

In Search

Pendidikan, Penelitian & Pengabdian Masyarakat

Informatic, Science, Entrepreneur, Applied Art, Research, Humanism

Perkembangan Teori *Leadership* dan *Transformational Leadership* dalam Perspektif Gender
Mulyani

Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Mengenai Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (survei Atas Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak "X")
Isfa Rizki Nur Febrinita

Pengaruh Audit Internal Terhadap *Good Corporate Governance* Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.
Daniel Nicson Simanjuntak

Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Perilaku Kerja Karyawan Generasi X dan Generasi Y Studi Pada PT. Astra International Tbk – Isuzu *Sales Operation* Cabang Bandung
Alfi Radhiana, Anita Silvianita

Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Departemen *Major Assembly Airbus Helicopters Mk II* PT Dirgantara Indonesia (persero) Bandung
Desy Ana Rifannisa, Syarifuddin

Pengaruh Stres Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Studi Pada Karyawan PT. 24 Jam *Online*
Francesco Satria Yudhistira Huring, Anita Silvianita, SE., MSM.

Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Pengembangan Karir Karyawan PT Astra International Tbk - Isuzu Sales Operation Cabang Bandung
Indryana Dewi, Anita Silvianita.

Hubungan Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa PT. Fres Indonesia (Transportation, Rental Car, And Bus) Bandung
Hasti Pramesti Kusnara

Pengaruh Sikap Wajib Pajak Dan Penerapan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Bandung Tahun 2016)
N. Heriyah

Perancangan Aplikasi Mobile Tempat Wisata (Studi Kasus: Wilayah Bandung)
Budiman

Pengaruh Pajak Hiburan dan Pajak Hotel Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Bandung
Eko Purwanto

Sistem Pendukung Keputusan Seleksi Penerima Kartu Keluarga Sejahtera dengan Pendekatan Topsis (Studi Kasus: Desa Sri Menanti Way Kanan)
Reni Nursyanti, Rola Hengki

Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Studi Kasus Kedai Roti Gempol Dan Kopi Anjis Bandung
Ingga Sanka Sadewi

Kinerja Sumber Daya Manusia di Industri Kreatif Digital Kota Bandung
Asti Nur Aryanti

Analisis Persepsi Kualitas dan Pengetahuan Konsumen Terhadap Sikap Konsumen Produk Kosmetik Halal, Agama Sebagai Variabel Moderator (Studi Kasus Pada Konsumen Wardah Cosmetics Di Bandung)
Lita Aprillia Putri, R. Nurafni Rubiyanti

Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan PT Angkasa Pura (persero) Husein Sastranegara Bandung
Rd. Allya Surya Purnamasari, Romat Saragih

Pengaruh Kompensasi Non Finansial Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Di PT PLN (persero) Area Bandung
Rucita Pinasti Lugina, M. Yahya Arwiyah

Implementasi Aplikasi Jejaring Sosial Khusus Dosen Berbasis Web Sebagai Sarana Pendukung Pembelajaran
Ivan Michael Siregar, S.T., M.T.

In Search

*Informatics, Science, Entrepreneur,
Applied Art, Research, Humanism*

Susunan Tim In Search

Pelindung

Dr. Ir. Bob Foster, M.M.

Pengarah

Drs. Muh. Deni Johansyah, M.M.

Penanggung Jawab

Asti Nur Aryanti, S.E., M.M.
Tirena Oktaviani, S.Hum., M.M.

Anggota Redaksi

Rebecca Kizia, S.E., M.Ak.
Shinta Hartini P., S.I.Kom., M.Si
Sofia Nuryanti, S.Si., M.A.
Ratih Hadiani, S.Kom., M.A.B
Vani Maharani N., S.Kom, M.Kom

Sirkulasi

Suryo Laskarin Dumadi, S.T.
Ripki Achmad Budiman, S.IIP.

Pengantar Redaksi

In Search

Sebagai media informasi penelitian pada Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia (UNIBI), In Search memfasilitasi publikasi hasil penelitian dan memberikan pengetahuan perkembangan keilmuan bagi pembacanya.

Edisi saat ini adalah volume 17 nomor 1 yang terbit pada bulan April 2018. Edisi kali ini terdiri dari 19 (sembilan belas) judul artikel hasil penelitian dari bidang informatika, ilmu ekonomi, manajemen, psikologi, akuntansi dan pendidikan.

Penulis dalam artikel kali ini selain berasal dari UNIBI, juga berasal dari perguruan tinggi lain, seperti Universitas Telkom dan Universitas Padjajaran.

Semoga dengan keberagaman institusi penulis, dapat menambah wawasan dan meningkatkan warna berpikir, serta meningkatkan minat meneliti bagi pembaca.

Salam,

Redaksi

In Search

Diterbitkan oleh LPPM UNIBI
Jln. Soekarno Hatta No.643 Bandung
Telp. 022 7329841
Fax. 022 7320842
e-mail : lppm@unibi.ac.id

DAFTAR ISI

Perkembangan Teori <i>Leadership</i> dan <i>Transformational Leadership</i> Dalam Perspektif Gender Mulyani	1 – 9
Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Mengenai Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei Atas Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak “X”) Isfa Rizki Nur Febrinita	10 - 13
Pengaruh Audit Internal Terhadap Good Corporate Governance pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Daniel Nicson Simanjuntak	14 - 25
Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Perilaku Kerja Karyawan Generasi X dan Generasi Y Studi Pada Pt. Astra International Tbk – Isuzu Sales Operation Cabang Bandung Alfi Radhiana, Anita Silvianita	26 - 33
Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan di Departemen Major Assembly Airbus Helicopters MK II PT Dirgantara Indonesia (Persero) Bandung Desy Ana Rifannisa, Syarifuddin	34 - 40
Pengaruh Stres Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Pt. 24 Jam Online) Francesco Satria Yudhistira Huring, Anita Silvianita, SE., MSM.	41 - 48
Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Pengembangan Karir Karyawan PT Astra International Tbk – Isuzu Sales Operation Cabang Bandung Indryana Dewi, Anita Silvianita	49 - 55
Hubungan Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa PT. Fres Indonesia (Transportation, Rental Car, And Bus) Bandung Hasti Pramesti Kusnara	56 – 63
Pengaruh Sikap Wajib Pajak dan Penerapan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Bandung Tahun 2016) N. Heriyah	64 - 74
Perancangan Aplikasi Mobile Tempat Wisata (Studi Kasus: Wilayah Bandung) Budiman	75 - 83

Pengaruh Pajak Hiburan dan Pajak Hotel Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Bandung Eko Purwanto	84 - 90
Sistem Pendukung Keputusan Seleksi Penerima Kartu Keluarga Sejahtera Dengan Pendekatan Topsis (Studi Kasus: Desa Sri Menanti Way Kanan) Reni Nursyanti, Rola Hengki	91 - 100
Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Studi Kasus Kedai Roti Gempol dan Kopi Anjis Bandung Ingga Sanka Sadewi, Alini Gilang	101 - 108
Kinerja Sumber Daya Manusia di Industri Kreatif Digital Kota Bandung Asti Nur Aryanti	109 - 119
Analisis Persepsi Kualitas Dan Pengetahuan Konsumen Terhadap Sikap Konsumen Produk Kosmetik Halal, Agama Sebagai Variabel Moderator (Studi Kasus Pada Konsumen Wardah Cosmetics di Bandung) Lita Aprillia Putri, R. Nurafni Rubiyanti	120 - 129
Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan PT Angkasa Pura (Persero) Husein Sastranegara Bandung Rd. Allya Surya Purnamasari¹, Romat Saragih²	130 - 137
Pengaruh Kompensasi Non Finansial Terhadap Motivasi Kerja Karyawan di PT PLN (Persero) Area Bandung Rucita Pinasti Lugina, M. Yahya Arwiyah	138 - 144
Implementasi Aplikasi Jejaring Sosial Khusus Dosen Berbasis Web Sebagai Sarana Pendukung Pembelajaran Ivan Michael Siregar, S.T., M.T.	145 - 151

PERKEMBANGAN TEORI *LEADERSHIP* DAN *TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP* DALAM PERSPEKTIF GENDER

Mulyani

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Informatika dan Bisnis (UNIBI) Bandung
Email: karmagatri@gmail.com

Abstrak

Teori leadership merupakan teori yang telah banyak dikaji oleh para peneliti dan terus mengalami perkembangan hingga saat ini. Perkembangan teori leadership memungkinkan teori ini untuk terus dikaji dengan memasukkan unsur-unsur lain sebagai dimensinya. Perspektif gender digunakan untuk mengkaji salah satu teori leadership yaitu transformational leadership. Penelitian ini berfokus untuk menemukan karakteristik gender mana yang lebih terrepresentasi oleh transformational leadership. Hasil penelitian dengan menggunakan metode literature review menemukan bahwa transformational leadership ini memuat female value sehingga disebut oleh beberapa peneliti sebagai feminime leadership style. Hasil penelitian menunjukkan bahwa teori leadership dalam perspektif gender memunculkan suatu kenyataan yang paradok, yaitu dimana stereotype terhadap perempuan, yang pada awal perkembangan teori leadership menjadi glass ceiling bagi karier perempuan ditemukan sebagai karakteristik dari transformational leadership yang saat ini merupakan gaya kepemimpinan yang banyak dianut karena dianggap paling efektif.

Kata kunci: Kepemimpinan, Transformational Leadership, Perspektif Gender

Abstract

Leadership theory has been studied by many researchers and continuously develop until now. The development of leadership theory made it possible to put other elements as it's dimension. A gender perspective is used to examine transformational leadership theory. This study focused to find out gender characteristics which represented in transformational leadership. The result of this studied using literature review method found that transformational leadership contains female value, so called by some researchers as feminism leadership style. The results show that the theory of leadership in a gender perspective raises a paradoxical reality. at the beginning of development of leadership theory, negative stereotype which become glass ceiling for women's career is found as characteristics of transformational leadership, which is widely held leadership style currently because of its effectiveness.

Keywords: Leadership, Transformational Leadership, Gender Perspective

1. PENDAHULUAN

Teori *leadership* terus mengalami perkembangan dan memberikan banyak kemungkinan untuk dikaji dengan berbagai perspektif. Perspektif yang dapat digunakan untuk mengkaji teori *leadership* sangat beragam, misalnya teori *leadership* yang dikaji dengan memasukan unsur budaya organisasi, perilaku organisasi, aspek-aspek psikologis dan masih banyak lagi. Salah satu perspektif yang dijadikan dimensi untuk mengkaji teori *leadership* dalam tulisan ini adalah perspektif gender.

