kepuasan general atau keseluruhan (*overall satisfaction*).
- 2) Konfirmasi harapan (*confirmation of expectations*), yakni tingkat kesesuaian antara kinerja dengan ekspektasi.
- 3) Perbandingan dengan situasi ideal (*comparison to ideal*), yaitu kinerja produk dibandingkan dengan produk ideal menurut persepsi konsumen.

Dalam penelitian ini penulis mengambil indikator Kepuasan Konsumen menurut Fornell, et al., (1996) dalam Tjiptono (2014:368), karena indikator tersebut sejalan dengan penelitian penulis yang menggunakan objek perusahaan yang bergerak dibidang jasa.

2.3 Religiusitas

Religiusitas menurut Jalaluddin (2012:12) pengertian agama berasal dari kata al-Din, religi (*relegere religare*) dan agama. Al-Din (semit) berarti undang-undang atau hukum. Kemudian dalam bahasa arab, kata ini mengandung arti menguasai, menundukkan, patuh, utang, balasan, kebiasaan. Sedangkan dari kata religi (latin) atau *relegere* berarti mengumpulkan dan membaca. Kemudian *religare* berarti mengikat. Adapun kata agama terdiri dari a= tidak; gam= pergi mengandung arti tidak pergi, tetap ditempat atau diwarisi turun-temurun. Religiusitas menurut ajaran Islam dapat diketahui melalui beberapa aspek yaitu : aspek keyakinan terhadap ajaran agama (akidah), aspek ketaatan terhadap ajaran agama (syariah atau ibadah), aspek penghayatan terhadap ajaran agama (ilmu), dan aspek pelaksanaan ajaran agama dalam kehidupan sosial (muamalah yang dipandu akhlaq al-karimah).

Religius menurut Islam adalah menjalankan ajaran agama secara menyeluruh. Allah berfirman dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 208 berikut:

“Hai orang-orang yang beriman, masuklah kamu kedalam Islam keseluruhan, dan janganlah kamu turut langkah-langkah syaitan. Sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu”.

Perilaku adalah tindakan seseorang berdasarkan respon dari lingkungan dan pengalamannya sebagai proses pelajaran kehidupan sehari-hari. Sistem kultur sosial dan nilai-nilai agama membentuk dan tumbuh dikeluarga, sekolah, tempat tinggal dan lingkungan eksternal lainnya dimana menjadi tempat proses belajar dan pengalaman, secara bebas atau tidak akan secara perlahan dari jiwa religius atau perilaku religius dari seseorang. Dengan kata lain perilaku religius akan terlihat dari kepribadian seseorang jika dia tumbuh di lingkungan yang menanamkan, mengajarkan dan adaptasi pelajaran islam dalam kehidupan sehari-hari.

Menurut Mansoer (2008:111) dalam Aisyah (2014:131) menjelaskan bahwa ajaran Islam sebagai salah satu sistem sosial terdiri dari ajaran tentang keyakinan (iman), dan ritual (ibadah), serta penataan sikap mental (akhlak) dan tata aturan duniawiah atau hubungan manusia dengan sesama, yang bersumber dari AlQuran dan Hadist. Perilaku menyakini tentang keimanan dan melaksanakan ritual (ibadah) sesuai dengan ajaran Islam disebut perilaku Islam terhadap Tuhan (*Hablumminallah*). Sedangkan akhlak atau perilaku yang diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari seorang muslim dan tata aturan duniawiah yang mengatur hubungan manusia terhadap dirinya sendiri, terhadap sesama manusia dan terhadap alam sekitar yang berlandaskan nilai-nilai Islam sebagai konsekuensi dari keimanan kepada Allah, disebut perilaku beretika Islam (*Hablumminannas*).

1. Perilaku *Hablumminallah*

Menurut Mansoer (2008:111) dalam Aisyah (2014:133) “Perilaku *hablumminallah* adalah perilaku meyakini tentang keimanan dan melaksanakan ibadah sesuai dengan ajaran Islam. Pada dasarnya perilaku *hablumminallah* merupakan perilaku beragama yang tidak tampak”. Sejalan dengan fungsi manusia sebagai hamba Allah, darinya lahir sikap untuk hanya berkomitmen terhadap nilai-nilai yang

digariskan oleh Allah seluruh amal usahanya atau tindakannya diorientasikan atau ditunjukkan dalam rangka taat kepada Allah (Yusuf, 1995:154). Seorang muslim yang berperilaku *hablumminallah* berarti memiliki pengetahuan tentang rukun iman dan rukun Islam, memiliki sikap yang meyakini kebenaran iman dan rukun Islam, memiliki sikap yang meyakini kebenaran iman dan Islam, dan memiliki keinginan kuat untuk melakukan ritual Islam, mengamalkan dan menerapkannya dalam kehidupan sehari-hari.

Dengan demikian menurut Mansoer (2008:111) dalam Aisyah (2014:133-134) perilaku *hablumminallah* seorang muslim dapat diukur dari sebagai berikut:

- a. Pengetahuan Keimanan dan Ibadah :
 1. Pengetahuan keimanan berkaitan dengan pengetahuan tentang bukti adanya Tuhan, sifat-sifat Tuhan (asmaul husna), malaikat-malaikat Allah, kerasulan Nabi Muhammad SAW, kebenaran alQuran, kebenaran takdir dan kebenaran akhirat.
 2. Pengetahuan ibadah berkaitan dengan pengetahuan tentang syarat hukum wajib, syarat syah, kaifiyat, hikmah shalat, cara dan hikmah berpuasa, ketentuan dan hikmah membayar zakat/berinfaq/sedekah, pengetahuan tentang tata cara membaca/tajwid alQuran dan pengetahuannya tentang hikmah membaca alQuran.
- b. Sikap terhadap Keimanan dan Ibadah :
 1. Sikap terhadap keimanan berkaitan dengan penerimaan tentang adanya Tuhan sebagai pencipta, penerimaan sifat-sifat maha sempurna yang dimiliki Allah, meyakini adanya malaikat yang mencatat semua perkataan dan perbuatan manusia selama hidup di dunia, meyakini Nabi Muhammad SAW adalah nabi terakhir dan teladan yang baik bagi umat manusia, meyakini AlQuran dan Hadist sebagai sumber petunjuk dan bimbingan yang paling hakiki bagi umat manusia, meyakini tentang takdir, meyakini bahwa semua

perbuatan manusia selama hidup di dunia akan dipertanggung jawabkan kelak di akhirat.

2. Sikap terhadap ibadah berkaitan dengan penerimaan atau meyakini kebenaran adanya hikmah yang terdapat dalam ibadah shalat, puasa, membayar zakat, membaca serta mempelajari AlQuran dan Hadist.

c. Pengamalan Keimanan dan Ibadah :

1. Pengamalan keimanan berkaitan dengan kebiasaan seorang muslim berdoa kepada Allah, berzikir, menyebut Asma Allah, kebiasaan berusaha memelihara dan menjauhi diri dari pikiran, perkataan dan perbuatan dosa, kebiasaan membaca dan mempelajari alQuran dan Hadist, kebiasaan berusaha meneladani sifat-sifat Nabi Muhammad SAW, serta kebiasaan bersungguh-sungguh menuntut ilmu dan berbuat kebaikan.
2. Pengamalan ibadah berkaitan tentang ketaatan atau kebiasaan seorang muslim dalam menjalankan shalat wajib dan sunnat, shalat berjamaah, berpuasa wajib dan sunnat, kebiasaan berzakat/berinfaq/sedekah, serta membaca shalawat Nabi.

2. Perilaku *Habluminanas*

Menurut Mansoer (2008:112) dalam Aisyah (2014:134) "Perilaku *habluminanas* adalah perilaku Islami yang diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari seorang muslim terhadap dirinya sendiri, terhadap sesama manusia dan terhadap alam sekitar yang didasari oleh nilai-nilai Islami sebagai konsekuensi dan keimanannya kepada Allah SWT". Menurut Yusuf (1995:154) dalam Aisyah (2014:134) menjelaskan, sejalan dengan fungsi manusia sebagai khalifah Allah, pada pribadi seorang muslim hendaknya terdapat karakter utama seperti : bertadzakkur (berzikir, ingat atau taat kepada Allah); bertafakkur (mengembangkan atau meningkatkan kemampuan akal); berikhtiyar (berusaha, beretos kerja/bersemangat dalam bekerja); berjihad (bersungguh-sungguh dalam mengamalkan ajaran agama); berijtihad (kreatif menghasilkan sesuatu yang baru dan

bermanfaat); beristiqomah (konsisten/teguh pendirian dalam kebenaran); berta'awun (semangat menolong sesama); bertawasau (korektif untuk membangun atau memperbaiki sesuatu); bertasamuh (toleransi); bermusyawaharah (demokratis); berukhwah (persaudaraan); dan berfastabiqul khairat (berkompetisi atau berlomba-lomba untuk kebaikan).

Karakter pribadi seperti inilah yang membentuk perilaku *habluminanas*. Perilaku *habluminanas* seorang muslim dapat diukur dari Mansoer (2008:112) dalam Aisyah (2014:135) :

- a. Perilaku Islami terhadap diri sendiri, yaitu bertingkah laku jujur/amanah, disiplin dan beretos kerja (semangat bekerja/belajar).
- b. Perilaku Islami terhadap sesama manusia, yaitu tingkah laku suka menolong, berbagi, bekerjasama, dermawan, toleran, peduli dan menghormati hak orang lain.
- c. Perilaku Islami terhadap alam sekitar, yaitu cinta/peduli pada alam dan upaya melestarikan alam.

Dalam penelitian ini penulis mengambil indikator Religiusitas menurut Mansoer, (2008:111) dalam Aisyah (2014:131) karena indikator tersebut sesuai dengan penelitian penulis.

2.4 Kualitas Pelayanan

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Dalam perspektif TQM (*Total Quality Management*), kualitas dipandang secara luas, yaitu proses, lingkungan, dan sumber daya manusia.

Hal ini jelas tampak dalam definisi yang dirumuskan oleh Goetsch & Davis (2010) dalam Tjiptono dan Chandra (2016:115) sebagai berikut:

"Kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan

lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Sedangkan menurut Loverlock., dkk, (2011:151) bahwa kualitas pelayanan sebagai berikut:

“Pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda menurut penjelasan para ahli, namun pada intinya tetap merujuk pada konsepsi dasar yang sama. Kualitas berfokus pada manfaat yang diciptakan bagi pelanggan, dan produktivitas mengacu pada biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan. Dimana kualitas pelayanan sangat mempengaruhi dalam menciptakan nilai bagi pelanggan dan perusahaan, dengan memberikan pengalaman yang berkualitas secara lebih efisien agar dapat meningkatkan keuntungan jangka panjang perusahaan”.

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan sangat berpengaruh penting terhadap perusahaan khususnya perusahaan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, yaitu seperti perhotelan karena untuk dapat bersaing dengan perusahaan lainnya dibutuhkan strategi yang matang, strategi tersebut diantaranya dengan meningkatkan kualitas layanan pada perusahaan tersebut, sebab semakin baik kualitas layanan yang diberikan perusahaan tersebut maka pelanggan akan merasa nyaman dan merasa puas serta akan berdampak kepada pelanggan tersebut dan akan mempengaruhi kepada pelanggan lainnya untuk membeli produk atau jasa pada perusahaan tersebut sehingga membuat perusahaan dapat meningkatkan keuntungan jangka panjang.

Ada beberapa pendapat mengenai dimensi kualitas pelayanan, antara lain Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1986) dalam Tjiptono dan Chandra (2016:136-137) yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok yang menentukan kualitas jasa. Kesepuluh dimensi tersebut adalah:

1. Reliabilitas, meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja

(*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal (*right the first time*), memenuhi janjinya secara akurat dan andal (misalnya, menyampaikan jasa sesuai dengan jadwal yang disepakati), menyimpan data (*record*) secara tepat, dan mengirimkan tagihan yang akurat.

2. *Responsivitas* atau Daya Tanggap, yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat. Beberapa contoh di antaranya : ketepatan waktu layanan, pengiriman slip transaksi secepatnya, kecepatan menghubungi kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat.
3. Kompetensi, yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat menyampaikan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Termasuk di dalamnya adalah pengetahuan dan keterampilan karyawan kontak, pengetahuan dan keterampilan personil dukungan operasional, dan kapabilitas riset organisasi.
4. Akses, meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui (*approachability*) dan kemudahan kontak. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa mudah dijangkau, waktu mengantri atau menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi (contohnya, telepon, surat, email, fax, dan seterusnya), dan jam operasi nyaman.
5. *Courtesy* atau Kesopanan, meliputi sikap santun, respek, atensi, dan keramahan para karyawan kontak (seperti *receptionist, guest service agent, operator telepon, bell person, dan lain-lain*).
6. Komunikasi, artinya menyampaikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan

- saran dan keluhan pelanggan. Termasuk di dalamnya adalah penjelasan mengenai jasa atau layanan yang ditawarkan, biaya jasa, *trade-off* antara jasa dan biaya, serta proses penanganan masalah potensial yang mungkin timbul.
7. Kredibilitas, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan, dan interaksi dengan pelanggan (*hard selling versus soft selling approach*).
 8. *Security* atau Keamanan, yaitu bebas dari bahaya, risiko atau keraguan. Termasuk di dalamnya adalah keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), privasi, dan kerahasiaan (*confidentiality*).
 9. Kemampuan Memahami Pelanggan, yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan reguler.
 10. *Tangibles* atau Bukti Fisik, meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan (seperti kartu bisnis, kop surat, dan lain-lain).