Penggunaan perspektif gender dalam tulisan ini adalah didasari oleh adanya pandangan tradisional yang mendiskriminasi gender tertentu dalam bidang *leadership* terkait dengan karakteristik gender. pendiskriminasi terkait dengan karakteristik gender ini misalnya adalah stereotype yang mengatakan perempuan adalah lemah-lembut dan emosional sehingga kurang pantas menempati jabatan sebagai pemimpin. Karakteristik yang tepat untuk menjadi pemimpin adalah sosok yang tegas dan kuat, yang sesuai dengan stereotype laki-laki. Pandangan-pandangan seperti disebutkan diatas pada akhirnya memunculkan glass ceiling bagi gender tertentu dalam hal ini perempuan didalam karier *leadership*

Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengkaji perkembangan teori *leadership* dalam perspektif gender. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi para *decision maker* -dalam organisasi kerja-dalam memilih manajer atau pucuk-pucuk kepemimpinan didalam organisasi-, agar terhindar dari bias gender dan mengarah kepada keputusan yang diskriminatif. Bias gender dan diskriminasi dapat merugikan semua pihak bahkan organisasi itu sendiri, bila memilih pemimpin dengan mendasarkan pada pandangan tradisional *leadership* yang cenderung patriarki. Hal ini dapat mengakibatkan organisasi kehilangan kesempatan untuk mendapatkan seorang pemimpin yang benar-benar memiliki kompetensi dan dapat membawa organisasi meraih tujuannya.

2. LEADERSHIP STYLE DAN PERKEMBANGANNYA

2.1. Leadership: Definisi dan Konsep

Kata *leadership* diperkenalkan pada awal 1800an dalam tulisan mengenai pengaruh politik dan kontrol parlemen Inggris selama pertengahan abad 19 (Bass, 1990). in this periode, *leadership was "based on inheritance, usurpation or appointment" and was considered to occur most frequently in anglo-Saxon countries* (Bass,1990p.11). *leadership* pada awalnya didefinisikan sebagai kemampuan penting untuk mempengaruhi orang lain. Definisi yang diungkapkan oleh Katz dan Khan pada tahun 1966 tersebut kemudian diperluas oleh sejumlah peneliti lainnya, seperti Tannenbaum dan Michener (Jogulu, 2006). Tannenbaum mendefinisikan *leadership* sebagai pengaruh interpersonal yang terlatih dalam berbagai situasi, melalui proses komunikasi untuk meraih tujuan yang spesifik atau berbagai tujuan. Michener pada tahun 1990 mendefinisikan *leadership* sebagai proses yang terjadi dalam suatu group dimana seorang anggotanya mempengaruhi dan mengontrol perilaku anggota lainnya ke arah tujuan bersama.

Bernard M. Bass (Bass,1990) menyatakan bahwa Pemimpin / *Leaders* adalah agen perubahan, seorang yang bertindak untuk mempengaruhi orang lain, sementara perbuatan kepemimpinan / *Leadership* terjadi apabila seorang anggota grup melakukan modifikasi terhadap motivasi atau kompetensi orang lain di dalam grup tersebut. Pemimpin merupakan orang yang mampu mempengaruhi orang-orang disekitarnya khususnya bagian dari kelompoknya. Seorang pemimpin juga layaknya layar pada perahu yang mampu membawa, mendorong, dan memanfaatkan daya disekitarnya untuk menggerakkan anggota kelompoknya menuju visi dan misinya. Seorang pemimpin adalah agen perubahan, dimana kelompoknya menaruh harapan-harapan mereka pada sosok pemimpinnya. Seorang pemimpin harus mampu merespon perubahan yang terjadi secara konstan dan memimpin organisasi mereka, tidak sekedar bertahan hidup tetapi mentransformasi struktur,

fungsi, pendanaan, dan metode yang dapat mengantarkan organisasi secara efektif meraih misinya (trautmann, 2007)

Northouse (2004) dalam Bolde (2004) mengidentifikasi empat tema umum dalam mendefinisikan kepemimpinan yaitu:

1. Kepemimpinan adalah sebuah proses,
2. Kepemimpinan berkaitan dengan pengaruh,
3. Kepemimpinan terjadi dalam konteks grup/kelompok,
4. Kepemimpinan berkaitan dengan pencapaian tujuan (Bolde, 2004).

Rejai dan Phillips (2004) setelah mempelajari kepemimpinan selama 3 dekade dalam berbagai situasi dan konteks mendefinisikan kepemimpinan sebagai berikut:

1. *Imbue a person with a vision and a set goals*
2. *Endow that person with the skill to articulate the vision and the goals in such a way as to attract a significant following*
3. *Provide that person with the skill to specify the means and to organize and mobilize the followers toward the realization of the vision and the goals, and*
4. *Give that person sufficient understanding of the followers in order to devise and pursue goals that are rewarding to both the leader and the followers*

Dari definisi yang ada terdapat pola umum dari definisi kepemimpinan, (1) Kepemimpinan adalah proses, (2) Kepemimpinan berkaitan dengan saling mempengaruhi satu sama lain, (3) Kepemimpinan terjadi dalam konteks grup/kelompok, (4) Kepemimpinan berkaitan dengan pencapaian tujuan, dan (5) Tujuan tersebut dibagi/dimiliki bersama antara pemimpin dan pengikutnya. Dengan demikian kepemimpinan dapat didefinisikan sebagai: Suatu proses yang melibatkan kemampuan untuk mempengaruhi individu-individu secara personal di dalam kelompok maupun kelompok secara keseluruhan untuk berproses mencapai tujuan bersama.

Teori kepemimpinan telah melampaui beberapa fase perkembangan yang cukup signifikan. Pada awalnya hampir semua literatur kepemimpinan masa lalu selalu mengaitkan antara kepemimpinan dengan kekuasaan atau otoritas seperti yang telah dikemukakan oleh Machiavelli dalam judul karya tulisnya "*The Prince*". Dalam

perkembangannya teori kepemimpinan saat ini telah bergeser dan lebih memberikan penekanan ke arah sifat (*traits*) dan perilaku (*behavioral*) dari pemimpin. Hal ini dianggap sebagai faktor penentu keberhasilan pemimpin di dalam memimpin suatu entitas / grup.

Penelitian kepemimpinan sifat berfokus pada identifikasi karakteristik-karakteristik personal yang memunculkan kepemimpinan yang efektif. Berawal pada era 1930an, para peneliti mulai berfikir bahwa pemimpin yang efektif pasti memiliki sejumlah kualitas personal yang membedakan mereka dengan pemimpin yang tidak efektif dan mereka yang bukan pemimpin. Tahun 1948, Ralph Stogdill mempublikasikan seratus dua puluh empat penelitian dan survey yang ada antara 1904-1947. Dalam Tulisannya yang berjudul *Personal Factors Associated with Leadership: a Survey of The Literature* tersebut disimpulkan bahwa seseorang tidak menjadi pemimpin karena memiliki kombinasi dari *traits*/sifat yang baik, tetapi pola karakteristik dari pemimpin harus relevan dengan karakteristik, aktivitas, dan tujuan dari pengikutnya (Henman 2015). *Traits* secara tradisional mengacu pada atribut personal, kualitas/karakteristik yang dimiliki seseorang. Stogdill sendiri menggambarkan *trait* sebagai *review cited decisiveness in judgment, speech fluency, interpersonal skills, and administrative abilities as stable leader qualities* (Zaccaro 2007).

Dasar pemikiran dari teori kepemimpinan sifat ini adalah bahwa pemimpin-pemimpin besar memiliki sejumlah karakteristik sifat tertentu. Hal ini juga yang mendasari teori klasik dari Kepemimpinan Sifat dimana teori ini membangun sejumlah karakteristik kepemimpinan yang didasari pada karakteristik-karakteristik dari pemimpin-pemimpin yang ada pada masanya. Tujuan dari teori tersebut adalah untuk menjelaskan sifat-sifat umum yang dimiliki oleh para pemimpin dalam kehidupan nyata.

James Kouzes dan Barry Posner (1983-1987) mengawali suatu era baru dalam teori Kepemimpinan Sifat dimana mereka tidak menganalisis sifat-sifat dari pemimpin yang ada tetapi mereka melakukan penelitiannya dengan mengajukan pertanyaan kepada orang-orang mengenai apa yang mereka inginkan dari

pemimpin mereka. Berikut adalah 10 (sepuluh) sifat kepemimpinan yang utama menurut Kouzes dan Posner (leadership-central.com 2013):

1. *Honest*
2. *Forward-looking*
3. *Inspirational*
4. *Competent*
5. *Fair-minded*
6. *Supportive*
7. *Broad-minded*
8. *Intelligent*
9. *Straightforward*
10. *Dependable*

Setelah era Kepemimpinan Sifat, para peneliti pada 1940an-1960an mulai melakukan pendekatan yang berbeda. Mereka mulai memperhatikan pada perilaku yang ditunjukkan oleh para pemimpin. Mereka mencari apakah terdapat keunikan tersendiri dari perilaku para pemimpin yang efektif. Teori Kepemimpinan Perilaku ini berangkat dari pemikiran bahwa bila terdapat sejumlah perilaku tertentu yang mengidentifikasi pemimpin, maka kepemimpinan dapat diajarkan, orang dapat dilatih menjadi pemimpin melalui sejumlah perilaku. Berbeda dengan teori Kepemimpinan Sifat yang menganalisa kepemimpinan melalui mentalitas, fisik dan karakteristik sosialnya, teori Kepemimpinan Perilaku mengukur sebab dari efek hubungan dari perilaku manusia yang spesifik.

Penelitian penting dalam teori Kepemimpinan Perilaku diawali dengan penelitian di Ohio State University 1940an. Para peneliti mengidentifikasi sejumlah dimensi dari perilaku pemimpin. Mereka menemukan 2 (dua) kategori perilaku kepemimpinan yaitu: *Initiating structure* dan *consideration* (Robbin dan Judge 2007). *Initiating structure* mengacu pada bagaimana pemimpin mendefinisikan dan menstruktur peranannya dan pekerjaannya untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Sedangkan *consideration* adalah mengacu pada bagaimana pemimpin memiliki hubungan pekerjaan yang dikarakteristikan oleh saling percaya, menghargai ide-ide bawahannya, dan menghargai perasaan-perasaan mereka. Hasil penelitian ini menghasilkan kuisisioner yang

sekarang dikenal sebagai LBDQ (*Leaders Behavior Description Questionnaire*).