Kerangka Pemikiran

Manajemen pemasaran adalah suatu rangkaian kegiatan dalam menciptakan suatu produk dan jasa dalam pemenuhan kebutuhan konsumen yang dapat menghasilkan keuntungan terhadap perusahaan yang

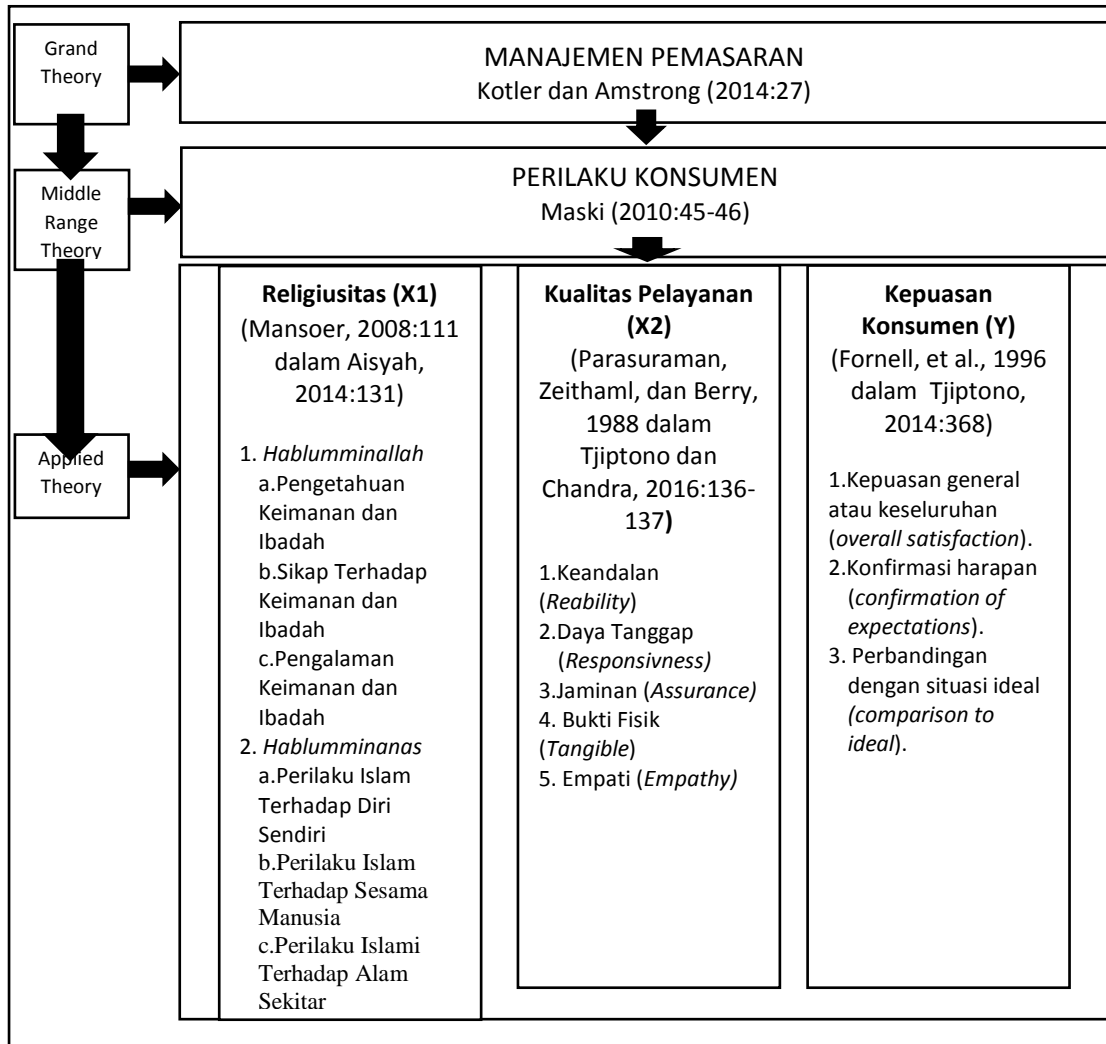
membangun hubungan kuat terhadap pelanggannya dan pelanggan memberikan nilai atas produk dan jasa yang diciptakan oleh perusahaan (Kotler dan Armstrong, 2014:27)

Menurut kutipan Maski (2010:45-46) perilaku konsumen dalam Islam mengajarkan bahwa perilaku konsumen menekankan kepada sikap untuk mengutamakan kepentingan orang

lain. Semangat ini sejalan dengan prinsip-prinsip Islam dalam berkonsumsi, yaitu prinsip keadilan, kebersihan, kesederhanaan, murah hati, dan moralitas. Islam tidak menganjurkan ummatnya untuk mencintai materi tetapi menganjurkan untuk mengurangi kebutuhan materi untuk memenuhi kebutuhan spiritualnya. Sehingga dalam Islam, pemenuhan kebutuhan batiniah merupakan cita-cita tertinggi manusia dalam hidupnya dengan tidak meninggalkan pemenuhan kebutuhan jasmaninya. Sejalan dengan itu, perilaku manusia dalam suatu sistem ekonomi yang Islami bersumber dari tujuan hidup dan sendi-sendi dasar. Tujuan hidup untuk memperoleh kesejahteraan lahir dan batin, dunia dan akhirat, serta sendi dasar atas kebenaran dan keadilan melahirkan perilaku konsumen maupun perilaku produsen.

Berdasarkan pada kajian teori dan penelitian terdahulu yang telah disampaikan diatas, maka disusunlah kerangka berpikir teoritis sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



:

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2014:18) "Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu". Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kunci yang perlu diperhatikan, yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode deskriptif menurut Sugiyono (2016:29) yaitu:

"Statistik yang berfungsi untuk mendiskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum"

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif karena data yang diolah berbentuk interval, yang berhubungan dengan angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik.

3.2 Populasi dan Sample

Populasi diartikan sebagai sekumpulan dari individu yang memiliki karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti. Populasi dalam penelitian dapat pula diartikan sebagian keseluruhan unit analisis yang ciri-ciri nya akan diduga. Unit analisis adalah unit atau sesuatu yang akan diteliti atau di analisis. Populasi menurut Sugiyono (2015:80) "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik

kesimpulannya". Jadi, penentuan populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Cinnamon Hotel Syariah yang telah menginap pada bulan Januari hingga September tahun 2019 yaitu sebanyak 4.799 kamar.

Sedangkan sampel adalah sub-kelompok populasi yang terpilih untuk berpartisipasi dalam studi Mangal (2013:277). Menurut Sekaran (2013:241) sampel adalah bagian dari populasi. Dengan mempelajari sampel, peneliti harus mampu menarik kesimpulan digeneralisasikan. Alasannya adalah agar memperoleh sampel yang representatif dari populasi, maka setiap subjek dalam populasi diupayakan untuk memiliki peluang yang sama untuk menjadi sampel.

Penentuan rumus yang digunakan untuk mengukur sampel, digunakan rumus Slovin yang dikemukakan oleh Sangadji dan Sopiah (2013:189). Dalam pengambilan sampel ini digunakan taraf kesalahan sebesar 10%. Adapun rumus yang digunakan yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Batas kesalahan yang diperbolehkan sebanyak 10%

Adapun perhitungan sampel yang digunakan peneliti ini adalah :

$$N = 4.799$$

$$e = 0,1$$

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{4.799}{1 + 4.799(0,1)^2}$$

$$n = \frac{4.799}{48,99}$$

$$n = 97,95 \approx 100$$

Berdasarkan perhitungan tersebut maka penelitian ini diambil sampel berukuran 100 orang. Menurut Sopiah (2013:100) bahwa "untuk menjamin ada baiknya sampel selalu ditambah sedikit lagi dari jumlah matematik". Kemudian agar sampel yang digunakan

representatif, maka pada penelitian ini ditentukan sampel yang berjumlah 100 konsumen yang menginap di Cinnamon Hotel Syariah.

3.3 Teknik Pengujian Data

Teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji asumsi klasik, koefisien linier berganda, koefisien korelasi berganda dan koefisien determinasi yang akan dijelaskan sebagai berikut:

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui kondisi data yang dipergunakan dalam penelitian. Hal tersebut dilakukan agar diperoleh model analisis yang tepat. Model analisis regresi penelitian ini mensyaratkan uji asumsi terhadap data yang meliputi:

1. Uji Normalitas

Menurut Sunyoto (2011:84) menyatakan bahwa “Uji normalitas dalam analisis regresi bertujuan untuk melihat apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak normal”. Dalam analisis regresi asumsi yang harus dipenuhi adalah residual harus berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Menurut (Ghozali, 2016:103) “Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas independen. Pengujian multikolinearitas adalah pengujian yang mempunyai tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen. Efek dari multikolinearitas ini adalah menyebabkan tingginya variabel pada sampel. Hal tersebut berarti *standart error* besar, akibatnya ketika koefisien diuji, t-rhitung akan bernilai kecil dari t-tabel. Hal ini menunjukkan tidak adanya hubungan linear antara variabel independen yang dipengaruhi dengan variabel dependen”.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi menjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain. Cara yang digunakan dalam penelitian ini untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas adalah dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED, dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi-Y sesungguhnya) yang telah di-*standardized* (Ghozali, 2009:21-25).

Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2012:227) mengenai analisis regresi berganda, yaitu “Teknik analisis yang digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh keseluruhan variabel X1 dan X2 terhadap variabel Y”. Persamaan regresinya dinyatakan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

(2012:227)

Keterangan :

- Y = Kepuasan konsumen
- a = Bilangan konstanta
- b₁, b₂ = Koefisien regresi
- X₁ = Religiusitas
- X₂ = Kualitas Pelayanan
- e = *Epsilon* (Pengaruh faktor Iain)

Koefisien Korelasi Berganda

Mengetahui seberapa kuatnya hubungan kedua variabel independen dengan variabel dependen dihitung melalui korelasi berganda. Analisa korelasi berganda digunakan untuk mengetahui derajat hubungan atau kekuatan hubungan variabel X1 dan X2 dengan Y (Sugiyono, 2016:231). Dengan menggunakan rumus :

$$R_{y.x^1x^2} = \frac{\sqrt{r^2x^1Y + r^2x^2Y - 2(rX1Y)(rX2y)}}{1 - r^2X1X2}$$

R_{yx1x2} = Korelasi variabel X1 dan X2 terhadap Y

r_{x1y} = Koefisien korelasi antara variabel X1 terhadap Y

r_{x2y} = Koefisien korelasi variabel X2 terhadap Y

r_{x1x2} = Korelasi variabel X1 dan X2

Tabel 3.9
Tabel Interpensi Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,0 – 0,1999	Sangat rendah
0,20 – 0,339	Rendah/Lemah
0,40 – 0,599	Sedang/Cukup kuat
0,80 – 1,000	Sangat tinggi/sangat kuat

Sumber: Sugiono (2012:183)

Koefisiensi Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu ($0 < R^2 < 1$). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Sugiyono, 2016:231). Dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

KD = Koefisien Determinasi

r = Koefisien Korelasi

100% = Konstanta

Nilai r^2 (koefisien determinasi) terletak antara 0 dan 1. Jika nilai $r^2 = 1$ berarti 100% total variabel dependen diterangkan oleh variabel independen, Jika $r^2 = 0$ berarti tidak ada variasi Y yang diterangkan oleh X1 dan X2.

Pengaruh tinggi rendahnya koefisien determinasi digunakan pedoman interpretasi sebagai berikut:

Tabel 3.10
Tabel Interpretasi Determinasi

Pernyataan	Keterangan
>4%	Pengaruh rendah sekali
5%-16%	Pengaruh tapi pasti
17%-49%	Pengaruh cukup berarti
50%-79%	Pengaruh tinggi atau kuat
>80%	Pengaruh tinggi sekali

Sumber: Sugiyono (2012:185)

Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis dimaksudkan dengan cara untuk menentukan apakah hipotesis yang akan diajukan sebaiknya diterima atau ditolak. Penelitian ini terbagi menjadi dua, Uji t dan Uji F, yaitu sebagai berikut:

Uji Parsial (Uji t)

Hipotesis parsial diperlukan untuk mengetahui sejauh mana hubungan antar variabel yang satu dengan yang lainnya, apakah hubungan tersebut saling mempengaruhi atau tidak. Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam rangka menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2011:98)

Uji t digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel. Uji t dapat dilihat dalam tabel *coefficient* pada kolom sig (*significance*). Jika probabilitas nilai t atau signifikansi $< 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Namun, jika probabilitas nilai t atau signifikansi $> 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

$H_0 : \beta_1 = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh Religiusitas (X1) terhadap (Y) kepuasan Konsumen di Cinnamon Hotel Syariah.

Ha : $\beta \neq 0$, Terdapat pengaruh Religiusitas (X1) terhadap (Y) Kepuasan Konsumen di Cinnamon Hotel Syariah.

H0 : $\beta_1 = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap (Y) Kepuasan Konsumen di Cinnamon Hotel Syariah.

Ha : $\beta \neq 0$, Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap (Y) Kepuasan Konsumen di Cinnamon Hotel Syariah.

Uji signifikansi terhadap hipotesis tersebut ditentukan melalui uji t dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

1. H0 : ditolak jika Sig t hitung < α (tingkat signifikan yang digunakan)
2. H0 : diterima jika Sig t hitung > α (tingkat signifikan yang digunakan)

Bila H0 diterima, maka hal ini diartikan bahwa pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen dinilai tidak terdapat pengaruh. Sedangkan penolakan H0 menunjukkan terdapat pengaruh dari variabel independen secara parsial terhadap suatu variabel dependen.

Rumus uji t:
$$t_o = \frac{b_i}{s_{b_i}}$$

Keterangan :

t_o = t hitung
 b_i = koefisien regresi
 s_{b_i} = standart error

Uji Hipotesis berdasarkan signifikansi yaitu:

- 1) Jika angka sig. > 0,05 maka H0 diterima.
- 2) Jika angka sig. < 0,05 maka H0 ditolak.

Uji Simultan (Uji F)

Menurut Ghazali (2012:98) Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independent atau variabel bebas yang di masukan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terkait atau dependen. Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik F dengan kriteria kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:

H0 : $\beta_1 = 0$ Religiusitas (X1) dan Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh

terhadap (Y) Kepuasan Konsumen di Cinnamon Hotel Syariah.

Ha : $\beta_1 = 0$ Religiusitas (X1) dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap (Y) Kepuasan Konsumen di Cinnamon Hotel Syariah.

Uji signifikansi terhadap hipotesis tersebut ditentukan melalui uji t dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini penulis akan meneliti “Pengaruh Religiusitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen” pada Cinnamon Hotel Syariah. Cinnamon Hotel Syariah merupakan penginapan yang mempunyai konsep berbasis syariah dengan *atmosphere* budaya timur, sehingga konsumen merasa aman dan nyaman karena hotel tersebut sudah sesuai syariat Islam. Analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, analisis koefisien korelasi berganda, analisis koefisien determinasi berganda dan uji hipotesis meliputi uji t dan uji F.

4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Untuk mempermudah dalam menganalisis data, semua

pengolahan data akan dilakukan dengan menggunakan program SPSS

(Statistical Package for Sosial Science) for windows version 23.0 dan Ms. Office Excel 2013. Adapun hasil regresi dari data primer yang diolah dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.1
Hasil Uji Regresi Linier Berganda antara Religiusitas (X1) Dan Kualitas Pelayanan (X2)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11,148	4,216		2,644	,010
Religiusitas	,079	,162	,040	,486	,628
Kualitas Pelayanan	,457	,051	,730	8,911	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Sumber : Olah data penulis Output SPSS versi 23 (2020)

Berdasarkan tabel di atas dapat diperoleh model persamaan regresi sebagai berikut :

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

$$Y = 11,148 + 0,079X_1 + 0,457X_2$$

- Konstanta sebesar 11,148, artinya apabila religiusitas dan kualitas pelayanan tidak ada atau nilainya adalah 0, maka penggunaan anggaran nilainya sebesar 11,148.
- Koefisien regresi variabel religiusitas (X_1) sebesar 0,079, artinya apabila religiusitas ditingkatkan 1 (satuan), maka kepuasan pengunjung Hotel Cinnamon Syariah mengalami kenaikan sebesar 0,079 satuan. Koefisien bernilai positif artinya ada hubungan searah antara religiusitas dengan kepuasan pengunjung hotel. Apabila religiusitas Hotel ditingkatkan bisa jadi kepuasan pengunjung hotel akan meningkat juga.
- Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X_2) sebesar 0,457, artinya apabila kualitas pelayanan ditingkatkan 1 (satuan), maka kepuasan pengunjung Hotel Cinnamon Syariah mengalami kenaikan sebesar 0,457 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan searah antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengunjung Hotel Cinnamon Syariah. Semakin baik tingkat kualitas pelayanan maka akan semakin meningkat kepuasan pengunjung Hotel Cinnamon Syariah.

4.2 Analisis Koefisien Korelasi Berganda

Koefisien determinasi merupakan suatu nilai yang menyatakan besar pengaruh secara simultan variabel independen terhadap variabel dependen. Pada permasalahan yang sedang diteliti, yaitu pengaruh religiusitas dan kualitas pelayanan secara simultan dalam memberikan kontribusi pengaruh terhadap kepuasan konsumen hotel. Dengan menggunakan SPSS, diperoleh output sebagai berikut :

Table 4.57

Hasil Koefisien Korelasi Berganda

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,753 ^a	,568	,559	2,96290

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Religiusitas

*Sumber : Olah data penulis
Output SPSS versi 23 (2020)*

Berdasarkan Tabel 4.58 terlihat bahwa nilai koefisien korelasi yang diperoleh antara pengaruh religiusitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Hotel (Y) adalah sebesar 0,753. Nilai korelasi bertanda positif yang menunjukkan bahwa hubungan yang terjadi antara variabel bebas dengan variabel terikat adalah searah, dimana semakin baik religiusitas dan kualitas pelayanan maka akan diikuti semakin meningkatnya terhadap kepuasan pengunjung.

Berdasarkan kriteria interpretasi koefisien korelasi, nilai korelasi sebesar 0,753 termasuk dalam kategori hubungan yang sedang, karena berada pada interval 0,60-0,799.

4.3 Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah kuadrat dari koefisien korelasi dalam penggunaan koefisien determinasi dinyatakan dengan persen sehingga dapat dihitung dan dapat dinyatakan dengan rumus $r^2 \times 100\%$. Koefisien determinasi (r^2) digunakan sebagai perbandingan seberapa besar persentase pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Nilai r^2 (koefisien determinasi) terletak antar 0 dan 1. Dimana jika nilai $r^2 = 1$ berarti 100% total variabel dependen diterangkan oleh variabel independen. Dan jika $r^2 = 0$ berarti tidak ada variasi Y yang diterangkan oleh X_1 dan X_2 . Dalam penentuan determinasi berganda, peneliti menggunakan program SPSS. Berikut hasil perhitungan korelasi berganda pada penelitian ini.

Tabel 4.58

Hasil Koefisien Korelasi Berganda

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,753 ^a	,568	,559	2,96290

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Religiusitas

Setelah diketahui nilai R sebesar 0,753, selanjutnya dilakukan perhitungan koefisien determinasi, yaitu untuk mengetahui besarnya pengaruh religiusitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung hotel (Y) yang dapat dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{KD} &= R^2 \times 100\% \\ &= (0,753)^2 \times 100\% \\ &= 56,8\% \end{aligned}$$

Nilai koefisien determinasi sebesar 56,8% menunjukkan bahwa religiusitas dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh secara simultan sebesar 56,8% terhadap kepuasan pengunjung hotel (Y). Sedangkan sisanya sebesar 43,2% merupakan kontribusi faktor lain selain anggaran religiusitas dan kualitas pelayanan yang tidak diamati di dalam penelitian ini.

4.4 Uji Hipotesis

Pada penelitian ini uji hipotesis digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel Religiusitas dan Kualitas Pelayanan baik secara parsial maupun secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen sehingga dapat diketahui penerimaan atau penolakan hipotesis.

Uji t (Parsial)

Uji t bertujuan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Religiusitas dan Kualitas Pelayanan. Dengan menggunakan SPSS, diperoleh hasil uji hipotesis parsial sebagai berikut :

Tabel 4.59
Pengujian Koefisien Regresi Secara Parsial
Coefficients^a

Model		t	Sig.
1	(Constant)	2,644	,010
	Religiusitas	,486	,628
	Kualitas Pelayanan	8,911	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Sumber : Olah data penulis
Output SPSS versi 23 (2020)

a. Pengujian Hipotesis Parsial Religiusitas (X₁)

H₀ : $\beta_1 = 0$, Religiusitas tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen.

H_a : $\beta_1 \neq 0$, Religiusitas berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen.

Keterangan :

- Dengan taraf signifikansi 0,05

- Kriteria : Tolak H₀ jika nilai signifikansi > derajat kesalahan ($\alpha = 0,05$) terima dalam hal lainnya

Berdasarkan Tabel 4.24, terlihat bahwa nilai signifikansi yang diperoleh variabel Religiusitas (X₁) adalah sebesar 0,486. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai t tabel, dengan nilai signifikansi $\alpha=0,05$ yaitu 1,66055. Dari nilai-nilai di atas terlihat bahwa nilai signifikansi yang diperoleh variabel religiusitas (X₁) sebesar 0,486, dimana (0,486) > ($\alpha = 0,05$), sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa H₀ diterima dan H_a ditolak. Artinya secara parsial, religiusitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y), sehingga hipotesis H_a diterima dan dapat digambarkan dalam kurva berikut ini:

b. Pengujian Hipotesis Parsial Kualitas Pelayanan (X₂)

H₀ : $\beta_1 = 0$, Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen.

H_a : $\beta_1 \neq 0$, Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen.

Keterangan :

- Dengan taraf signifikansi 0,05
- Kriteria : Tolak H₀ jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, terima dalam hal lainnya.

Berdasarkan Tabel 4.24, terlihat bahwa nilai signifikansi yang diperoleh variabel kualitas pelayanan (X₂) adalah sebesar 0,000. Nilai ini akan dibandingkan dengan derajat kesalahan yang telah ditetapkan $\alpha=0,05$. Dari nilai-nilai di atas terlihat bahwa nilai t_{hitung} yang diperoleh variabel kualitas pelayanan (X₂) sebesar 8,911 > 1,6605 ($\alpha = 0,05$), sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa H₀ ditolak dan H_a diterima. Artinya secara parsial, kualitas pelayanan (X₂) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y), sehingga hipotesis H₀ diterima

Uji F (Simultan)

Selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis untuk membuktikan apakah religiusitas dan kualitas pelayanan, secara simultan terhadap kepuasan konsumen (Y) dengan rumusan hipotesis statistik sebagai berikut :

1. $H_0: \beta = 0$, artinya tidak ada pengaruh signifikan secara simultan antara variabel Independen yaitu religiusitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Y) variabel dependen.
2. $H_a: \beta \neq 0$, artinya ada pengaruh signifikan secara simultan antara variabel independen yaitu religiusitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Y) variabel dependen.

Keterangan:

- Dengan taraf signifikansi 0,05
- Kriteria: Tolak H_0 jika nilai signifikansi $F < 0,05$, terima dalam hal lainnya. Untuk menguji hipotesis di atas digunakan statistik uji-F yang diperoleh melalui tabel Anova seperti yang disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.60
Pengujian Koefisien Regresi Secara Simultan

ANOVA ^a					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F
1	Regression	1118,219	2	559,109	63,689
	Residual	851,541	97	8,779	
	Total	1969,760	99		

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Religiusitas

Sumber : Olah data penulis Output SPSS versi 23 (2020)

Berdasarkan Tabel 4.25, dari nilai-nilai di atas terlihat bahwa nilai F_{hitung} yang diperoleh variabel kualitas pelayanan (X_2) sebesar 63,689 > 3,09 ($\alpha = 0,05$), sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Nilai ini menjadi statistik uji yang akan dibandingkan dengan derajat kesalahan yang telah ditetapkan yaitu $\alpha = 0,05$. Karena nilai signifikansi F (0,000) lebih kecil dibanding tingkat kesalahan yang ditetapkan ($\alpha = 0,05$) maka diputuskan untuk menolak H_0 dan menerima H_a . Artinya dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa religiusitas dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen. Sehingga hasil tersebut dapat digambarkan dalam kurva berikut ini:

5. KESIMPULAN

Setelah melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Religiusitas dan Kualitas Pelayanan

terhadap Kepuasan Konsumen pada Cinnamon Hotel Syariah”, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian diketahui, nilai rata-rata skor secara keseluruhan dari variabel Religiusitas adalah 4,69, nilai tersebut tergolong dalam kriteria sangat baik yang berarti responden memberikan tanggapan sangat baik terhadap Religiusitas karena di interval 4,21-5,00. Skor rata-rata tertinggi sebanyak 4,80 berada pada interval 4,21-5,00, yaitu pada pernyataan “Saya merasa karyawan Cinnamon Hotel Syariah sudah berlaku jujur/amanah”. Sedangkan skor rata-rata terendah sebanyak 4,55 berada pada interval 4,21-5,00, yaitu pada pernyataan “Saya meyakini bahwa Cinnamon Hotel Syariah sudah ketentuan standar hotel berbasis syariah”.
2. Berdasarkan hasil penelitian diketahui, nilai rata-rata skor secara keseluruhan dari variabel Kualitas Pelayanan adalah sebesar 4,48, nilai tersebut tergolong dalam kriteria sangat baik yang berarti responden memberikan sangat baik terhadap Kualitas Pelayanan, karena berada pada interval 4,21-5,00. Skor rata-rata tertinggi sebanyak 4,78 berada pada interval 4,21-5,00, yaitu pada pernyataan “Fasilitas umum Cinnamon Hotel Syariah cukup baik”. Sedangkan skor rata-rata terendah sebanyak 3,94 berada pada interval 3,41-4,20, yaitu pada pernyataan “Kemampuan karyawan Cinnamon Hotel Syariah berusaha merespon konsumen cukup baik”.
3. Berdasarkan hasil penelitian diketahui, nilai rata-rata skor secara keseluruhan dari variabel Kepuasan Konsumen adalah sebesar 4,53, nilai tersebut tergolong dalam kriteria sangat baik yang berarti responden memberikan tanggapan sangat baik terhadap Kepuasan Konsumen karena berada pada interval 4,21-5,00. Skor rata-rata tertinggi sebanyak 4,72 berada pada interval 4,21-5,00, yaitu pada pernyataan “Secara keseluruhan fasilitas Cinnamon Hotel Syariah cukup memuaskan”, sedangkan skor rata-rata terendah sebanyak 4,24 berada pada interval 4,21-5,00, yaitu pada pernyataan “Cinnamon Hotel Syariah sudah