Penelitian lainnya yang juga dianggap penting dalam mashab ini yaitu penelitian Michigan University. Tahun 1950an, Dr. Rensis Likert seorang pakar psikolog organisasi yang terkenal, melakukan penelitian di University of Michigan (Leadership-central.com 2013). Penelitian Michigan ini memiliki tujuan yang serupa dengan yang dilakukan di Ohio yaitu mencari sejumlah karakteristik yang tampak dari pemimpin yang berhubungan dengan pengukuran performansi efektifitas. Dari hasil penelitian tersebut memunculkan 2 (dua) dimensi kepemimpinan perilaku yaitu: *employee-oriented* dan *production-oriented*. Pemimpin yang berorientasi pada pegawainya dideskripsikan sebagai pemimpin yang menekankan pada hubungan interpersonal sedangkan pemimpin yang berorientasi pada produksi cenderung menekankan pada aspek pekerjaan dan teknikal pekerjaan. Hasil penelitian ini menyarankan dan lebih menyukai pemimpin yang perilakunya berorientasi pada pegawainya dengan argumentasi bahwa kepemimpinan yang berorientasi pada pegawainya berasosiasi dengan produktivitas kelompok yang tinggi dan kepuasan kerja yang tinggi (Robbin dan Judge 2007).

2.2. Perkembangan dan Paradigma dalam Penelitian Leadership

Memasuki era tahun 1990an, dalam rangka pencarian terhadap *leadership* yang efektif, muncul trend penelitian dalam bidang *leadership* yang memfokuskan *leadership* pada dua gaya yang kontras yaitu *transactional* dan *transformational*. Konsep *Transformational leadership* pertama kali diperkenalkan oleh Burn pada tahun 1978 dan dikembangkan kembali oleh Bass pada tahun 1985 (Burke, 2001). Bass (1985) menyatakan bahwa *transformational leadership* adalah gaya kepemimpinan yang diperlukan untuk menciptakan suatu perubahan yang radikal sedang *Transactional leadership* adalah gaya kepemimpinan yang menghasilkan perubahan yang sifatnya *incremental* (berkaitan dengan kenaikan gaji) (Laohavichien, 2009).

Transformational *leadership* merupakan gaya kepemimpinan yang umumnya dimiliki oleh seorang pemimpin yang bawahannya percaya, kagum, setia dan hormat kepada sang pemimpin dan juga termotivasi untuk melakukan hal-hal yang lebih daripada yang sebenarnya diharapkan dan *Transactional leadership* merupakan gaya kepemimpinan yang kepemimpinannya didasarkan pada wewenang birokratis yang menekankan pada kekuasaan resmi. *Transactional leadership*, dimiliki karena adanya suatu wewenang formal, sebaliknya *transformational leadership* dapat dimiliki siapapun, bahkan yang tidak memiliki wewenang secara formal. Perbedaan paling mendasar diantara keduanya adalah dalam cara memotivasi anak buahnya, dimana *transactional* lebih menekankan increment berupa reward untuk mencapai tujuan organisasi dan *transformational* menekankan pada kharisma yang mampu mempengaruhi orang lain untuk bergerak menuju tujuan bersama. Dengan berjalannya waktu, *transformational* saat ini menjadi suatu teori *leadership* yang populer. Hal ini didukung oleh bukti-bukti empirik yang menunjukkan bahwa *transformational leadership* secara substansial mempengaruhi performansi karyawan dan level outcomes organisasi (Kark, 2004). Sejalan dengan konsep tersebut melalui tulisan ini akan dikaji lebih jauh mengenai bagaimana teori *transformational leadership* ini dipandang dari sisi gender.

3. LEADERSHIP DALAM PERSPEKTIF GENDER

Gaya kepemimpinan/*leadership style* yang khas (laki-laki/perempuan), dikaji dan dilihat berdasarkan kemelekatan karakteristik gender pada gaya kepemimpinan tersebut. Untuk itu kita perlu terlebih dahulu mengetahui secara jelas manakah karakteristik-karakteristik yang menjadi milik suatu gender tertentu

3.1. Konsep Gender Dan *Stereotype* Gender

konsep gender (Fakih, 2003) menunjuk pada berbagai sifat yang melekat pada laki-laki atau perempuan yang dipersepsi dan dikonstruksi secara sosial maupun kultural;

misalnya perempuan itu lemah-lembut, cantik, emosional, atau keibuan; sementara laki-laki itu kuat, rasional, jantan dan perkasa. Sejumlah sifat-sifat tersebutlah yang kemudian melekat dan dianggap merepresentasikan karakter gender. Tidak jarang pula sifat-sifat/ karakter tersebut menjadi *stereotype* terhadap suatu gender tertentu.

Kaum perempuan pada umumnya, kerap menjadi korban dari pandangan-pandangan gender yang dikonstruksi secara sosial. Pola-pola kekuasaan kaum pria yang otoriter pada semua bidang kehidupan mengakibatkan terbatasnya partisipasi kaum wanita dalam aktivitas kehidupan di luar lingkungan keluarga.

Pandangan-pandangan patriarki yang dominan ini berdampak terhadap pendeskreditan kaum perempuan di berbagai negara. Hal ini disebut oleh Sarantakos sebagai pandangan *androcentricity*, yaitu dunia ini senantiasa dipandang dan dipahami dari sudut pandang kaum lelaki, dimana perempuan hanya digambarkan sebagai objek yang pasif daripada sebagai manusia yang bertindak sebagai subjek. Hal ini dapat memunculkan dua kondisi yaitu:

- *Gynopia* yaitu suatu keadaan ketika kaum perempuan terabaikan.
- *Misogyny* yaitu suatu kondisi yang ditandai dengan kebencian terhadap kaum perempuan.

Kondisi-kondisi tersebut membuat kaum perempuan tersisihkan dan mengalami berbagai peran-peran gender yang tidak adil atau ketidakadilan gender (*gender inequalities*). Ketidakadilan gender merupakan sistem atau kultur dimana baik kaum laki-laki dan perempuan menjadi korban dari sistem tersebut (Fakih, 2003). Ketidakadilan gender yang kerap kali dialami kaum perempuan termanifestasi dalam berbagai bentuk ketidakadilan salah satunya adalah pelabelan negatif atau *stereotype*.

Stereotype atau pelabelan negatif, merupakan pencitraan terhadap suatu kelompok atau individu yang mengarah kepada hal-hal yang negatif dan tidak sesuai dengan kenyataan empirisnya. *Stereotype* yang sering ditujukan kepada kaum perempuan menyebabkan terjadinya tindakan diskriminasi terhadap

perempuan, misalnya *stereotype* yang beranggapan bahwa perempuan adalah orang yang emosional dan labil; anggapan ini sering menyebabkan kaum perempuan tersisih dalam persaingan untuk menempati jabatan penentu kebijakan dalam kerja publik bahkan sebelum persaingan itu sendiri dimulai. Istilah "diskriminasi" menurut *Discrimination (Employment and Occupation) Convention No.111, Concerning Discrimination In Respect of Employment and Occupation* meliputi setiap perbedaan, pengecualian atau pengutamaan atas dasar ras, warna kulit, jenis kelamin, agama, keyakinan politik, kebangsaan atau asal-usul sosial yang berakibat meniadakan dan mengurangi persamaan kesempatan; juga menegaskan bahwa untuk tujuan Konvensi ini, istilah pekerjaan dan jabatan meliputi juga kesempatan mengikuti pelatihan keterampilan, memperoleh pekerjaan dan jabatan tertentu dan syarat-syarat kondisi kerja.

3.2. Perempuan Dalam Teori *Leadership*

Teori *leadership*, baik *transactional* maupun *transformational*, pada awal perkembangannya, sering diidentikkan dengan laki-laki. Hal ini oleh Schein disebut sebagai Fenomena "*think manager-think male*" (Jogulu,2006). Fenomena ini menjelaskan bahwa kesuksesan dan karakter seorang pemimpin sering diidentikkan dengan karakter laki-laki. Dalam banyak budaya, baik timur maupun barat, pemikiran seperti ini masih sangat kental. Hal ini mempengaruhi penelitian dan ketertarikan para peneliti *leadership* pada dekade tahun 1940an hingga tahun 1980an, yang dalam penelitiannya menunjukkan dominasi laki-laki dalam kepemimpinan, yang antara lain juga dipengaruhi oleh perspektif para penelitinya dimana pada dekade tersebut didominasi oleh laki-laki (Jogulu,2006).

Leadership yang berhasil, diidentikkan dengan karakter laki-laki yang maskulin. Maskulinitas dalam *leadership* ini salah satunya tergambar dalam *trait theory*. *trait theory* menggambarkan sifat-sifat maskulin sebagai bagian dari karakteristik *leadership* yang dianggap sebagai elemen yang vital dalam meraih keberhasilan dalam kepemimpinan. *Trait theory* ini sangat menonjol dalam

literatur-literatur tahun 1904 hingga 1947 (Bass,1990).

Pergeseran paradigma *leadership* dimulai pada dekade tahun 1990an. Pada dekade tersebut, penelitian dalam bidang *leadership* mulai memasukan unsur-unsur kepemimpinan perempuan (Carless,S.A.,1998). Eksistensi perempuan dalam *leadership*, yang mulai diperhitungkan melalui sejumlah penelitian pada dekade tahun 1990an tersebut memunculkan berbagai pertanyaan seputar gaya kepemimpinan perempuan. Salah satunya mempertanyakan, apakah perempuan memiliki gaya kepemimpinan yang sama dengan laki-laki di dalam mempraktekkan *leadership* mereka.

Dominasi laki-laki dalam bidang *leadership* pada dekade sebelumnya yang berfokus pada *men perspective* selama ini telah menjadi glass ceiling bagi karier perempuan dalam bidang *leadership*. kenyataan ini membuat perempuan harus mengidentikkan gaya kepemimpinan mereka dengan gaya kepemimpinan yang maskulin. Hal ini sejalan dengan yang diungkapkan oleh Engen (2001) bahwa manajer perempuan dalam lingkungan yang didominasi laki-laki, diharapkan untuk menggunakan gaya kepemimpinan yang sesuai dengan "*mens world*" untuk memelihara status mereka sebagai pemimpin (Engen, 2001). Kendati demikian, pada dekade tersebut, sejumlah peneliti melalui penelitiannya, meyakini bahwa terdapat perbedaan antara kepemimpinan yang dilakukan oleh laki-laki dan perempuan. Hal ini didasarkan pada sifat-sifat gender yang melekat pada laki-laki dan perempuan (e.g. Carless,S.A.,1998; Engen, 2001; Trinidad,2005).