- menyediakan keluhan kepuasan konsumen”.
4. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa secara parsial Religiusitas tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Cinnamon Hotel Syariah, hal ini dapat dilihat dari perhitungan $T_{hitung} > T_{tabel}$ (486)
 5. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa secara parsial Religiusitas tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Cinnamon Hotel Syariah, hal ini dapat dilihat dari perhitungan $T_{hitung} > T_{tabel}$ (486)
 6. Besarnya pengaruh Religiusitas (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y), yaitu:
 - a. Berdasarkan hasil perhitungan Koefisien Korelasi Berganda diperoleh angka R sebesar
 - b. Berdasarkan hasil perhitungan Koefisien Determinasi Berganda diperoleh angka R^2 (R Square) sebesar 56,8%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan Pengaruh Religiusitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen sebesar 56,8%. Atau variasi variabel Religiusitas dan Kualitas Pelayanan mampu menjelaskan sebesar 56,8% variasi Kepuasan Konsumen.
 - c. Sedangkan berdasarkan uji hipotesis menggunakan uji F dengan hasil F_{hitung} 63,689

REFERENSI

- Abdurrahman Bin Hammad Al-Umar, “Diinul-Haq (Agama Yang Benar)” Penerjemah : Muhammad Saifudin dan DR.Muh.Mu.inudinillah Basri, MA. Islamhouse.com, 2007.
- Abdul Halik “Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa, Kualitas Layanan, dan Nilai Religiusitas Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Implikasinya Pada Komitmen Nasabah Bank Umum Syariah Di Wilayah Gerbang Kertasusila Jawa Timur” JHP17 Jurnal Hasil Penelitian LPPM Untag Surabaya, Vol.01 No.01 hal 123 – 148, Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Februari 2016.
- Aisyah, Muniaty, “*The Influence Of Religios Behavior on Consuemenrs’ Intention To Purchase Halal-Labeled Product*”, *Business and Entrepreneurial Review* Vol. 14, No.1 October 2014, ISSN 0853-9189 page 14-32, 2014.
- Aisyah, Muniaty, “*Peer Group Effect On Moslem Consumer’s Decision To Purchase Halal-Labeled Cosmetics*” *Al-Iqtishad*: Vol. VII No. 2, Juli 2015.
- Alfi Mulikhah Lestari. “*Pengaruh Religiusitas Produk Bank, Kepercayaan, Pengetahuan dan Pelayanan Terhadap Preferensi Menabung Pada Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang)*” Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang, Februari 2015.
- Amanah, Dita, “*Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Pada Majestyk Bakery & Cake Shop Cabang H.M. Yamin Medan*”, *Jurnal Keuangan dan Bisnis*, Volume 2, No.1, Maret, 2010.
- Anita, Nova., dkk, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan di Kota Langsa*”, *Jurnal Manajemen* Volume 4, No.1 Februari 2015, Universitas Syiah Kuala Banda Aceh, 2015.
- Apri Budianto, “*Manajemen Pemasaran*” edisi revisi . Yogyakarta : Penerbit Ombak, 2015.
- Arikunto. 2011. “*Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Daryanto. 2011. “*Manajemen Pemasaran: Sari Kuliah*. Bandung: Satu Nusa.
- Deby Meigy Arzena, “*Pengaruh Kepuasan Atas Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Mandiri Tbk*

- Cabang Muaro Padang*” Jurnal Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, 2013.
- Fandy Tjiptono, “*Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*”. Yogyakarta : Andi Offset, 2014.
- Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra, “*Service, Quality dan Satisfaction*” edisi 4. Yogyakarta : Andi Offset, 2016.
- Fishbein, M. dan Ajzen, I, “*Belief, attitude, intention and behavior: an introduction to theory and research*”. United States : Addison Wesley Pub.co, 1975.
- Ghozali, Imam. “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*”. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang, 2016.
- Hamzah, Noradiva., dkk, “*Customer Satisfactions on Islamic Banking System*”, Journal of Economics, Business and Management, Vol. 3, No. 1, January 2015.
- Harjo, Bangun Kuntoro dan Asri Laksmi Riani, “*Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank*”, Jurnal: Fokus Manajerial, Vol. 1 (2) Surakarta p.123-136, 2003.
- Heri Setiawan, Minarsih, Fathoni, “*Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngaliyan)*”, Journal Of Management, Volume 2 No.2, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Pandanaran Semarang, Maret 2016.
- Jackson, Sherri. L. 2012. *Research Method: A Modular Approach 2nd edition*. Wadsworth/Cengage Learning.
- Jalaluddin., 2012. *Psikologi Agama*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Keller, KL, “*Strategic Brand Management, Building Measurement and Managing Brand Equity*” Upper Sadle River, NJ Pearson Education Internasional, 2003.
- Kim, D. J., Ferrin, D. L., dan Rao, H. R., *Antecedents of Consumer Trust in B-toC Electronic Commerce*, Proceedings of Ninth Americas Conference on Information Systems, pp. 157-167, 2003.
- Kusmayadi, Tatang, “*Pengaruh relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan*”, Skripsi, STIE STAN Indonesia mandiri, 2007.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary, (2014), *Principles of Marketing, 12th Edition*, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran Jakarta : Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane, “*Manajemen Pemasaran*” Edisi 12 Jilid 1. PT. Indeks, 2009.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Alih bahasa: Bob Sabran. Editor: Adi Maulana dan Wibi Hardani. Jakarta: Penerbit Erlangga. Kotler, Philip & Keller, Kevin. “*Marketing Management*”, 14th edition, Pearson Education Inc, Prentice Hall, 2012.
- Lovelock, Christopher., dkk, “*Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia*”, Jilid 2, Erlangga, Jakarta, 2011.
- Mahdi & Maryam. 2015. *Country-of-Origin Effect on Consumer Purchase Intention of Halal Brands*
- Maski. Ghozali. 2010 “*Analisis Keputusan Nasabah Menabung : Pendekatan Komponen dan Model Logistik Studi Pada Bank Syariah Di Malang*” Jurnal, Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya, Vol.4 No.1, Malang : Mei 2010.
- Muhammad Reza Hermanto, “*Pengembangan Teori Keynes Dalam Jumlah*

- Konsumsi Muslim*”, Jurnal, Ilmu Ekonomi, Vol. 4 No. 1 April 2015.
- Muthoifin. (2015). Fenomena Maraknya Hotel Syariah. *University Resarch Colloquium*, 94.
- Nazir, Moh. (2013). “*Metode Penelitian*”. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Nilasari, Debora R dan Yoestini (2012). “*Analisis Pengaruh Ketidak Puasan Konsumen, Harga dan Kebutuhan Mencari Variansi Terhadap Perpindahan Merek Sabun Lifebuoy Di Semarang*”. Vol 1 Nomer 2, Diponegoro Journal of Management.
- Noor, Juliansyah. “*Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah*”. Jakarta: Kencana, Edisi Pertama, 2011.
- Pramita, Cempaka Dyah., dkk, “*Pengaruh Servicescape (Lingkungan Layanan) Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah (Servei Pada Nasabah Tabungan Simpeda PT. Bank Pembangunan Jawa Timur Tbk. Kantor Cabang Kediri)*”, Jurnal Administrasi Biaya (JAB), Vol.26 No.2 September 2015, Universitas Brawijaya Malang, 2015.
- Putriansyah, Irna. Potensi Bisnis *E-Commerce* di Indonesia.
- Rumus, Hitung, “*tabel chi square dan cara menggunakannya*”, www.rumushitung.com, 2013.
- Sahlan, Asmaun. 2011. *Perilaku religius Perguruan Tinggi: Potret Tradisi Keagamaan di Perguruan Tinggi Islam*. Malang: UIN Maliki Press.
- Sangadji, dan Sopiah, “*Perilaku Konsumen*” Yogyakarta : Andi Offset, 2013.
- Sugiyono, “*Metode Penelitian & Pengembangan Research and Development*”, Penerbit AlfaBeta, Bandung, 2015.
- _____, “*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*”, Penerbit AlfaBeta, Bandung, 2014.
- Suliyanto, “*Ekonometrika Terapan: Teori & Aplikasi dengan SPSS*”, CV Andi Offset, Yogyakarta, 2011.
- Sunarto. “*Manajemen Pemasaran 2*”, Adityamedia, Yogyakarta. 2006.
- Sunyoto, Suyanto 2011. “*Analisis regresi untuk uji hipotesis*”. Yogyakarta. Caps
- Todaro, Michael P., dan Stephen C. Smith. “*Pembangunan ekonomi*”. Boston: Pearson Addison Wesley, 2009.’
- Widyarini, “*Pengelolaan Hotel Syariah di Yogyakarta*” (Ekbisi, Vol. VIII. No.1, 2013).
- Yohana Neysa Setyawan, Edwin Japariyanto, “*Analisa Pengaruh Kepercayaan, Jaminan Rasa Aman, dan Aksesibilitas terhadap Minat Menabung Nasabah Bank Danamon di Surabaya*” Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 2, No. 1, Jurusan Manajemen Pemasaran Universitas Kristen Petra, Surabaya 2014.
- Zikmund, W. G., Babin, B. J., 2010 “*Business Research Methods, South Western: Cengage Learning, 8th Edition*”.
- <http://www.traveloka.com>
- <http://booking.com>
- <http://www.pegipegi.com>
- <https://databoks.katadata.co.id>
- <https://mediacenter.slemankab.go.id>

**PENGARUH *BOOK TAX DIFFERENCES* TERHADAP PERSISTENSI LABA
(Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur Sub Sektor Makanan dan Minuman yang
Terdaftar di Bursa Efek Indonesia periode 2018-2020)**

Putri Gantine Lestari

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

putrigantine@unibi.ac.id

Abstrak

Menurut teori signaling yang menyatakan bahwa para pihak pemilik informasi memberikan suatu isyarat atau sinyal berupa informasi yang mencerminkan kondisi suatu perusahaan yang bermanfaat bagi para investor, laba merupakan komponen penting untuk informasi kepada para investor. Adanya perbedaan perlakuan antara akuntansi dengan perpajakan nantinya akan mempengaruhi laba itu sendiri, oleh sebab itu tujuan penelitian ini adalah untuk meneliti pengaruh *Book Tax Differences* yang diproksikan dengan perbedaan permanen dan perbedaan temporer. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah perusahaan manufaktur sub sektor makanan dan minuman yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia pada periode 2018-2020 . Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dan diperoleh 17 perusahaan yang dijadikan sampel dengan total data yang diteliti adalah sebesar 51 sampel. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa *book tax differences* yang diproksikan dengan perbedaan permanen berpengaruh positif signifikan terhadap persistensi laba, dan *book tax differences* yang diproksikan dengan perbedaan temporer berpengaruh negatif signifikan terhadap persistensi laba pada perusahaan manufaktur sub sektor makanan dan minuman yang terdaftar di bursa efek Indonesia periode 2018-2020.

Kata kunci : *Book Tax Difference*, Perbedaan Permanen, Perbedaan Temporer, Persistensi Laba

Abstarct

According to signaling theory which states that the parties who own information provide a signal or signal in the form of information that reflects the condition of a company that is beneficial to investors, profit is an important component for information to investors. The difference in treatment between accounting and taxation will affect the profit itself, therefore the purpose of this study is to examine the effect of Book Tax Differences which are proxied by permanent differences and temporary differences. The population and sample in this study are food and beverage sub-sector manufacturing companies listed on the Indonesia Stock Exchange in the 2018-2020 period. The sampling technique used purposive sampling and obtained 17 companies as samples with the total data studied was 51 samples. Based on the results of the study, it was found that book tax differences proxied by permanent differences had a significant positive effect on earnings persistence, and book tax differences proxied by temporary differences had a significant negative effect on earnings persistence in food and beverage sub-sector manufacturing companies listed on the Indonesian stock exchange in the period 2018-2020.

Keywords: *Book Tax Differences, permanent Differences, Temporer Differences, Earnings persistence*

1. PENDAHULUAN

Laba merupakan komponen penting yang dibutuhkan oleh perusahaan. Sesuai dengan teori signaling yang dikemukakan oleh Spence (1973) menyatakan bahwa pihak pemilik informasi memberikan sinyal atau isyarat berupa informasi yang mencerminkan kondisi suatu perusahaan yang bermanfaat bagi pihak penerima (Investor), dalam hal ini maka informasi mengenai laba juga pada akhirnya akan menjadi hal yang substansial bagi para pemegang saham perusahaan. Informasi laba yang berkualitas akan membantu pihak-pihak yang berkepentingan untuk mengambil keputusan, informasi laba yang berkualitas inilah yang disebut dengan persistensi laba. Laba yang persisten menurut Fadhilah (2017) adalah laba yang tidak sering mengalami fluktuasi dalam setiap periodenya dan cenderung lebih stabil. Dalam hal ini persistensi laba dimanfaatkan sebagai alat ukur kualitas laba karena laba berkualitas akan menunjukkan kesinambungan laba.

Hal-hal yang mempengaruhi kualitas laba adalah *Book Tax Differences*. *Book Tax differences* terjadi karena adanya perbedaan kebijakan dan perlakuan antara kebijakan dalam akuntansi dan secara pajak. Karena adanya perbedaan antara pajak dan akuntansi inilah yang menyebabkan laba sebelum pajak antara akuntansi dan laba sebelum pajak menurut fiscal menjadi berbeda dan inilah yang akan mempengaruhi persistensi laba. Untuk mengukur *book tax differences* peneliti menggunakan perbedaan permanen dan perbedaan fiscal, dimana perbedaan permanen menurut Waluyo (2016) adalah perbedaan pengakuan penghasilan dan biaya antara komersial dan fiskal dengan ketentuan undang-undang perpajakan secara permanen. Sementara perbedaan temporer menurut Waluyo (2016) adalah perbedaan pengakuan penghasilan dan biaya antara komersial dan fiskal dengan ketentuan undang-undang perpajakan yang sifatnya sementara karena adanya metode yang berbeda antara

akuntansi dan pajak. Perbedaan yang terjadi dalam *book tax differences* / *book tax gap* ini mempengaruhi persistensi laba di masa yang akan datang serta mempengaruhi kualitas laba dan nilai perusahaan. Hasil penelitian terdahulu yang meneliti tentang pengaruh *Book Tax Differences* terhadap persistensi laba adalah Salsabiila S Azzahra, Dudi Pratomo, Annisa Nurbaiti (2016) yang hasil penelitiannya menyatakan bahwa Beda permanen dan beda temporer berpengaruh terhadap persistensi laba, selain itu penelitian dari Fadilah, Nur, Provita Wijayanti (2017) menyatakan bahwa perusahaan dengan perbedaan besar positif (*Large Positive Book Tax Difference*) mempunyai persistensi laba akuntansi lebih rendah dibandingkan perusahaan dengan *Small Book Tax Differences*, selanjutnya penelitian dari Ratna, Intan, Pratiwi Zulaikha (2014) menyebutkan bahwa Perbedaan temporer memiliki hubungan negatif terhadap persistensi laba, Perbedaan permanen memiliki hubungan positif terhadap persistensi laba, dan terakhir adalah penelitian dari Irawan Rudy Gunarto (2019) menyatakan bahwa Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *book tax differences*, berpengaruh terhadap persistensi laba. Selain itu penelitian ini membuktikan secara parsial bahwa perbedaan permanen berpengaruh terhadap persistensi laba, sedangkan perbedaan temporer secara parsial tidak berpengaruh terhadap persistensi laba.

Dari latar belakang diatas dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Apakah Perbedaan Permanen berpengaruh terhadap Persistensi laba?
2. Apakah perbedaan Temporer berpengaruh terhadap Persistensi Laba?

2. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Persistensi Laba

Menurut Fadhlilah (2017) persistensi laba merupakan laba akuntansi yang diharapkan dimasa depan (*Expected Future Earnings*) yang diimplikasikan oleh laba akuntansi tahun berjalan. Laba yang persisten adalah laba yang tidak sering mengalami fluktuasi pada setiap periodenya dan cenderung lebih stabil. Dalam hal ini persistensi laba dimanfaatkan sebagai alat ukur kualitas laba karena laba berkualitas akan menunjukkan kesinambungan laba (Fadhlilah, 2017).

Persistensi laba merupakan laba yang mempunyai kemampuan sebagai indikator laba periode mendatang (*future earnings*) yang dihasilkan oleh perusahaan secara berulang-ulang (*repetitive*) dalam jangka panjang (*sustainable*). Sebaliknya, *unusual earnings* atau *transitory earnings* merupakan laba yang dihasilkan secara temporer dan tidak dapat dihasilkan secara berulang-ulang (*non-repeating*), sehingga tidak dapat digunakan sebagai indikator laba periode mendatang (Penman dan Zhang, 1999). Dalam penelitian ini persistensi laba dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$PRST = \frac{\text{Laba sebelum pajak}_{t-1} - \text{Laba sebelum pajak}_t}{\text{Total Aset}}$$

2.2 Book Tax Differences

Book Tax Differences adalah perbedaan besaran laba sebelum pajak akuntansi dengan laba sebelum pajak secara fiskal. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan perlakuan antara akuntansi dengan perpajakan. Menurut Poernomo (2008) dalam Salsabiila (2016) menyatakan bahwa laba akuntansi adalah laba atau rugi bersih selama satu periode sebelum dikurangi beban pajak yang dihitung berdasarkan prinsip akuntansi yang berlaku umum dan lebih ditujukan untuk menilai kinerja ekonomi, sedangkan laba fiskal adalah laba atau rugi

selama satu periode yang dihitung berdasarkan peraturan perpajakan dan lebih ditujukan untuk menjadi dasar penghitungan PPh. Peraturan pajak yang berlaku di Indonesia mengharuskan laporan laba rugi fiskal dihitung berdasarkan metode akuntansi yang digunakan perusahaan dalam menghitung laba akuntansi. Sehingga perusahaan tidak perlu melakukan pembukuan ganda untuk dua tujuan pelaporan laba tersebut. Untuk menentukan besarnya laba rugi fiskal, perusahaan melakukan rekonsiliasi fiskal.

Rekonsiliasi fiskal merupakan penyesuaian antara laporan keuangan komersial dengan laporan keuangan fiskal melalui perbedaan permanen dan perbedaan temporer atau koreksi fiskal positif dan koreksi fiskal negatif (Zain, 2007). Menurut Waluyo (2016) adalah perbedaan pengakuan penghasilan dan biaya antara komersial dan fiskal dengan ketentuan undang-undang perpajakan secara permanen. Sementara perbedaan temporer menurut Waluyo (2016) adalah perbedaan pengakuan penghasilan dan biaya antara komersial dan fiskal dengan ketentuan undang-undang perpajakan yang sifatnya sementara karena adanya metode yang berbeda antara akuntansi dan pajak. Dalam penelitian ini Book Tax Differences diprosikan dengan perbedaan permanen dan perbedaan temporer, Adapun rumusnya adalah sebagai berikut :

$$\text{Perbedaan Permanen} = \frac{\text{Jumlah perbedaan permanen dalam rekonsiliasi fiskal}}{\text{Total aktiva}}$$

$$\text{Perbedaan Temporer} = \frac{\text{Jumlah perbedaan temporer dalam rekonsiliasi fiskal}}{\text{Total aktiva}}$$

3. METODE PENELITIAN

3.1 Populasi dan Sampel

Populasi dan dalam penelitian ini adalah perusahaan manufaktur sub sector makanan dan minuman yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia periode 2018-2020. Pada penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dengan kriteria sebagai berikut :

1. Perusahaan Manufaktur sub sector makanan dan minuman yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia periode 2018-2020
2. Perusahaan manufaktur sub sektor makanan dan minuman yang menerbitkan laporan keuangan berturut turut pada periode 2018-2020
3. Perusahaan manufaktur sub sektor makanan dan minuman yang tidak mengalami kerugian
4. Perusahaan manufaktur sub sektor makanan dan minuman yang menggunakan mata uang rupiah

Berdasarkan hasil pengambilan sampel didapatkan 17 perusahaan dengan total data yang diteliti adalah sebanyak 51 laporan keuangan. Berikut adalah daftar perusahaan yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

Tabel 3.1

Daftar Perusahaan yang Menjadi Sampel

KODE	NAMA PERUSAHAAN
CEKA	WILMAR CAHAYA INDONESIA
Cleo	SARIGUNA PRIMATIRTA
CAMP	CAMPINA
DLTA	DELTA DJAKARTA
GOOD	GARUDAFOOD PUTRA PUTRI JAYA
HOKI	BUYUNG POETRA SEMBADA
ICBP	INDOFOOD CBP SUKSES MAKMUR
KEJU	MULIA BOGA RAYA
MLBI	MULTI BINTANG INDONESIA
INDF	INDOFOOD SUKSES MAKMUR

MYOR	MAYORA INDAH
ROTI	NIPPON INDOSARI CORPINDO
SKBM	SEKAR BUMI
SKLT	SEKAR LAUT
STTP	SIANTAR TOP
TBLA	TUNAS BARU LAMPUNG
ULTJ	ULTRA JAYA MILK INDUSTRY & TRADING COMPANY

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan eviews 9 dalam mengolah data, dalam pengolahan data menggunakan eviews terlebih dahulu model yang paling fit untuk penelitian ini, yakni model *Common Effect, fix Effect, random effect*. Untuk menguji model mana yang lebih fit antara *common effect* dengan *fixed effect* adalah dengan uji chow. Berikut adalah hasil dari uji chow tersebut :

Tabel 4.1

Uji Chow

Redundant Fixed Effects Tests			
Pool: EMITEM			
Test cross-section fixed effects			
Effects Test	Statistic	d.f.	Prob.
Cross-section F	0.908704	(16,32)	0.5671
Cross-section Chi-square	19.102586	16	0.2634

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa Berdasarkan hasil Uji Chow, diperoleh nilai prob. *cross-section Chi-square* sebesar 0.2634 lebih besar dari taraf signifikansi 5% dan nilai prob. *cross-section F* sebesar 0.5671 lebih besar dari taraf signifikansi 5%, menunjukkan bahwa nilai prob.(*p-value*) > 0,05 maka sesuai dengan ketentuan pengambilan keputusan bahwa penelitian ini menggunakan model *Comoon Effect*. Berikut hasil regresi dengan menggunakan *Common Effect* :

Tabel 4.2
Hasil Regresi Berganda

Dependent Variable: Persistensi laba
Method: Pooled Least Squares
Date: 11/04/21 Time: 07:47
Sample: 1 3
Included observations: 3
Cross-sections included: 17
Total pool (balanced) observations: 51

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
<u>Permanen</u>	26622.94	3205.909	8.304334	0.0000
<u>Temporer</u>	-0.034223	0.016059	-2.131025	0.0381
R-squared	0.392364	Mean dependent var		1996.529
Adjusted R-squared	0.379963	S.D. dependent var		2962.245
S.E. of regression	2332.543	Akaike info criterion		18.38573
Sum squared resid	2.67E+08	Schwarz criterion		18.46149
Log likelihood	-466.8362	Hannan-Quinn criter.		18.41468
Durbin-Watson stat	2.418871			

4.2 Pembahasan

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa nilai Probability dari X1 (Perbedaan Permanen) adalah $0,0000 < 0,05$ dan bernilai positif, maka secara parsial perbedaan permanen berpengaruh positif terhadap persistensi laba, artinya semakin besar perbedaan permanen maka laba sebelum pajak akan semakin tinggi dan hal ini menyebabkan laba sebelum pajak semakin tinggi karena banyaknya koreksi positif, hal ini berarti Ketika semakin tinggi perbedaan permanen maka persistensi laba akan semakin tinggi. Penelitian yang sejalan dengan penelitian ini adalah Fadilah, Nur, Provita Wijayanti (2017) dan Ratna, Intan, Pratiwi Zulaikha (2014) yang menyatakan bahwa perbedaan permanen berpengaruh positif terhadap persistensi laba.

Hasil penelitian selanjutnya dapat diketahui bahwa nilai probability untuk perbedaan temporer adalah sebesar $0,0381 < 0,05$ dan bernilai negatif, hal ini berarti semakin tinggi perbedaan temporer dalam laporan keuangan maka laba sebelum pajak akan berkurang, sehingga persistensi laba juga menjadi berkurang. Hal ini sejalan dengan penelitian Salsabiila S Azzahra, Dudi Pratomo, Annisa Nurbaiti (2016) dan penelitian Ratna, Intan, Pratiwi Zulaikha (2014) bahwa perbedaan

temporer berpengaruh negative terhadap persistensi laba.

Berdasarkan hasil penelitian selanjutnya dapat diketahui bahwa nilai R square adalah sebesar 0,392 yang berarti bahwa secara simultan Variabel x1 dan x2 mempunyai kontribusi pengaruh sebesar 39,2% sementara sisanya sebesar 60,8 persen dipengaruhi oleh faktor lain.

5. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Perbedaan Permanen berpengaruh positif signifikan terhadap Persistensi Laba
2. Perbedaan Temporer berpengaruh negative signifikan terhadap persistensi laba
3. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa perbedaan permanen dan temporer memberikan kontribusi pengaruh sebesar 39,2%.

6. REFERENSI

- Fadilah, Nur, Provita Wijayanti. 2017. "Book Tax Differences Dan Persistensi Laba Pada Perusahaan Manufaktur". Jurnal Akuntansi Paradigma, Universitas Islam Sultan Agung. volume 8, nomor 2 halaman 227-429. ISSN 2086-7603 e-ISSN 2089-5879
- Irawan, Rudy Gunarto. 2019. "Pengaruh Book Tax Differences Dan Tingkat Utang Terhadap Persistensi Laba". Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia Vol.2, No. 3, Sept. 2019. Universitas Pamulang.
- Mohammad Zain. 2007. Manajemen Perpajakan, Jakarta : Salemba Empat
- Penman, S. H., dan X. J. Zhang. 1999. "Accounting Conservatism, the Quality of Earnings, and Stock Returns." SSRN, 39.