Smith (1994) melalui penelitiannya, menyatakan bahwa pemimpin perempuan mempengaruhi lingkungan kerja mereka secara berbeda dengan pemimpin laki-laki walaupun karakteristik mereka secara personal hampir serupa. Penelitian ini juga mendukung teori tentang men and women in the work place dan teori sosial. teori tentang *men and women in the work place*, menyatakan bahwa laki-laki dan perempuan menerima sejumlah perlakuan/*treatment* yang berbeda ditempat kerjanya seperti status, masa jabatan, tugas, menyebabkan laki-laki dan perempuan

berperilaku berbeda dalam pekerjaannya dan memiliki sikap yang berbeda terhadap pekerjaannya. Teori sosial mengungkapkan laki-laki dan perempuan memiliki *experience* yang berbeda didalam pekerjaan yang dipengaruhi oleh *behaviour*, persepsi dan latar belakang yang berbeda. Sejalan dengan kedua teori tersebut, penelitian Smith menemukan kenyataan bahwa laki-laki dan perempuan berperilaku berbeda dalam pekerjaannya dan diperlakukan berbeda dalam lingkungan kerjanya. Sejalan dengan pemikiran para peneliti diatas (e.g. Carless,S.A.,1998; Engen, 2001; Trinidad,2005; Smith,1994), maka dapat dikatakan bahwa laki-laki dan perempuan memiliki sifat-sifat gender yang berbeda yang mempengaruhi gaya kepemimpinan mereka sehingga melahirkan suatu gaya kepemimpinan yang khas (khas pemimpin laki-laki dan khas pemimpin perempuan).

3.3. Transformational Leadership Dan Karakteristik Gender

Transformational *leadership*, seperti telah dijelaskan sebelumnya, merupakan gaya kepemimpinan yang pemimpinnya dipandang secara luarbiasa dan terdapat kebergantungan yang tinggi dari pengikutnya terhadap pemimpin yang *transformational*. Karakter-karakter dari *transformational leadership* digambarkan oleh kark sebagai gaya kepemimpinan yang *less hierarchical, more flexible, team-oriented, dan participative*.

Dalam praktek *leadership*, *transformational leadership* ini banyak disukai dan digunakan oleh perempuan (Trinidad, 2005). Berdasarkan hasil penelitiannya, Trinidad menemukan bahwa dalam menjalankan kepemimpinannya, perempuan mengadopsi gaya kepemimpinan yang demokratis dan partisipatif. Sesuai yang dikatakan Burk bahwa *participative dan demokratis (more flexible)* merupakan karakter dari kepemimpinan yang *transformational*. Hal yang serupa ditemukan Burke dalam penelitiannya (Burke, 2001), yang menemukan fakta bahwa manajer perempuan lebih menyukai untuk mempraktekkan *transformational leadership* daripada manajer laki-laki. Sejalan dengan Tinidad dan Burke,

Carless mengemukakan bahwa manajer perempuan ditemukan lebih *transformational* dibandingkan laki-laki, manajer perempuan dinilai memiliki kepemimpinan yang *supportif, empowerment*, dan memiliki *leading vision and charisma* yang lebih dibandingkan manajer laki-laki. *Women used a more participative and inclusive style of leadership and men were more likely to use a directive, controlling style* (Carless,S.A.,1998).

Transformational leadership ini dikatakan banyak disukai dan digunakan oleh perempuan, karena *transformational leadership* ini berkaitan dengan *female value*. Benarkah demikian?. Dalam kepemimpinannya, manajer perempuan mengadaptasikan gaya kepemimpinannya sesuai dengan konteks dari organisasi yang dipimpinnya (Engen, 2001). hal ini menurut Engen menunjukkan bahwa manajer perempuan memiliki fleksibilitas yang tinggi dalam menentukan gaya kepemimpinannya. Gaya kepemimpinan yang dilakukan perempuan, dibangun dengan kerjasama, kolaborasi, *lower control*, dan pemecahan masalah yang didasarkan pada intuisi dan rasionalitas, gaya kepemimpinan ini sangat dekat dengan *transformational leadership*. *Attributes of transformational leadership are closely aligned to feminine characteristics in general as compared to masculine characteristics* (Jogulu, 2006). Berdasarkan review yang dilakukan Engen ditemukan sejumlah karakteristik dari *transformational leadership* yang tipikalnya sama dengan *stereotype* atribut gender perempuan (lemah lembut/ *cooperative, flexible*). *Transformational leadership style can also be despites as a feminine leadership style because of its emphasis on the manager's intellectual stimulation of, and the individual consideration given to employess* (Engen,2001). Pernyataan Engen ini, diperkuat juga oleh sejumlah peneliti lain yang secara eksplisit juga menyatakan bahwa *transformational leadership* ini adalah merrefer pada *feminine leadership style*

4. KESIMPULAN

Teori *leadership* terus mengalami perkembangan sebagai bentuk pencarian terhadap gaya kepemimpinan yang efektif. Gaya kepemimpinan yang saat ini dianggap paling efektif karena dapat mempengaruhi performansi karyawan dan mempengaruhi level *outcomes* perusahaan adalah *transformational leadership*.

Berdasarkan pengkajian terhadap teori *leadership* melalui perspektif gender, perempuan pada awal dekade perkembangan *leadership*, masih menjadi gender yang tersisih. Hal ini karena pada masa itu teori *leadership* dipandang berdasarkan *men perspective*. Pandangan ini telah menjadi *glass ceiling* bagi karier perempuan dalam bidang *leadership* pada masa itu.

Sejalan dengan perkembangan teori *leadership* yang menyatakan *transformational leadership* sebagai gaya kepemimpinan yang efektif dan menjadi trend kepemimpinan saat ini, ditemukan kenyataan bahwa berdasarkan karakter-karakter yang dimilikinya, *transformational leadership* ini memiliki sejumlah karakter yang *less hierarchical, more flexible, team-oriented, dan participative*. Sejumlah karakter tersebut juga ditemui sebagai karakter gender yang melekat pada perempuan, sehingga sejumlah penelitian secara eksplisit menyatakan bahwa *transformational leadership* ini adalah mengacu pada *feminine leadership style*.

Berdasarkan kajian literatur yang telah dilakukan (sebagaimana dituliskan diatas), maka dapat disimpulkan bahwa teori *leadership* yang dikaji dengan perspektif gender ini memunculkan suatu kenyataan yang paradok, yaitu dimana *stereotype* terhadap perempuan yang pada awal perkembangan teori *leadership* menjadi *glass ceiling* bagi karier perempuan ditemukan sebagai karakteristik dari *transformational leadership* yang saat ini merupakan gaya kepemimpinan yang banyak dianut karena dianggap paling efektif.

5. REFERENSI

- Bass, B.M.1990. Stogdill's Handbook of *Leadership*. New York Press.
- Bass, B.M.,Waldman, D.A., Avolio, B.J. 1987. *Transformational leadership and The Falling Dominoes Effect*. *Group & Organizational Studies*. 12 (1). 73-87.
- Burke, S., Collins, K.M. 2001. *Gender Defferences In Leadership Styles And Management Skills*. *Women in Management review*. 16 (5). 244-256.
- Bolde, Richard . 2004. "What is Leadership?; *Leadership South West Research Report 1* ,(online), *South West Of England Regional development Agency*". (http://business-school.exeter.ac.uk/documents/discussion_papers/cls/what_is_leadership.pdf , diakses 22 April 2015)
- Carless, S.A. 1998. *Gender Defferences In Transformational leadership: An Examination Of Superior, Leader, And Subordinate Perspective*. *Sexs role*. 39(11/12), 887-902.
- Engen, M.L., Deer Leeden, R., Willemsen, T.M. 2001. *Gender, Context And Leadership Styles: A Field Study*. *Journal of Occupational an organizational Psychology*. 74. 581-598.
- Fakih, M. 2003. *Analisis Gender Dan Transformasi Sosial*, Pustaka Pelajar Yogyakarta
- Jogulu, U.D., Wood G. J. 2006. *The Role Of Leadership Theory In Raising The Profile Of Women In Management*. *Equal Opportunites International*. 25 (4). 236-250.
- Laohavichien, T., Fredendall, L.D., Cntrell, R.S.2009. *The Effect of transformational and tansformational Leadership on Quality Improvement*. *The Quality Management Journal*.16(2). 7-24.
- Leadership-central.com. 2013. "Leadership Theorys".(online) (<http://www.leadership-central.com/leadership-theories.html>, diakses 22 juni 2015)
- Rejai, Mostofa., Phillips, Kay. 2004. "Leadership Theory And Human Nature". *Journal of Political and Military Sociology*. 32(2). 185-192.

- Robbins, S. P., Judge, T. 2007. *Organizational behavior*. Pearson/Prentice Hall. Upper Saddle River, N.J.
- Smith, Patricia,L.,Smith S,J.,1994. The Feminization of Leadership. *Training&Development*. 48(2). 43-46.
- Trautmann, K., Maher, J.K., Motley, D.G. 2007. Learning Strategies as Predictors of transformational leadership: the case of non Profit Managers. *Leadership &Organization Development Journal*. 28 (3). 269-287.
- Trinidad, C., Normore, H. 2005. Leadership And Gender Dangerous Liaison?. *Leadership and organizational development journal*. 26(7). 574-590.
- Zaccaro, Stephen J. 2007. Trait-Based Perspectives of Leadership. *American Psychologist*. 62(1). 6-16.

**PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK MENGENAI SANKSI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Survei atas Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak “X”)**

Isfa Rizki Nur Febrinita

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia

Email : isfarizki06@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi Wajib Pajak mengenai sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama “X”. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik random sederhana. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan nilai kritis yang digunakan sebesar 5% sehingga didapatkan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Selanjutnya, digunakan analisis regresi linier sederhana untuk menguji hubungan variabel dependen terhadap variabel independen. Hasil penelitian menunjukkan persepsi Wajib Pajak mengenai sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, dengan persentase pengaruh sebesar 26,1%, sedangkan sisanya sebesar 73,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati.