- Ratna, Intan , Pratiwi Zulaikha. 2014. “Analisis Pengaruh Book-Tax Differences Terhadap Persistensi Laba (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2010-2012)”. *Diponegoro Journal Of Accounting*. Volume 3, Nomor 3, Tahun 2014, Halaman 1-9. ISSN (Online): 2337-3806.
- Salsabiila Azzahra, Dudi Pratomo, Annisa Nurbaiti. 2016. “Pengaruh book tax differences dan aliran kas operasi terhadap persistensi laba”. *Jurnal Akuntansi*/Volume XX, No. 02, Mei 2016: 314-329- Universitas Telkom
- Spence, Michael. 1973. Job Market Signaling. *The Quarterly Journal of Economics*, Vol. 87, No. 3. (Aug., 1973), pp. 355-374.
- Waluyo. 2016. *Akuntansi Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP
TURNOVER INTENTION
PADA PT. PUDAK SCIENTIFIC**

Indarta Priyana¹, Denia Nur Syifa², Elan Rusnendar³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia

Email : indarta.priyana@unibi.ac.id, denianursyifa@gmail.com, elanrusnendar@unibi.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh beban kerja dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pada PT. Puduk Scientific baik secara parsial maupun simultan. Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Untuk metode analisis data yang digunakan penulis adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis koefisien linear berganda, analisis koefisien korelasi dan analisis koefisien determinasi. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk mengetahui adanya pengaruh secara parsial dan uji F untuk mengetahui adanya pengaruh secara simultan dengan menggunakan program *SPSS 26 for windows*. Berdasarkan hasil penelitian pada PT. Puduk Scientific bahwa secara simultan beban kerja dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* sebesar 67,7 %, secara parsial beban kerja memberikan pengaruh yang lebih besar terhadap *turnover intention* yaitu 64 % daripada kepuasan kerja yang hanya memberikan pengaruh sebesar 44,3 % .

Kata Kunci : Beban Kerja; Kepuasan Kerja; *Turnover Intention*.

Abstract

This study aims to determine and analyze how much influence workload and job satisfaction have on turnover intention at PT. Puduk Scientific either partially or simultaneously. In this study the types of data used are primary data and secondary data. The data analysis method used by the author is validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear coefficient analysis, correlation coefficient analysis and determination coefficient analysis. Hypothesis testing was carried out through the t test to determine the partial effect and the F test to determine the simultaneous effect using the SPSS 26 for windows program. Based on the results of research at PT. Puduk Scientific that simultaneously workload and job satisfaction have a significant effect on turnover intention of 67.7%, partially workload has a greater influence on turnover intention of 64% than job satisfaction which only has an effect of 44.3%.

Keywords: *Workload; Job satisfaction; Turnover Intention.*

1. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan aset perusahaan yang paling berharga bagi setiap perusahaan, karena manusia merupakan sumber daya yang selalu dibutuhkan dalam proses produksi barang maupun jasa, Widiawati dkk (2017:1). Perusahaan sangat membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas agar tujuan perusahaan dapat berjalan dengan semestinya dan tercapai sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan perusahaan untuk mencapai tujuan tersebut. Perusahaan perlu menerapkan pengelolaan sumber daya manusia yang tepat agar karyawan tidak melakukan tindakan yang dapat menghambat proses pencapaian tujuan perusahaan dan dapat merugikan perusahaan. Karena itu, perusahaan membutuhkan yang namanya manajemen sumber daya manusia.

Manajemen sumber daya manusia sangat penting untuk menunjang kemajuan perusahaan. Untuk itu kita tidak dapat mengesampingkan beberapa kendala untuk memajukan perusahaan, seperti terjadinya turnover intention. Beberapa faktor yang menjadi penyebab terjadinya turnover intention, yaitu: karakteristik individu, beban kerja, lingkungan kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi, Mobley dalam Halimah (2016:5). Jika dilihat dari pemaparan faktor terjadinya turnover intention, beban kerja dan kepuasan kerja menjadi faktor yang juga ikut andil dalam memengaruhi turnover intention, karena diduga kedua faktor tersebut akan sangat memungkinkan menimbulkan dampak negatif bagi perusahaan. Karenanya akan dapat menimbulkan suasana kerja yang tidak kondusif sehingga dapat terjadi ketidakstabilan terhadap kondisi kerja.

Lingkungan pekerjaan yang tidak kondusif akan sangat memengaruhi kinerja karyawan sehingga mereka merasa terbebani dengan kewajiban yang harus mereka jalani yang berimbas pada kualitas pekerjaan mereka. Perasaan senang atau nyaman dalam bekerja pun menjadi faktor penting dalam pengambilan keputusan untuk berpindah. Oleh karena itu, jika mereka merasa nyaman dan senang melakukan pekerjaan yang mereka jalani, kualitas yang dihasilkan pun akan jauh lebih baik dan

keinginan untuk berpindah pun akan semakin kecil. Jika kedua faktor tersebut dalam hal ini adalah beban kerja dan kepuasan kerja dapat perusahaan perhatikan, maka akan membuat keputusan para karyawan untuk menetap semakin tinggi. Mobley (2011:121) menyatakan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi turnover intention salah satunya adalah faktor individual yang didalamnya terdapat kepuasan kerja dan beban kerja karyawan.

Beban kerja juga merupakan faktor yang memengaruhi tingginya tingkat turnover intention, Munandar dalam Hardi, dkk (2019:40). Beban kerja meliputi beban kerja fisik dan beban kerja mental, yang dimana akibat dari beban kerja yang berat atau dari fisik yang lemah, akan berdampak pada kinerja di perusahaan. Perusahaan harus bisa memperhatikan beban kerja yang diberikan kepada karyawannya, agar beban yang diberikan seimbang.

Beban kerja yang ditanggung oleh karyawan satu dengan karyawan yang lainnya tentu berbeda-beda sesuai dengan jobdesc, hal ini disebabkan oleh jenis pekerjaan yang beragam. Tinggi rendahnya beban kerja tergantung dari tingkat kompleksitas prosedur kerja, tuntutan kerja, dan tanggung jawab pekerjaan yang tidak sama.

Hal lain yang berhubungan dengan beban kerja adalah tentang kepuasan kerja. Karyawan tentunya menginginkan pekerjaan yang akan memengaruhi kepada skill dan kemampuan bekerja para karyawan, suasana emosional yang tenang, lingkungan kerja yang nyaman, dan rekan kerja yang mendukung akan memengaruhi karyawan dalam bekerja, hal ini merupakan suatu faktor yang memengaruhi karyawan dalam kepuasan kerja. Kepuasan kerja yang tinggi mengimplikasikan bahwa karyawan senang dan nyaman kepada lingkungan organisasi serta jerih payah yang sesuai dari hasil kerjanya, Aziri dalam Rini dkk (2020:29).

Berdasarkan dari hasil pra survey yang telah berikan kepada 30 karyawan untuk indikator *turnover intention* dapat diketahui bahwa yang menyebabkan terjadinya turnover intention adalah ketidakjelasan perusahaan dalam pencapaian karir atau prestasi yang

diberikan sehingga menyebabkan meningkatnya keinginan untuk berpindah.

Dari hasil pra survey tabel yang telah di isi oleh ke 30 karyawan PT. Pudak Scientific sesuai dengan indikator, beban kerja karyawan yang berlebihan dapat menimbulkan kelelahan, berdasarkan dari hasil pra survey sedikit karyawan yang merasa puas dengan beban kerja yang diberikan, karyawan merasa porsi yang diberikan melebihi porsi yang sebenarnya.

Dari hasil pra survey tabel 1.8 yang telah di isi oleh ke 30 karyawan PT. Pudak Scientific sesuai dengan indikator, menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan belum mencapai kepuasan kerja yang sesuai dengan keinginan, terlihat dari lima item terdapat tiga item pernyataan yang mendominasi dengan penilaian ketidaksetujuan terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan dari data dan penjelasan yang melatar belakangi permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya, bahwa permasalahan yang terjadi di PT. Pudak Scientific, yaitu meningkatnya *turnover intention* pada perusahaan, karena diduga adanya permasalahan tentang beban kerja yang tidak sesuai dan dugaan mengenai kepuasan kerja karyawan yang tidak terpenuhi. Untuk itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai **“PENGARUH BEBAN KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PADA PT. PUDAK SCIENTIFIC”**

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah yang disusun oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran umum mengenai beban kerja, kepuasan kerja dan *turnover intention* karyawan pada PT. Pudak Scientific?
2. Seberapa besar pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. Pudak Scientific?
3. Seberapa besar pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. Pudak Scientific?
4. Seberapa besar pengaruh beban kerja dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. Pudak Scientific?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang di uraikan, maka secara khusus penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui gambaran umum mengenai beban kerja dan kepuasan kerja pada *turnover intention* pada PT. Pudak Scientific.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. Pudak Scientific.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. Pudak Scientific.
4. Untuk mengetahui seberapa besar beban kerja dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* PT. Pudak Scientific.

2. KAJIAN PUSTAKA

Turnover Intention

Waspodo, Handayani, & Paramita dalam Deana (2018:21) menyatakan bahwa *turnover intention* merupakan keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan dikarenakan ingin mencari pekerjaan yang lebih baik dari pekerjaan sebelumnya. *Turnover intention* menurut Abelson dalam Umami (2019:42) memiliki makna keinginan berpindah dan meninggalkan organisasi serta mencari alternative pekerjaan lain.

Jenis *Turnover Intention*

Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson dalam Deana (2018:23), *turnover* dikelompokkan kedalam beberapa klasifikasi, setiap klasifikasi dari jenis-jenis *turnover* berikut dapat digunakan dan tidak terpisah satu sama lain.

1. *Turnover* secara tidak sukarela
Pemecatan disebabkan karena kinerja karyawan yang buruk dan dilanggarnya kebijakan perusahaan oleh karyawan. *Turnover* secara tidak sukarela dipicu oleh kebijakan organisasional, peraturan kerja dan standar kinerja yang tidak dipenuhi oleh karyawan.
2. *Turnover* secara sukarela
Karyawan meninggalkan perusahaan karena keinginannya sendiri. *Turnover* secara sukarela dapat disebabkan oleh banyak faktor, seperti

peluang karier, gaji, pengawasan, geografi dan alasan pribadi/keluarga.

3. *Turnover* fungsional

Karyawan meninggalkan perusahaan dikarenakan memiliki kinerja yang lebih rendah dari yang lain, individu kurang dapat diandalkan saat diberikan tugas, atau mereka yang mengganggu rekan kerja.

4. *Turnover* disfungsional

Karyawan yang meninggalkan perusahaan merupakan karyawan penting dan memiliki kinerja tinggi, keluarnya karyawan tersebut pada saat yang genting.

5. *Turnover* yang tidak dapat dikendalikan

Turnover ini muncul karena terdapat banyak sekali alasan yang memotivasi karyawan untuk berhenti, dan hal tersebut tidak dapat dikendalikan oleh organisasi.

6. *Turnover* yang dapat dikendalikan

Turnover ini muncul karena faktor yang dapat dipengaruhi oleh pemberi kerja sehingga organisasi lebih mampu memelihara karyawan.

Indikator *Turnover Intention*

Menurut Mobley et al dalam Halimah, dkk (2016:5) Indikator pengukuran turnover intention terdiri atas:

1. Memikirkan untuk keluar (*Thinking of Quitting*)

Mencerminkan individu untuk berpikir keluar dari pekerjaan atau tetap berada di lingkungan pekerjaan. Diawali dengan ketidakpuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan, kemudian karyawan mulai berfikir untuk keluar dari tempat bekerjanya saat ini.

2. Pencarian alternatif pekerjaan (*Intention to search for alternatives*)

Mencerminkan individu berkeinginan untuk mencari pekerjaan pada organisasi lain. Jika karyawan sudah mulai sering berfikir untuk keluar dari pekerjaannya, karyawan tersebut akan mencoba mencari pekerjaan diluar perusahaannya yang dirasa lebih baik.

3. Niat untuk keluar (*Intention to quit*)

Mencerminkan individu yang berniat untuk keluar. Karyawan berniat untuk keluar apabila telah mendapatkan pekerjaan yang lebih baik dan nantinya akan diakhiri dengan keputusan karyawan tersebut untuk tetap tinggal atau keluar dari pekerjaannya.

Beban Kerja

Beban kerja dapat berupa tuntutan tugas atau pekerjaan, organisasi dan lingkungan kerja menurut Manuaba dalam Fitriantini dalam Schultz dan Schultz (2020:3) menyatakan beban kerja sebagai terlalu banyaknya melakukan pekerjaan pada waktu yang tersedia atau melakukan pekerjaan yang terlalu sulit untuk karyawan.

Indikator Beban Kerja

Menurut Soleman dalam Farida (2019:56), indikator beban kerja adalah:

1. Kondisi pekerjaan
2. Waktu kerja dan waktu istirahat
3. Kerja secara bergilir
4. Pelimpahan tugas dan wewenang
5. Kepuasan dalam bekerja

Kepuasan Kerja

Menurut Robbins dalam Busro (2018:101) menyatakan, bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang; selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seseorang pekerja dan banyaknya ganjaran yang mereka yakini seharusnya mereka terima.

Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Rivai dalam Bahri (2017:13) indikator kepuasan kerja diukur dari:

1. Isi pekerjaan, yaitu penampilan tugas pekerjaan yang aktual dan sebagai kontrol terhadap pekerjaan. Karyawan akan merasa puas bila tugas kerja dianggap menarik dan memberikan kesempatan belajar dan menerima tanggung jawab.
2. Supervisi, yaitu adanya perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan kepada bawahan sehingga karyawan akan merasa bahwa dirinya merupakan bagian yang penting dari organisasi kerja akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Sebaliknya supervisi yang buruk dapat meningkatkan turn over dan absensi karyawan.

3. Organisasi dan manajemen, yaitu mampu memberikan situasi kerja yang stabil, untuk memberikan kepuasan kerja kepada karyawan.

4. Kesempatan untuk maju, yaitu adanya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama bekerja akan memberikan kepuasan pada karyawan terhadap pekerjaannya.

5. Gaji atau insentif, yaitu jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja, apakah sesuai dengan kebutuhan dan dirasakan adil.

6. Rekan kerja, yaitu hubungan yang dirasa saling mendukung dan saling memperhatikan antar rekan kerja yang akan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan hangat sehingga menimbulkan kepuasan kerja karyawan yang baik.

7. Kondisi pekerjaan, yaitu kondisi yang mendukung tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai sesuai dengan sifat tugas yang harus diselesaikannya.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono dalam Masaad (2021:57) metode deskriptif adalah metode penelitian yang digunakan menggambarkan dan menjelaskan mengenai fakta-fakta, sifatsifat populasi berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan kemudian disusun secara sistematis dan selanjutnya dianalisis untuk mendapatkan kesimpulan. Dari penelitian deskriptif terdapat dua bagian yaitu penelitian kualitatif dan kuantitatif, menurut Puspitaningtyas dalam Hardani (2020:237). Penelitian yang akan digunakan adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2019:6).

Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Pudak Scientific yang berjumlah 42 orang.

Teknik Sampling yang digunakan yaitu *Non Probability Sampling*. Menurut Sugiyono dalam Ariva (2018:200) *Non Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu sampel jenuh.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data yang digunakan oleh penulis adalah :

1. Observasi Pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung terhadap masalah yang diteliti yang terjadi di objek penelitian dan penulis terlibat langsung dalam proses kerja serta memusatkan perhatian kegiatan yang diamati.
2. Angket Pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pernyataan yang disusun secara terstruktur sehingga diperoleh data berupa tanggapan langsung dari responden.
3. Wawancara Penelitian dilakukan dengan mewawancarai karyawan PT Pudak Scientific mengenai permasalahan yang akan diteliti oleh penulis.

Teknik Pengujian Instrumen

Jenis penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner. Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2019:296). Data Primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari sumber asli melalui informasi yang di dapatkan dari observasi dan kuesioner. Indikator kualitas pelayanan akan diukur dengan menggunakan skala Likert dengan empat tingkatan, dengan menghilangkan jawaban tengah (netral) dengan alasan:

1. Memiliki penafsiran ganda.

2. Jawaban netral tidak memberikan ketegasan pendapat responden ke arah setuju atau tidak setuju.

3. Responden memiliki kecenderungan memilih jawaban netral.

Skor 1 untuk tingkatan terendah, dan skor 4 untuk tingkatan tertinggi (Azwar dalam Viandhy,2014:551). Skala likert merupakan teknik yang digunakan sebagai pengukur sikap, respon serta persepsi individu ataupun sekelompok orang berkaitan dengan fenomena sosial (Sugiyono dalam Ulumuddin, 2021).

Skala Likert

No	Pernyataan	Skor	
		Positif	Negatif
1	Sangat Setuju	4	1
2	Setuju	3	2
3	Tidak Setuju	2	3
4	Sangat Tidak Setuju	1	4

Sumber: (Sugiyono dalam Ulumuddin, 2021)

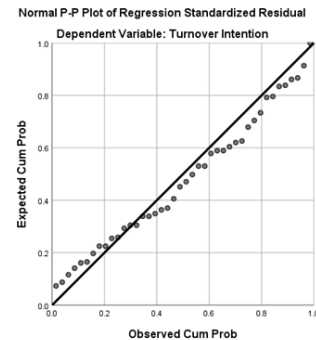
4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah data penelitian kita berdistribusi normal atau tidak. Dengan mengamati grafik *Normal Probability Plot* dan uji *statistic Non-Parametrik Kolmogorov-Smirnov*. Regresi dikatakan memiliki distribusi normal jika dalam grafik *Normal Probability Plot* menunjukkan titik-titik yang menyebar disekitar garis lurus diagonal dan mengikuti garis normalitas serta berada di sekitar dan sepanjang garis 45o . Pada Uji *Kolmogorov-Smirnov* data dikatakan residual berdistribusi normal jika signifikansinya $> 0,05$ ($\alpha=5\%$).

Uji Normalitas Grafik Normal P-Plot



Sumber : diolah penulis 2021

Berdasarkan output uji normalitas di atas diperoleh data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, serta grafik histogram menunjukkan distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

One Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		42
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.11569273
Most Extreme Differences	Absolute	.109
	Positive	.109
	Negative	-.068
Test Statistic		.109
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: diolah oleh penulis (2021)

Hasil uji normalitas data one sample kolmogrov smirnov diperoleh nilai sig sebesar 0,200 maka dapat disimpulkan distribusi variabel tersebut normal karena nilai signifikan $>0,05$.

2. Uji Multikolinearitas

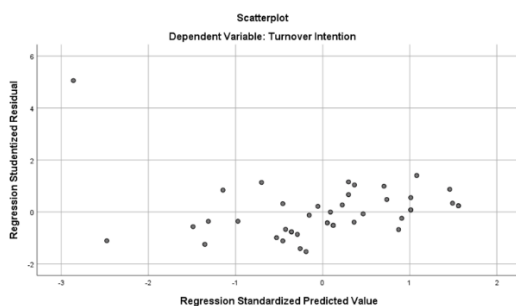
Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Beban Kerja	.580	1.723
	Kepuasan Kerja	.580	1.723

a. Dependent Variable: Turnover Intention
 Sumber: diolah oleh penulis (2021)

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa nilai dari variabel beban kerja, dan kepuasan kerja nilai tolerancinya adalah $0,580 > 0,1$ dan nilai VIF nya sebesar $1,723 < 10$, sehingga model regresi tersebut tidak terdapat multikolinieritas karena nilai tolerance yang lebih dari 0,1 dan nilai VIF yang kurang dari 10.

3. Uji Heteroskedastisitas



Hasil pengujian heterokedastisitas menunjukkan tidak terdapat pola yang jelas dari titik-titik tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi tidak memiliki gejala adanya heterokedastisitas yang berarti tidak adanya gangguan dalam model regresi ini.

Koefisien Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a			
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.742	2.660		3.287	.002
	Beban Kerja	.526	.099	.635	5.320	.000
	Kepuasan Kerja	.208	.098	.254	2.123	.040

a. Dependent Variable: Turnover Intention
 Sumber: diolah oleh penulis (2021)

Dengan output SPSS 26 for Windows maka diperoleh model regresi linear sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 8,742 + 0,526X + 0,208X$$

Kesimpulan:

1. Nilai konstanta (a) = 8,742 yang artinya jika beban kerja dan kepuasan kerja di abaikan (beban kerja dan kepuasan kerja = 0) maka turnover intention akan tetap ada secara tetap (constant) sebesar 8,742.
2. Nilai koefisien regresi beban kerja sebesar 0,526 artinya jika beban kerja dinaikan sebesar satu satuan dan kepuasan kerja bernilai 0, maka nilai turnover intention akan meningkat sebesar 0,526.
3. Nilai koefisien regresi kepuasan kerja sebesar 0,208 artinya jika kepuasan kerja dinaikan sebesar satu satuan dan beban kerja bernilai 0, maka nilai turnover intention akan meningkat sebesar 0,208

Dari persamaan regresi linear berganda diatas, dapat dijelaskan bahwa jika beban kerja dan kepuasan kerja bernilai nol, maka rata-rata turnover intention bernilai 8,742.

Koefisien Korelasi Berganda

Tingkat Koefisien Korelasi	Derajat Hubungan
0,00 – 0,19	Sangat Rendah
0,20-0,39	Rendah
0,40-0,59	Sedang
0,60-0,79	Kuat
0,80-1,00	Sangat Kuat

Sumber: diolah oleh penulis (2021)

Hasil Uji Koefisien Korelasi Berganda

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.823 ^a	.677	.660	2.16926

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

Sumber: diolah oleh penulis (2021)

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa nilai R 0,823 atau 82,3%. korelasi antara variabel beban kerja dan kepuasan kerja terhadap turnover intention adalah sebesar 0,823 atau 82,3%. Nilai ini tergolong sangat kuat karena termasuk kedalam interval 0,800-1,00. Hal tersebut memiliki arti bahwa hubungan variabel beban kerja dan kepuasan kerja terhadap turnover intention adalah sangat kuat.

Koefisien Determinasi**1. Beban Kerja Terhadap *Turnover Intention***

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.800 ^a	.640	.631	2.26238

a. Predictors: (Constant), Beban Kerja

Sumber: diolah oleh penulis (2021)

Dari output SPSS 26 for Windows diatas, diperoleh perhitungan koefisien determinasi (Kd) sebagai berikut:

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

$$Kd = (0,800)^2 \times 100\%$$

$$Kd = 0,640 \times 100\%$$

$$Kd = 64 \%$$

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi pada tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (R square) adalah sebesar 0,640. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja memengaruhi turnover intention sebesar 64%, sisanya sebesar 36% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

2. Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention*

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.665 ^a	.443	.429	2.81378

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja

Sumber: diolah oleh penulis (2021)

Dari output SPSS 26 for Windows diatas, diperoleh perhitungan koefisien determinasi (Kd) sebagai berikut:

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

$$Kd = (0,665)^2 \times 100\%$$

$$Kd = 0,443 \times 100\%$$

$$Kd = 44,3 \%$$

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi pada tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (R square) adalah sebesar 0,443. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja memengaruhi turnover intention sebesar 44,3%, sisanya sebesar 55,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

3. Beban Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention*

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.823 ^a	.677	.660	2.16926

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

Sumber: diolah oleh penulis (2021)

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi pada tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (Adjusted R square) adalah sebesar 0,660. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja dan kepuasan kerja memengaruhi turnover intention sebesar 66%, sisanya sebesar 34% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak di teliti.

Uji t

Pengujian parsial regresi t dimaksudkan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara

individual mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat.

Kriteria pengujian hipotesis dengan uji t:

1. Merumuskan Hipotesis

a. $H_01 : \beta = 0$, tidak ada pengaruh antara beban kerja secara parsial terhadap Turnover Intention.

b. $H_02 : \beta = 0$, tidak ada pengaruh antara kepuasan kerja secara parsial terhadap Turnover Intention.

c. $H_{a1} : \beta_1 \neq 0$, ada pengaruh antara beban kerja secara parsial terhadap Turnover Intention.

d. $H_{a2} : \beta_1 \neq 0$, ada pengaruh antara kepuasan kerja secara parsial terhadap Turnover Intention

2. Menentukan titik kritis / tabel tingkat signifikansi yang dipakai adalah 5 % ($\alpha = 0,05$), dengan degree of freedom (df) = $n - k - 1$ dimana : n = sampel k = variabel, sehingga diperoleh degree of freedom (df) = $42 - 2 - 1 = 39$

3. Buat kesimpulan, dengan menerima H_0 atau menolak H_0 . Dengan ketentuan sebagai berikut : t hitung $>$ t tabel berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, jika t hitung $<$ t tabel berarti H_0 diterima dan H_a ditolak.

Berikut ini adalah tabel hasil analisis uji parsial t:

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.742	2.660		3.287	.002
	Beban Kerja	.526	.099	.635	5.320	.000
	Kepuasan Kerja	.208	.098	.254	2.123	.040

a. Dependent Variable: Turnover Intention

Sumber: diolah oleh penulis (2021)

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh jawaban hipotesis sebagai berikut:

1. Hipotesis 1 (pengaruh beban kerja terhadap turnover intention) Nilai t hitung $5,320 >$ t tabel sebesar $1,685$ dan nilai signifikan $<$ $0,05$ dengan nilai sebesar $0,000$ dapat disimpulkan bahwa

beban kerja memiliki pengaruh terhadap turnover intention.

2. Hipotesis 2 (pengaruh kepuasan kerja terhadap turnover intention). Nilai t hitung $2,123 >$ t tabel sebesar $1,685$ dan nilai signifikan $<$ $0,05$ dengan nilai sebesar $0,040$ dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap turnover intention.

Uji f

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

Kriteria pengujian hipotesis dengan uji f:

1. Merumuskan hipotesis

$H_0: \beta_1 = \beta_2 = 0$; (variabel beban kerja dan kepuasan kerja tidak berpengaruh secara simultan terhadap turnover intention)

$H_1 \beta_1 \neq \beta_2 \neq 0$; (variabel beban kerja dan kepuasan kerja berpengaruh secara simultan terhadap turnover intention)

2. Menentukan titik kritis / tabel Tingkat signifikansi yang dipakai adalah 5 % ($\alpha = 0,05$), dengan $df_1 = k$ (jumlah variabel bebas) = 2 dan $df_2 = n - k - 1 = 42 - 2 - 1 = 39$

3. Kriteria pengujian nilai F_{hit} dan F_{tab}

Apabila nilai $F_{hit} <$ F_{tab} , maka hipotesis H_1 ditolak dan H_0 diterima

Apabila nilai $F_{hit} >$ F_{tab} , maka hipotesis H_1 diterima dan H_0 ditolak.