Kata-kata kunci: Persepsi Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the effect of taxpayer's perception of tax penalties on taxpayer's compliance. Population of this research are all individual taxpayer's who are registered in one of small Tax Office in Bandung. The sampling technique was used by simple random sampling. The number of samples which is determined by Slovin method with the critical value of 5% is 100 respondent. Simple linear regression analysis was used to examine a relationship of dependent variable to independent variable. The results of this research showed taxpayer's perception of tax penalties have affect on taxpayer compliance, by influenced for amount 26.1%, whereas the remaining 73.9% by other factors not observed.

Keywords: Perception Taxpayer's, Tax Penalties, Taxpayer's Compliance

1. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara berkembang yang sedang giat melakukan pembangunan di segala bidang. Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah menetapkan pajak sebagai komponen strategis agar perencanaan pembangunan tetap berlanjut. Hal ini tercermin dari besarnya kontribusi penerimaan pajak terhadap APBN dan penerimaan dalam negeri sejak tahun 2010-2014 yang cukup signifikan yaitu mencapai lebih dari 70%. Mengingat begitu pentingnya peranan pajak, maka pemerintah dalam hal ini DJP telah melakukan berbagai upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Salah satu upaya yang dilakukan DJP adalah melalui reformasi peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan yaitu dengan diberlakukannya *self assessment system* sejak tahun 1984.

Dengan berlakunya *self assessment system* belum secara langsung meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Menurut Direktur Jenderal Pajak Fuad Rachmany, tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan maupun Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan masih rendah. Berdasarkan data di lingkungan DJP, total jumlah penduduk Indonesia pada tahun 2014 diperkirakan sebesar 240 juta, dan tercatat 60 juta penduduk mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi, namun dari jumlah tersebut hanya 25 juta yang sudah membayar pajak. Begitu pula dengan Wajib Pajak Badan, tercatat 5 juta badan usaha yang ada di Indonesia, namun hanya 250 ribu badan usaha yang membayar pajak dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) (Bisnis Indonesia, 2014).

Menurut Fuad Rachmany, masih lemahnya penegakan hukum merupakan salah satu faktor utama yang menyebabkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia masih rendah disamping kurangnya kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak. Oleh karenanya, *law enforcement* merupakan hal yang sangat penting untuk memberikan efek jera bagi pengemplang pajak bahwa pajak adalah hal yang sangat serius karena merupakan suatu instrumen negara yang berfungsi meningkatkan kesejahteraan rakyat (Berita Satu, 2013).

Sejumlah regulasi disempurnakan oleh DJP di antaranya dengan memperluas basis pajak dan meningkatkan penegakan hukum. Salah satu bentuk penegakan hukum pajak adalah pengenaan sanksi perpajakan (Kompas, 2015). Pada hakikatnya, pengenaan sanksi perpajakan adalah untuk kepentingan tertib administrasi dan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya (Pasal 7 Ayat 1 UU KUP).

Berdasarkan fenomena rendahnya kepatuhan Wajib Pajak sebagaimana telah dijelaskan diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti faktor apa yang dapat memengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak, dalam hal ini bagaimana **Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Mengenai Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei atas Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama "X")**.

2. KAJIAN PUSTAKA

Tujuan dari perilaku, menurut Fishbein dan Ajzen, merupakan kekuatan seseorang untuk melakukan tindakan yang ditentukan. Tujuan perilaku tersebut didefinisikan sebagai perasaan positif atau negatif mengenai suatu tindakan. Relevansinya dengan penelitian ini adalah bahwa seseorang dalam menentukan perilaku patuh atau tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi rasionalitas dalam mempertimbangkan penerapan sanksi perpajakan berhubungan dengan pembentukan norma subjektif yang mempengaruhi keputusan perilaku.

Hasil penelitian Muliari dan Setiawan (2011) menyatakan bahwa persepsi Wajib Pajak tentang sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Artinya apabila persepsi Wajib Pajak tentang sanksi perpajakan perpajakan baik, maka akan cenderung meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian Rahman (2011) menyatakan bahwa persepsi Wajib Pajak tentang sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian Pratiwi dan Setiawan (2014) menunjukkan bahwa persepsi Wajib Pajak tentang sanksi perpajakan berpengaruh

positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penerapan sanksi perpajakan kepada Wajib Pajak dimaksudkan agar Wajib Pajak tidak melalaikan kewajibannya menaati peraturan perundang-undangan perpajakan. Pandangan tentang pengenaan sanksi pajak yang akan lebih merugikan apabila Wajib Pajak melakukan penghindaran pajak menjadi faktor pendorong bagi Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga salah satu cara untuk menghindari sanksi perpajakan adalah dengan melakukan pembayaran tepat waktu atau tidak melewati jangka waktu yang ditetapkan. Berdasarkan penjabaran di atas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:
 H1 : Persepsi Wajib Pajak Mengenai Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

3. METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama “X” dan tergolong sebagai Wajib Pajak yang efektif. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama “X” yang akan dihitung menggunakan rumus Slovin. Sehingga didapatkan jumlah sampel sebanyak 100 responden.

Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara dan penyebaran kuesioner. Dalam penyebarannya, penulis dibantu oleh pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama “X”. Pengumpulan data primer dilakukan dengan metode survei menggunakan media angket (kuesioner). Sejumlah pertanyaan diajukan kepada responden dan kemudian responden diminta menjawab sesuai dengan pendapat mereka. Untuk mengukur pendapat responden digunakan skala likert yang dimulai dari skor 5 untuk pendapat sangat setuju (SS) dan skor 1 untuk pendapat sangat tidak setuju (STS).

Definisi operasional variabel penelitian ini sebagaimana disajikan dalam tabel 3.1 sebagai berikut:

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator
Persepsi Wajib Pajak mengenai Sanksi Perpajakan (X)	1. Sanksi pidana yang dikenakan cukup berat. 2. Sanksi administrasi yang dikenakan tidak memberatkan (ringan). 3. Sanksi pajak dikenakan tanpa toleransi. 4. Sanksi pajak merupakan sarana mendidik Wajib Pajak.
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	1. Wajib Pajak menghitung dan melaporkan SPT dengan benar. 2. Wajib Pajak menyampaikan SPT tepat waktu. 3. Wajib Pajak membayar pajak terutang tepat waktu.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis uji hipotesis (uji-t) didapat nilai t_{hitung} sebesar 5,885. Dengan $\alpha = 5\%$ dan derajat kebebasan $(dk) = n - 2 = 98$, maka berdasarkan tabel distribusi-t dua pihak didapat nilai t_{tabel} sebesar 1,984. Nilai t_{hitung} dan t_{tabel} tersebut kemudian diuji menggunakan kriteria pengujian sebagai berikut: Tolak H_0 jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, terima dalam hal lainnya. Dikarenakan nilai t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} ($5,885 > 1,984$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan Persepsi Wajib Pajak Mengenai Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi persentase pengaruh Persepsi Wajib Pajak Mengenai Sanksi Perpajakan (X) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dapat dilihat bahwa Persepsi Wajib Pajak Mengenai Sanksi Perpajakan (X) memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 26,1%, sedangkan sisanya sebesar 73,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati.

Berdasarkan hasil analisis persamaan regresi linear sederhana, yaitu $Y = a + bX$ didapatkan nilai $a = 11,209$ dan nilai $b = 0,501$. Dengan demikian diperoleh persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut :

$$Y = 11,209 + 0,501X.$$

5. KESIMPULAN

Dari hasil analisa dan pengolahan data pada penelitian tentang Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Mengenai Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Persepsi Wajib Pajak mengenai penerapan sanksi perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama "X" termasuk dalam kategori baik.
2. Persepsi Wajib Pajak Mengenai Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dengan persentase pengaruh sebesar 26,1%, sedangkan sisanya sebesar 73,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati.

Beberapa saran yang dapat disampaikan berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kantor Pelayanan Pajak Pratama "X" diharapkan dapat menerapkan dan meningkatkan penegakkan sanksi perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku sehingga persepsi Wajib Pajak mengenai penerapan sanksi perpajakan lebih meningkat, yaitu dari kategori baik menjadi kategori sangat baik.
2. Besarnya pengaruh persepsi Wajib Pajak mengenai sanksi perpajakan sebesar 26,1% artinya kepatuhan Wajib Pajak lebih banyak dipengaruhi oleh hal lain selain persepsi Wajib Pajak mengenai sanksi perpajakan. Berdasarkan kesimpulan tersebut, peneliti menyarankan kepada peneliti selanjutnya untuk menambah variabel-variabel lain yang belum penulis amati sehingga dapat memberikan saran-saran lain kepada Kantor Pelayanan Pajak

untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

3. Teori persepsi diri menyatakan bahwa persepsi memengaruhi perilaku. Kesimpulan pada penelitian ini adalah persepsi Wajib Pajak mengenai sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, berarti teori persepsi diri telah terbukti kebenarannya bahwa persepsi memengaruhi perilaku. Oleh karenanya, peneliti menyarankan kepada Kantor Pelayanan Pajak "X" untuk menerapkan sanksi perpajakan yang tegas terhadap pada pelanggarnya sehingga persepsi Wajib Pajak terhadap sanksi perpajakan bernilai positif yang memberikan dampak positif terhadap perilaku yaitu patuhnya Wajib Pajak.

6. REFERENSI

- Kristianto, F. (2014). Fuad Rahmany: Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Masih Rendah. *Bisnis Indonesia*, 7 September 2014.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 74/PMK.03/2012 Tentang Tata Cara Penetapan Dan Pencabutan Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Robbins, Stephen P. & Judge, Timothy A. 2009. *Perilaku Organisasi*. Edisi 12. Penerjemah Diana Angelica, et al. Jakarta: Salemba Empat.
- Siti Resmi. 2013. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.

PENGARUH AUDIT INTERNAL TERHADAP GOOD CORPORATE GOVERNANCE PADA PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA TBK.**Daniel Nicson Simanjuntak**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia

Email; : danielnicson@unibi.ac.id**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui bagaimana audit internal dan Good Corporate Governance yang dimiliki perusahaan. Dan juga mengetahui pengaruh audit internal terhadap Good Corporate Governance pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan sehingga mencapai tujuan penelitian. analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis sederhana rank spearman yaitu, koefisien korelasi, uji hipotesis, dan koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, diketahui bahwa Audit internal pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk sudah menjalankan kegiatan Auditnya sesuai standar operasi (SOP) yang ada pada PT. Telekomunikasi Indonesia. Dari 4 indikator yang diteliti, independensi memiliki skor yang paling tinggi yaitu 67,5%. Good Corporate Governance pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk telah terlaksana dengan baik sesuai prinsip yang ada. Hal ini terlihat dari pelaksanaan yang dilakukan perusahaan sesuai dengan prinsip Good Corporate Governance yaitu kewajaran, transparansi, akuntabilitas, dan pertanggung jawaban. Dari 4 indikator yang diteliti , transparansi memiliki skor tertinggi yaitu 72%.

Berdasarkan analisis koefisien korelasi, diketahui $r = 0,661$. Yang berarti ada pengaruh positif yang signifikan antara audit internal terhadap Good Corporate Governance pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Dan dari hasil uji hipotesis diperoleh hasil t hitung $>$ t tabel yaitu $3,574 > 1,735$ yang berarti H_0 diterima : ada pengaruh yang signifikan antara audit internal terhadap Good Corporate Governance pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Dan koefisien determinasinya sebesar 43,7% yang berarti audit internal mempengaruhi Good Corporate Governance dengan persentase 43,7% dan 56,3%. Lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar penelitian ini.

Kata Kunci : *Good Corporate Governance*, Audit Internal.**ABSTRACT**

This study aims to find out how internal audit and corporate Good Corporate Governance of the company. And also know the influence of internal audit on Good Corporate Governance at PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.

The method used in this research is descriptive method to obtain data and information necessary to reach the purpose of research. analysis used in this research is simple analysis of spearman rank, correlation coefficient, hypothesis test, and coefficient of determination.

Based on the research results obtained, it is known that the internal audit at PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk has been conducting its audit activities according to the operating standard (SOP) that existed at PT. Telekomunikasi Indonesia. Of the four indicators studied, independence has the highest score of 67.5%. Good Corporate Governance at PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk has been implemented well, according to the existing principles. It is Seen from execution of the company in accordance with the principles of Good Corporate Governance that is

fairness, transparency, accountability, and accountability. Of the 4 indicators studied, transparency has the highest score of 72%.

Based on the correlation coefficient analysis, it is known $r = 0.661$. Which means there is a significant positive influence between internal audit and Good Corporate Governance at PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. And from result of hypothesis test $t_{count} > t_{table}$ is $3,574 > 1,735$. Which mean H_0 accepted: there is significant influence between internal audit to Good Corporate Governance at PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. And coefficient of determination equal to 43,7% which mean internal audit influence Good Corporate Governance with percentage 43,7% and 56,3%. Others are influenced by other factors beyond this research.

Keywords : *Good Corporate Governance, Internal Audit.*

1. PENDAHULUAN

Dalam dunia bisnis, perusahaan pada dasarnya harus mempertahankan eksistensi dan perkembangannya. Dalam mempertahankan eksistensinya dan perkembangannya, perusahaan harus selalu memperbaiki kinerja perusahaan. Kinerja suatu perusahaan dapat dilihat dalam laporan keuangan suatu perusahaan. Setiap laporan keuangan yang disajikan perusahaan dalam suatu periode tersebut harus diperiksa (audit). Proses pemeriksaan tersebut bertujuan untuk memastikan apakah laporan keuangan yang disajikan perusahaan telah disajikan secara benar dan wajar.

Proses pemeriksaan (audit) atas laporan keuangan memegang peranan penting dalam perekonomian dan dunia bisnis, dimana informasi yang andal sangat dibutuhkan masyarakat atau investor dalam pengambilan keputusan untuk menginvestasikan dana mereka. Informasi akan lebih dipercaya dan akuntabel apabila laporan keuangan perusahaan telah melakukan proses pemeriksaan (audit) yang dilakukan oleh kantor akuntan publik (KAP) yang biasa disebut pihak independen. Dimana hasil pemeriksaannya adalah berupa opini atas suatu laporan apakah wajar atau tidak.

Semakin lama kebutuhan jasa profesi akuntan publik semakin diakui, dimana pada akhirnya menuntut profesi akuntan publik untuk meningkatkan kinerjanya agar dapat menghasilkan opini yang dapat diandalkan bagi pihak yang membutuhkan informasi keuangan suatu perusahaan. Dimana seorang akuntan publik harus independen yang berarti tidak

bekerja hanya karna kepentingan klien melainkan juga untuk pihak lain seperti investor sebagaimana mereka sangat membutuhkan informasi dapat dipercaya agar tidak salah dalam mengambil keputusan saat menginvestasikan dananya pada suatu perusahaan. Seiring berkembangnya dunia bisnis banyak perusahaan ingin memanipulasi laporan keuangan agar terlihat bahwa perusahaan tersebut memiliki kinerja yang baik agar banyak investor yang menanam modalnya pada perusahaan tersebut. Para pemakai laporan keuangan seperti investor mulai mempertanyakan eksistensi suatu akuntan publik sebagai pihak independen yang menilai wajar atau tidaknya laporan keuangan suatu perusahaan.

Kualitas audit dianggap sangat penting bagi pengguna laporan keuangan, karna semakin baik kualitas audit maka akan menghasilkan laporan yang andal (dapat dipercaya) yang akan digunakan oleh pihak yang berkepentingan dalam mengambil keputusan. Laporan yang dapat dipercaya kualitas audit yang baik dapat mengurangi kekhawatiran akan adanya manipulasi dalam laporan keuangan yang disajikan suatu perusahaan dan dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap keandalan laporan keuangan yang telah diperiksa (audit) oleh akuntan publik.

Setelah dilakukannya peninjauan ditemukan bahwa ada beberapa laporan yang dikeluarkan oleh kantor akuntan publik (KAP) menghasilkan laporan yang tidak dapat dipercaya (tidak berkualitas), sehingga para pengguna laporan keuangan salah dalam pengambilan keputusan karena informasi yang

tidak andal yang di keluarkan oleh kantor akuntan publik (KAP). Selain merugikan pihak-pihak yang berkepentingan, kualitas audit yang tidak berkualitas juga dapat menurunkan tingkat kepercayaan publik kepada profesi akuntan publik pun akan menurun. Dalam prakteknya dapat kita lihat kasus kualitas audit yang tidak baik seperti pada Auditor BPKP yang membuat tingkat kepercayaan publik menurun terhadap kemampuan profesi akuntan publik.

Auditor Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) Tomi Triono mengaku menerima duit dari anggaran kegiatan joint audit pengawasan dan pemeriksaan di Kemendikbud. Tomi mengaku sudah mengembalikan duit ke KPK.

Tomi saat bersaksi untuk terdakwa mantan Irjen Kemendikbud Mohammad Sofyan mengaku bersalah dengan penerimaan duit dalam kegiatan wasrik sertifikasi guru (sergu) di Inspektorat IV Kemendikbud. Duit yang dikembalikan Rp 48 juta.

Menurutnya ada 10 auditor BPKP yang ikut dalam joint audit. Mereka bertugas untuk 6 program, di antaranya penyusunan SOP wasrik dan penyusunan monitoring dan evaluasi sertifikasi guru. Adanya aliran duit ke auditor BPKP juga terungkap dalam persidangan dengan saksi Bendahara Pengeluaran Pembantu Inspektorat I Kemendikbud, Tini Suhartini pada 11 Juli 2013.

Sofyan didakwa memperkaya diri sendiri dan orang lain dengan memerintahkan pencairan anggaran dan menerima biaya perjalanan dinas yang tidak dilaksanakan. Dia juga memerintahkan pemotongan sebesar 5 persen atas biaya perjalanan dinas yang diterima para peserta pada program kegiatan joint audit Inspektorat I, II, III, IV dan investigasi Itjen Depdiknas tahun anggaran 2009.

Dari perbuatannya, Sofyan memperkaya diri sendiri yakni Rp 1,103 miliar. Total kerugian keuangan negara dalam kasus ini mencapai Rp 36,484 miliar. Dalam kasus ini telah terjadi pelanggaran etika profesi akuntansi oleh auditor BPKP. seharusnya auditor menjunjung tinggi nilai-nilai kejujuran dan objektifitas dalam melaksanakan tugasnya sebagai seorang profesional. tidak

diperkenankan auditor menerima sejumlah uang untuk menutup-nutupi suatu kecurangan apalagi ikut 'merancang' agar kecurangan tersebut tidak terbaca oleh mata hukum. terlebih, dalam kasus ini yang dirugikan adalah rakyat karena uang negara adalah uang rakyat, dan auditor BPKP adalah pegawai negeri yang secara tidak langsung mengemban amanah dari rakyat. dengan kata lain, auditor BPKP dalam kasus ini juga telah mengabaikan prinsip kepentingan publik. (Sumber: <http://news.detik.com/read/2013/07/25/190845/2314690/10/auditor-bpkp-akui-terima-duit-dari-kemendikbud>)

Dalam penerapan kemahiran profesional dengan cermat dan seksama memungkinkan auditor memperoleh keyakinan bahwa laporan keuangan yang diperiksa (audit) bebas dari salah saji material, dimana salah saji dapat terjadi karena kekeliruan maupun kecurangan. Penerapan *due professional care* dapat diterapkan juga dalam pertimbangan profesional (*professional judgment*), walaupun memungkinkan untuk penarikan kesimpulan yang tidak tepat saat proses audit telah dilakukan seksama, penerapan *due professional care* dapat diwujudkan dengan melakukan *review* secara kritis terhadap pelaksanaan audit. Sehingga dalam mengeluarkan opini atas laporan keuangan yang telah di periksa dapat diandalkan dengan katalain bahwa laporan tersebut berkualitas.

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, **“PENGARUH PROFESIONALISME AUDITOR TERHADAP KUALITAS AUDIT”**.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka rumusan masalah yang akan dijadikan pokok bahasan dalam penelitian ini, adalah:

1. Bagaimanakah profesionalisme auditor di Kantor Akuntan Publik (KAP)?
2. Bagaimanakah kualitas audit pada Kantor Akuntan Publik (KAP)?
3. Bagaimana pengaruh profesionalisme auditor terhadap kualitas audit?

Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengkaji dan mengetahui mengenai pengaruh profesionalisme auditor terhadap kualitas audit pada Kantor Akuntan Publik KNTA Audit Division.