Berikut ini adalah tabel hasil analisis uji F:

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	384.597	2	192.298	40.865	.000 ^b
	Residual	183.522	39	4.706		
	Total	568.119	41			

a. Dependent Variable: Turnover Intention

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

Sumber: diolah oleh penulis (2021)

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh jawaban hipotesis bahwa F Hitung diperoleh

nilai sebesar 40,865 sehingga nilai F Hitung > F Tabel sebesar 3,24 serta nilai uji signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa beban kerja, dan kepuasan kerja berpengaruh secara simultan terhadap *turnover intention*.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan pembahasan pada bab IV, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian mengenai gambaran variabel beban kerja, kepuasan kerja dan *turnover intention*
 1. Beban kerja yang terdapat pada PT. Pudak Scientific secara keseluruhan berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,07. Dengan tanggapan responden terendah terdapat pada pernyataan: Pembagian tugas antar pekerja sama rata; Adanya tambahan jam kerja membuat beban kerja saya semakin bertambah; Porsi pekerjaan yang diberikan kepada saya sesuai dengan kemampuan saya. Maka dapat disimpulkan bahwa beban kerja yang terdapat pada PT. Pudak Scientific sudah berjalan dengan baik.
 2. Kepuasan kerja yang terdapat pada PT. Pudak Scientific secara keseluruhan berada pada kategori sangat baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,31. Dengan tanggapan respon terendah terdapat pada pernyataan: Perusahaan memberikan kesempatan kepada saya untuk selalu berkembang dan belajar; Perusahaan sering memberikan bonus dan *reward* untuk saya; Elemen kelompok pekerjaan sesuai dengan kemampuan dan bidang yang dikuasai. Maka dapat disimpulkan bahwa penerimaan pajak pada PT. Pudak Scientific sudah berjalan dengan sangat baik.
 3. *Turnover Intention* yang terdapat pada PT. Pudak Scientific secara keseluruhan berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,17. Dengan tanggapan respon terendah terdapat pada pernyataan: Saya selalu membandingkan pekerjaan saya saat ini dengan pekerjaan yang saya idamkan; Saya kurang mampu *handle* pekerjaan saya; Memulai berbisnis sering kali saya pikirkan. Maka dapat disimpulkan bahwa penerimaan pajak pada PT. Pudak Scientific sudah berjalan dengan baik.
2. Hasil penelitian mengenai besarnya pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention*. Beban kerja berpengaruh secara parsial terhadap *turnover intention* pada PT. Pudak Scientific. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien korelasi sebesar 0,800 yang menunjukkan bahwa adanya hubungan yang sangat kuat antara beban kerja terhadap *turnover intention* pada PT. Pudak Scientific. Dengan nilai koefisien determinasi sebesar 64% yang menunjukkan bahwa beban kerja memengaruhi *turnover intention* dan sisanya sebesar 36% yang dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis. Lalu ada pengujian hipotesis secara parsial yang menunjukkan bahwa $t_{hitung} (5,320) > t_{tabel} (1,685)$ yang berarti bahwa H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari beban kerja terhadap *turnover intention*.
3. Hasil penelitian mengenai besarnya pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention*. Kepuasan kerja berpengaruh secara parsial terhadap *turnover intention* pada PT. Pudak Scientific. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien korelasi sebesar 0,665 yang menunjukkan bahwa adanya hubungan yang kuat antara kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pada PT. Pudak Scientific. Dengan nilai koefisien determinasi sebesar 44,3% yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja memengaruhi *turnover intention* dan sisanya sebesar 55,7% yang dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis. Lalu ada pengujian hipotesis secara parsial yang menunjukkan bahwa $t_{hitung} (2,123) > t_{tabel} (1,685)$ yang berarti bahwa H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari beban kerja terhadap *turnover intention*.
4. Hasil penelitian mengenai besarnya pengaruh beban kerja dan kepuasan kerja

terhadap *turnover intention* Beban kerja dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh terhadap *turnover intention* pada PT. Puduk Scientific. Dengan nilai koefisien determinasi sebesar 67,7% yang menunjukkan bahwa beban kerja dan kepuasan kerja memengaruhi *turnover intention* dan sisanya sebesar 32,3% yang dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis. Lalu ada pengujian hipotesis secara simultan yang menunjukkan bahwa $F_{hitung} (40,865) > F_{tabel} (3,24)$ yang berarti bahwa H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari beban kerja terhadap *turnover intention*.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan pembahasan. Maka penulis akan memberikan saran yang sekiranya dapat membantu PT. Puduk Scientific dalam meminimalisir *turnover intention*, saran yang disampaikan diantaranya sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian tanggapan responden terhadap penerapan beban kerja yang menunjukkan nilai rata-rata terendah terdapat pada pernyataan: Pembagian tugas antar pekerja sama rata, maka sebaiknya PT. Puduk Scientific harus memberikan tugas atau *jobdesc* kepada karyawan agar karyawan tidak merasa adanya rasa tidak adil; selanjutnya pada pernyataan adanya tambahan jam kerja membuat beban kerja saya semakin bertambah, maka sebaiknya PT. Puduk Scientific dapat membuat pola kerja yang sehat sehingga terjadinya jam lembur bisa diminimalisir oleh setiap departemen; porsi pekerjaan yang diberikan kepada saya sesuai dengan kemampuan saya, maka PT. Puduk Scientific harus lebih mengorganisir para karyawannya sesuai dengan kemampuannya untuk ditempatkan dalam bagian yang mereka kuasai, contohnya orang-orang yang berada dalam divisi *supplychain* mempunyai background pendidikan teknik industri.
2. Berdasarkan hasil penelitian tanggapan responden terhadap kepuasan kerja yang menunjukkan nilai rata-rata terendah

terdapat pada pernyataan: Perusahaan memberikan kesempatan kepada saya untuk selalu berkembang dan belajar, sebaiknya PT. Puduk Scientific harus selalu memberika kesempatan kepada para karyawannya untuk selalu berlaajar dan maeningkatkan skill mereka; Perusahaan sering memberikan bonus dan reward untuk saya, adanya apresiasi dari pihak perusahaan akan membuat mereka merasa nyaman dengan pekerjaan mereka sehingga mereka lebih besar keinginan untuk terus menetap; Elemen kelompok pekerjaan sesuai dengan kemampuan dan bidang yang dikuasai, pembagian kemampuan dapat memengaruhi tingkat kondisi pekerjaan, jadi seharusnya PT. Puduk Scientific dapat mengetahui kemampuan pekerjajanya agar dapat ditempatkan pada tempat yang semestinya.

3. Mengingat beban kerja dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*, maka pihak perusahaan harus selalu memperhatikan kondisi karyawannya agar mereka bisa lebih efektif dan efisien lagi, sehingga output yang dihasilkan pun akan jauh lebih baik. Dengan begitu tujuan perusahaan akan lebih mudah tercapai, mengingat manusia adalah faktor terpenting dalam keberhasilan pencapaian tujuan perusahaan.

6. REFERENSI

BUKU:

Mega Utama, Zahera. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep Dasar & Teori. Jakarta: UNJ Press

Purba, Sukarman dkk. (2020). Perilaku Organisasi. Medan: Yayasan Kita Menulis

Busro, Muhammad. (2018). Teori – Teori Sumber Daya Manusia. Jakarta:

Prenadamedia Group

Sugiyono. (2019). Statistika Untuk Penelitian. Bandung : CV Alfabeta

- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R7d). Bandung : CV Alfabeta
- Ghozali, I. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS (7th ed.). Semarang: Universitas Diponegoro.
- JURNAL:**
- Bukit, B., Malusa, T., & Rahmat, A. (2017). Pengembangan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Zahir Publishing.
- Prasetyo, M. A. M. (2018). Peranan Perilaku Organisasi Dan Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Produktivitas Output Pendidikan. Lhokseumawe: Idarah
- Rivai, Ahmad (2019). Pengaruh Stres Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Keinginan Perawat Untuk Berhenti Bekerja Pada Rumah Sakit Columbia Asia Medan. Jurnal Manajemen, Vol. 12 No 2 Issn: 1979-5408
- Chelsya G, Deana (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Turnover Intention Karyawan Pada Pt. Len Industri (Persero).
- Hamidah, Ummi (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Turnover Intention Karyawan Pada Pt. Len Industri (Persero)
- Nabawi, Rizal (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. Maneggio: Junal Ilmiah Magister Manajemen, Vol 2, No. 2, 170-183
- Ahmad, Yuliyah, Dkk (2019). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Fif Group Manado. Jurnal Emba, Vol 7 No. 3, Hal 2811-2820
- Sutikno, Muhamad (2020). Pengaruh Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap Turnover Intention Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. Konferensi Ilmiah Mahasiswa Unissula (Kimu) 3, Issn. 2720-9687
- Fitriantini, Rini (2020, Maret). Pengaruh Beban Kerja, Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Tenaga Kesehatan Berstatus Kontrak Di RSUD Kota Mataram. Jurnal Distribusi, Vol 8, No 1. Hal 23-38
- Andini, Oktarini Putri, Dkk (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Stres Kerja Dan Turnover Intention Karyawan. Jurnal Administrasi Bisnis (Jab), Vol. 54 No. 1
- Bahri, Syaiful (2017). Pengaruh Pengembangan Karir Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis Vol. 18 No. 1, 2017, 9-15
- Rizky, Khuril Miftahur, Dkk (2021, Januari) Pengaruh Beban Kerja, Kepuasan Kerja, Dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention. Jiagabi Issn 2302 –7150 Vol. 10, No. 1, , Hal. 110-111
- Ini, O. P. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Stres Kerja Dan Turnover Intention Karyawan Turnover Intention Karyawan. 2.
- Fitriantini, R. D. (2020, Maret). Pengaruh Beban Kerja, Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Tenaga Kesehatan Berstatus Kontrak Di RSUD Kota Mataram. Jurnal Distribusi, Vol. 8 No. 1. Hal 23-38
- Fitriani, L. K., Yusiana, Nina. (2020, Agustus). Analisis Pengaruh Kompensasi dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Turnover Intention. Indonesian Journal Of Strategic Management Vol 3, Issue 2

- Farida, Umi., Melinda, Beti. (2019,Desember). Peran Beban Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Pekerja. *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol 9, Issue 1. Hal 52-63
- Widiawati, Firda, Dkk. (2017, Maret). Pengaruh Beban Kerja, Stress Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan PT Geogiven Misi Mandiri Semarang. *Journal Of Management* ISSN: 2502-7689, Vol 3 No. 3
- Hardi, Bima, Dkk. (2019). Pengaruh Konflik, Stres Kerja, Kepuasan Kerja, Dan Beban Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan Pada CVv Honda Karya Utama Kisaran. *Jurnal Manajemen, Ekonomi Sains*, Vol 1 No.1
- Wahyuningtias, Laras. (2017). Hubungan Beban Kerja Dengan Kepuasan Kerja Tenaga Kerja Kontrak (Pada Perusahaan Sepatu TOMKINS). Bandung: Universitas Padjadjaran
- Masaadah, Neng Siti. (2021). Pengaruh Ketidaknyamanan Dan Kepuasan Kerja Serta Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan PT. Sentral Wahana Artha. Bandung: Universitas Pasundan
- Komalasari, Dian. (2021). Analisis Pengaruh Stress Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Nafriya Abadi Motor Indramayu. Bandung: Universitas Pasundan
- Maratade, Siske Yanti, Dkk. (2016). Analisis Pertumbuhan Ekonomi Dan Indeks Pembangunan Manusia Di Provinsi Sulawesi Utara (Studi Pada Tahun 2002-2013). *Jurnal Berkah Ilmiah Efisiensi*, Vol 16 No. 1
- Viandhy, Aditya Okta. (2014, Agustus). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Ulang Dengan Menggunakan Produk Yang Lain Melalui Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Boulevard Di Surabaya. *JESTT*, Vol 1 No 8
- Ulumuddin, Dimas Irawan Ihya, Dkk. (2021, Februari). Analisis Pengalaman Pengguna Pada Website Program Studi Desain Komunikasi Visual Universitas Dian Nuswantoro. *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi*, Vol 7 No 1. Hal 35-44
- Ariva dan Fitria. (2018). Analisis Faktor Kondisi Ekonomi, Tingkat Pendidikan dan Kemampuan Berwirausaha Terhadap Kinerja Usaha Bagi Pengusaha Pindah di Desa Cukanggenteng. *Jurnal Manajemen Indonesia*, Vol. 18(3). Hal 197-208
- Nuria, Pristia Meisty Ayu. (2017). Hubungan Usia, Jenis Kelamin, Status Perkawinan, Masa Kerja Dengan Kepuasan Kerja Pegawai Divisi Human Capital dan Divisi Network & Operation Kantor Pusat Bank Woori Saudara Bandung. Bandung: Universitas Katolik Parahyangan
- Sumartini. (2017). Pengaruh Intensitas penggunaan internet terhadap perilaku keagamaan santri putri. Semarang: UIN Walisongo
- WEBSITE:
- Welianto, Ari. (2020). Pertumbuhan Ekonomi: Pengertian dan Teori PertumbuhanEkonomi. <https://amp.kompas.com/skola/read/2020/07/16/133000169/pertumbuhan-ekonomi--pengertian-dan-teori-pertumbuhan-ekonomi>. Diakses pada 04 November 2021
- Bappenas. (2019). Selaraskan Capaian SDGs Dengan Visi Indonesia 2045, Indonesia Fokus Untuk Berantas Kemiskinan dan Kurangi Kesenjangan. <https://www.bappenas.go.id/id/berita-dan-siaran-pers/selaraskan-capaian-sdgs-dengan-visi-indonesia-2045-indonesia-fokus-untuk-berantas-kemiskinan-dan-kurangi-kesenjangan/>. Diakses pada 04 November 2021

Dinkes. (2018). Sustainable Development Goals.
<https://dinkes.batangkab.go.id/sustainable-development-goals/>. Diakses pada 17 November 2021