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan diadakannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui profesionalisme auditor auditor di Kantor Akuntan Publik (KAP).
2. Untuk mengetahui kualitas audit di Kantor Akuntan Publik (KAP).
3. Untuk mengetahui pengaruh profesionalisme auditor terhadap kualitas audit.

Kegunaan Penelitian

Sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan membahas topik yang berhubungan dengan penelitian ini. Sehingga diharapkan dapat mengembangkan penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak lainnya, seperti bagi pembaca penelitian ini, dan pihak lain yang terkait dan pihak-pihak yang berkepentingan.

1. Bagi penulis
Dapat menambah wawasan dibidang akuntansi khususnya mengenai profesionalisme auditor dan kualitas audit. Dan juga untuk menyelesaikan tugas akhir untuk mencapai gelar sarjana.
2. Bagi auditor
Sebagai masukan dalam meningkatkan sikap profesionalisme ketika melaksanakan audit. Dan dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap profesi akuntan publik.
3. Bagi praktisi bisnis
Sebagai pemahaman mengenai sikap profesionalisme akuntan publik yang dapat mempengaruhi kualitas audit, agar mengurangi kekhawatiran publik atas kualitas audit yang tidak berkualitas.

Pembatasan Masalah dan Ruang Lingkup

Dalam penelitian ini penulis membahas mengenai profesionalisme auditor dan kualitas audit. Dalam kualitas audit, profesionalisme sangat berperan penting. Dalam penelitian ini pada elemen-elemen profesionalisme auditor, adalah: pengabdian pada profesi, kewajiban sosial, otonomi, keyakinan terhadap profesi, dan afiliasi dengan sesama profesi.

Pada kualitas audit indikator yang difokuskan oleh peneliti adalah yang di kembangkan Sawyer antara lain: akurat, objektif, jelas, singkat, dan tepat waktu.

Penulis akan meneliti mengenai pengaruh profesionalisme auditor terhadap kualitas audit yang akan dilakukan pada salah satu Kantor Akuntan Publik (KAP) KNTA Audit Division di Jakarta.

2. KAJIAN PUSTAKA

Audit

Audit merupakan serangkaian prosedur yang sistematis yang dilakukan oleh orang yang independen dan kompeten, dimulai dari mengumpulkan sampai mengevaluasi bukti audit secara objektif, untuk membandingkan antara bukti-bukti yang ada dengan peristiwa yang sesungguhnya. Sehingga diperoleh informasi yang berkualitas sebagai dasar pengambilan keputusan oleh pihak yang berkepentingan.

Pengertian Audit

Audit memiliki tujuan untuk melakukan penilaian apakah pelaksanaan yang dilakukan perusahaan sudah sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku. Untuk memberikan pengertian yang lebih jelas mengenai audit, dapat dilihat dari beberapa pengertian berikut.

Menurut Islahuzzaman (2012:39), "Audit adalah suatu pemeriksaan yang dilakukan sesuai dengan standar audit yang diterima umum (SPAP). Tujuannya adalah untuk memberikan kredibilitas (keterandalan) pada laporan keuangan. Audit juga dapat diartikan sebagai suatu penugasan atestasi yang dihasilkan oleh profesi akuntan publik yang

berupa pernyataan suatu pendapat tentang kesesuaian asersi yang dibuat oleh pihak lain dengan kriteria yang telah ditetapkan.”

Sedangkan menurut Arens et al (2008:11), “*Auditing is accumulation and evaluation of evidence about information to determine and report on the degree of correspondence between the information and established criteria. Auditing should be done by a competent independent person.*” Dan menurut Agoes (2008:3), “Auditing merupakan suatu pemeriksaan yang dilakukan secara kritis dan sistematis, oleh pihak yang independen, terhadap laporan keuangan yang telah disusun oleh manajemen, beserta catatan-catatan pembukuan dan bukti-bukti pendukung, dengan tujuan untuk memberikan pendapat mengenai laporan keuangan tersebut.”

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa audit merupakan serangkaian langkah atau prosedur yang sistematis yang dilakukan oleh seseorang yang independen dan memiliki kemampuan, dimulai dari mengumpulkan hingga mengevaluasi bukti audit secara objektif untuk menghasilkan informasi yang akan dilaporkan kepada pihak manajemen untuk menjadi pertimbangan bagi pihak yang berkepentingan.

Jenis-jenis Audit

Menurut Mulyadi (2010: 30) menyatakan bahwa, “Tipe audit terdiri atas tiga golongan, yaitu :

1. Audit Laporan Keuangan (*Financial Statement Audit*)

Audit laporan keuangan adalah audit yang dilakukan oleh auditor yang bersifat independen terhadap laporan keuangan yang disajikan oleh kliennya untuk menyatakan pendapat mengenai kewajaran laporan keuangan yang disajikan. Dalam laporan keuangan ini, auditor independen menilai kewajaran laporan keuangan atas dasar kesesuaiannya dengan prinsip akuntansi berterima umum.

2. Audit Kepatuhan (*Compliance Audit*)

Audit kepatuhan adalah audit yang tugasnya untuk menentukan apakah yang diaudit sesuai dengan kondisi atau peraturan

tertentu. Audit kepatuhan banyak dijumpai dalam pemerintahan.

3. Audit Operasional (*Operational Audit*)

Audit operasional merupakan review secara sistematis kegiatan organisasi atau bagian dari padanya, dalam hubungannya dengan tujuan tertentu.

Tujuan dari audit operasional adalah :

- a. Mengevaluasi kinerja
- b. Mengidentifikasi kesempatan untuk peningkatan
- c. Membuat rekomendasi untuk perbaikan atau tindakan lebih lanjut.”

Audit Internal

Audit internal berkewajiban untuk menyediakan informasi tentang kelengkapan dan keefektifan sistem pengendalian internal organisasi dan kualitas suatu pelaksanaan tanggung jawab yang ditugaskan.

Fungsi dan Tanggung Jawab Audit Internal

Fungsi Audit Internal adalah membantu manajemen dengan cara memberikan masukan kepada manajemen untuk mengambil keputusan atau suatu tindakan dalam perusahaan.

Fungsi audit internal menurut Standar Profesi Akuntan Publik (SPAP) adalah, “Fungsi audit internal dapat terdiri dari satu atau lebih individu yang melaksanakan aktivitas audit internal dalam suatu entitas. Mereka secara teratur memberikan informasi tentang berfungsinya pengendalian, memfokuskan sebagian besar perhatian mereka pada evaluasi terhadap desain tentang kekuatan dan kelemahan dan rekomendasi untuk memperbaiki pengendalian intern.”

Sedangkan menurut Kurniawan (2012:53), “Fungsi audit internal adalah memberikan berbagai macam jasa kepada organisasi termasuk audit kinerja dan audit operasional yang akan dapat membantu manajemen senior dan dewan komisaris di dalam memantau kinerja yang dihasilkan oleh manajemen dan para personil di dalam organisasi sehingga auditor internal dapat memberikan penilaian yang independen mengenai seberapa baik kinerja organisasi.”

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa fungsi audit internal adalah memberikan penilaian terhadap keefektifan suatu pengendalian di dalam organisasi. Fungsi audit internal bukan hanya terpaku kepada pencarian ketepatan dan kebenaran atas catatan-catatan akuntansi saja, melainkan harus juga melakukan suatu penelitian dari berbagai operasional yang terjadi di perusahaan.

Auditor internal memiliki wewenang untuk menilai kebijakan-kebijakan, rencana, prosedur, dan sistem yang telah ditetapkan perusahaan. Tetapi, Auditor internal tidak mempunyai wewenang untuk memberikan perintah langsung kepada karyawan perusahaan.

Menurut Ikatan Akuntan Indonesia dalam Standar Profesional Akuntan Publik, "Audit internal bertanggung jawab untuk menyediakan jasa analisis dan evaluasi, memberikan keyakinan dan rekomendasi, dan informasi lain kepada manajemen entitas dan dewan komisaris, atau pihak lain yang setara wewenang dan tanggung jawabnya. Untuk memenuhi tanggung jawabnya tersebut, auditor intern mempertahankan objektivitasnya yang berkaitan dengan aktivitas yang diauditnya. Tanggung jawab penting audit intern adalah memantau kinerja pengendalian entitas."

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa audit internal hanya bertanggung jawab sebatas pada evaluasi, identifikasi dan pengelolaan risiko yang dilakukan, sedangkan pelaksanaan dari koreksi yang diberikan merupakan tugas dari manajemen.

Good Corporate Governance

Kata *governance* berasal dari bahasa Perancis "*gubernance*" yang berarti pengendalian. Selanjutnya dipergunakan dalam suatu organisasi maka disebut *corporate governance*. Dalam bahasa Indonesia *corporate governance* diartikan sebagai tata kelola atau tata pemerintahan perusahaan.

Pengertian Good Corporate Governance

Menurut *Australia Stock Exchange (ASX)* dalam Sutojo dan E. John (2008:3), "*Corporate governance is the system by which companies are directed and managed. It influences how the*

objectives of the company set and achieved, how risk is monitored and assessed, and how performance is optimized". Dari pengertian tersebut ASX mendefinisikan *corporate governance* merupakan sistem yang digunakan untuk mengelola kegiatan perusahaan. Sistem ini memiliki pengaruh yang besar dalam menentukan tujuan suatu organisasi dan cara yang digunakan untuk mencapai tujuan tersebut.

Selanjutnya menurut Cadbury dalam Sutojo dan John (2008:1), "*Good corporate governance* adalah mengarahkan dan mengendalikan perusahaan agar tercapai keseimbangan antara kekuatan dan kewenangan perusahaan." Dan menurut KEP-117/M-MBU/2002 tentang penerapan praktik GCG pada BUMN, "*Corporate governance* adalah suatu proses dan struktur yang digunakan oleh organ BUMN untuk meningkatkan keberhasilan usaha dan akuntabilitas perusahaan guna mewujudkan nilai pemegang saham dalam jangka panjang dengan tetap memperhatikan kepentingan *stakeholder* lainnya."

Sedangkan menurut Zarkasyi (2008:36), "*Good Corporate Governance (GCG)* pada dasarnya merupakan suatu system (input, proses, output) dan seperangkat peraturan yang mengatur hubungan antara pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) terutama dalam arti sempit hubungan antara pemegang saham, dewan komisaris, dewan direksi untuk tujuan perusahaan."

Dan menurut Keputusan Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor. 117 Tahun. 2002 Pasal 1, "*Corporate governance* adalah suatu proses dan struktur yang digunakan oleh organ BUMN untuk meningkatkan keberhasilan usaha dan akuntabilitas perusahaan guna mewujudkan nilai pemegang saham dalam jangka panjang dengan tetap memperhatikan kepentingan *stakeholder* lainnya, berlandaskan peraturan perundangan dan nilai-nilai etika."

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa *Good corporate governance* adalah suatu sistem yang mengatur kegiatan perusahaan yang berhubungan dengan mengatur hak dan kewajiban pemegang saham. Dengan demikian, tujuan dari perusahaan tersebut dapat tercapai.

Tujuan dan Manfaat *Good Corporate Governance*

Menurut Sutojo dan E. John (2008:5), “Tujuan dari GCG yaitu:

- a. Melindungi hak dan kepentingan pemegang saham.
- b. Melindungi hak dan kewajiban para anggota *stakeholder* non pemegang saham.
- c. Meningkatkan nilai perusahaan dan para pemegang saham.
- d. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja Dewan Pengurus atau *Board of Director* dan manajemen perusahaan.
- e. Meningkatkan hubungan *Board of Director* dengan manajer senior perusahaan”.

Selanjutnya tujuan GCG berdasarkan KEP-117/M-MBU/2002 dalam pasal 2 adalah:

- a. Memaksimalkan nilai BUMN dengan cara meningkatkan prinsip keterbukaan, akuntabilitas, dapat dipercaya, bertanggung jawab, dan adil agar perusahaan memiliki daya saing yang kuat, baik secara nasional maupun internasional.
- b. Mendorong pengelolaan BUMN secara profesional, transparan dan efisien, serta memberdayakan fungsi dan meningkatkan kemandirian organ.
- c. Mendorong agar organ dalam membuat keputusan dan menjalankan tindakan dilandasi nilai moral yang tinggi dan kepatuhan terhadap peraturan perundangan yang berlaku, serta kesadaran akan adanya tanggung jawab sosial BUMN terhadap *stakeholders* maupun kelestarian lingkungan disekitar BUMN.
- d. Meningkatkan kontribusi BUMN dalam perekonomian nasional.
- e. Meningkatkan iklim investasi nasional.
- f. Mensukseskan program privatisasi.

Dan menurut Hery (2010:5), “Manfaat yang dapat diperoleh perusahaan yang menerapkan *Good corporate Governance*, yaitu sebagai berikut:

1. *Good Corporate Governance* secara tidak langsung akan dapat mendorong pemanfaatan sumber daya perusahaan ke arah yang lebih efektif dan efisien, yang pada gilirannya akan turut membantu terciptanya pertumbuhan atau perkembangan ekonomi nasional.
2. *Good Corporate Governance* dapat membantu perusahaan dan perekonomian nasional dalam hal menarik modal investor dengan biaya yang lebih rendah melalui perbaikan kepercayaan investor dan kreditor domestik maupun internasional.
3. Membantu pengelolaan perusahaan dalam memastikan/ menjamin bahwa perusahaan telah taat pada ketentuan, hukum dan peraturan.
4. Membantu manajemen dan *corporate board* dalam pemantauan penggunaan asset perusahaan.
5. Mengurangi korupsi.

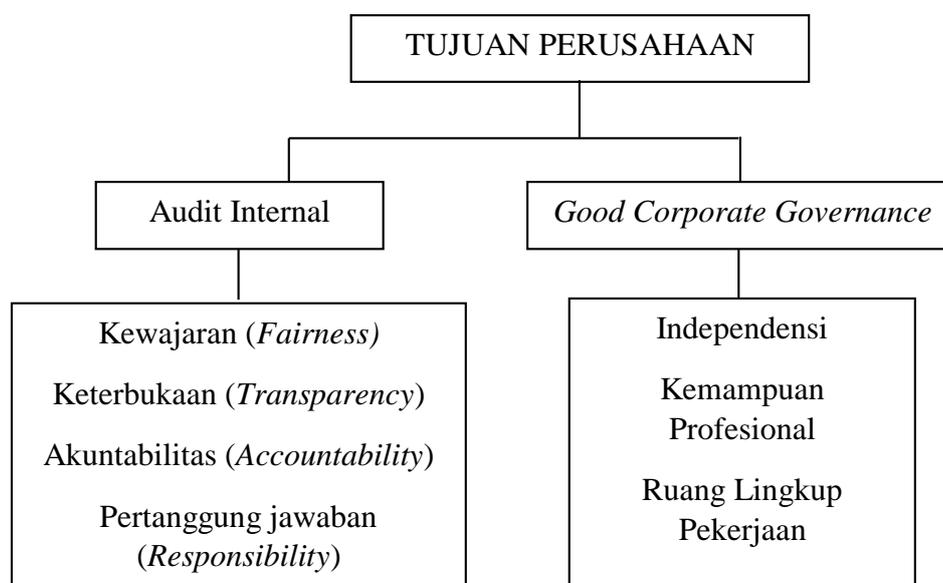
Jadi dapat disimpulkan bahwa manfaat dari *Good Corporate Governance* adalah:

1. Perusahaan bisnis akan lebih efisien.
2. Meningkatkan kepercayaan publik terhadap perusahaan.
3. Menjaga *going concern* perusahaan
4. Dapat mengukur target kinerja manajemen perusahaan yang akan dicapai.
5. Meningkatkan produktivitas perusahaan.
6. Mengurangi manajemen resiko
7. Melindungi para pemegang saham dan *stakeholders* lainnya.”

Penerapan *corporate governance* yang dilakukan perusahaan secara sehat, akan mencegah pengungkapan laporan keuangan perusahaan kepada pemegang saham, investor dan pihak lain yang berkepentingan secara tidak transparan.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat digambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar
Kerangka Pemikiran



Sumber: Penulis

Rumusan Hipotesis

Dalam suatu penelitian membutuhkan suatu hipotesis sebagai jawaban sementara dari penelitian yang akan diteliti dan jawaban tersebut belum bersifat final karena masih harus dibuktikan kebenarannya melalui penelitian. Dengan demikian hipotesis yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah “Apabila Audit Internal dilaksanakan dengan baik, maka *Good Corporate Governance* juga akan terlaksana dengan baik”, dengan parameter sebagai berikut:

Ho: $r = 0$ Tidak ada pengaruh yang signifikan antara Audit Internal terhadap *Good Corporate Governance* perusahaan.

Ha: $r \neq 0$ ada pengaruh yang signifikan antara Audit Internal terhadap *Good Corporate Governance* perusahaan.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Menurut Sugiyono (2012:5), “Metode Penelitian dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan, suatu pengetahuan tertentu

sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah”. Tujuan deskriptif ini adalah untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan subjek yang diteliti. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang digunakan, yaitu variabel independen dan variabel dependen :

1. Variabel Independen (Variabel Bebas)
Variabel Bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (dependen). Yang menjadi variabel independen dalam penelitian ini adalah Audit Internal. Dengan indikator menurut Heri (2010:73) sebagai berikut:
 - a. Independen
 - b. Kemampuan Profesional
 - c. Ruang Lingkup Pekerjaan
 - d. Pelaksanaan Kegiatan Audit
2. Variabel Dependen (Variabel Terikat)
Variabel Terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Yang menjadi variabel dependen dalam penelitian ini adalah *Good Corporate Governance*. Dengan indikator menurut Kumaat (2011:22) sebagai berikut:

- a. Kewajaran
- b. Transparansi
- c. Akuntabilitas
- d. Pertanggungjawaban

Populasi dan Sampel

Di dalam penelitian ini yang dimaksud dengan populasi adalah seluruh karyawan departemen keuangan pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Populasi penelitian meliputi sumber data yang berhubungan dengan kegiatan audit internal dalam pelaksanaan *Good Corporate Governance*.

Sedangkan, sampel pada penelitian ini diambil berdasarkan karyawan yang ada pada bagian audit internal yaitu Divisi Satuan Pengawasan Intern (SPI), karyawan dari departemen keuangan lain yang berhubungan dengan kegiatan tindak lanjut hasil audit internal dan bagian manajemen perusahaan.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk melakukan penelitian. Instrumen yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Untuk mengumpulkan data dengan memberikan daftar pertanyaan secara langsung kepada pihak perusahaan untuk memperoleh jawaban dan keterangan langsung dari pihak yang berwenang secara lebih rinci yang berkaitan dengan pembahasan Audit Internal dan *Good Corporate Governance*. Maka didapatkan data yang akan menjadi bahan penulisan skripsi ini, sehingga dapat memperkuat hasil penelitian.

2. Kuesioner

Kuesioner adalah suatu pertanyaan yang merupakan jawaban yang mempunyai makna untuk menguji hipotesis. Salah satu cara yang digunakan dalam menentukan skor adalah menggunakan skala *likert*. Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dapat diuraikan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dapat dijadikan dasar untuk

menyusun pernyataan atau pertanyaan pada kuesioner. Jawaban setiap pernyataan atau pertanyaan yang menggunakan skala *likert* mempunyai skor dari sangat positif sampai sangat negatif. Berikut ini adalah bobot dari setiap skor untuk satu pertanyaan:

Tabel Ukuran Skala Likert

Kriteria	Skor
Selalu (SL)	5
Sering (SR)	4
Kadang-kadang (KK)	3
Hampir tidak pernah (HTP)	2
Tidak pernah (TP)	1

Sumber : Sugiyono (2012:133)

Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data, penulis mengumpulkan data sebagai berikut.

1. Pengumpulan Data Primer

a. Wawancara

Proses wawancara dilakukan dengan melakukan kegiatan tanya jawab dengan dua pihak yang terkait yaitu Auditor Internal dan bagian Manajemen perusahaan.

b. Kuesioner

Kuesioner disebarakan kepada karyawan yang bekerja pada bagian audit dan manajemen perusahaan. Kuesioner berisi 35 pertanyaan, 18 pertanyaan untuk variable X dan 17 pertanyaan untuk variable Y.

2. Pengumpulan Data Sekunder

a. Dokumentasi

Meminta dokumen kepada perusahaan sehubungan dengan penelitian yang berupa Standar Operasional Perusahaan, *Job Description* Internal Audit dan Standar *Good Corporate Governance* perusahaan.

b. Studi Kepustakaan

Memperoleh data sekunder dengan cara membaca buku maupun tulisan ilmiah berupa skripsi (penelitian sebelumnya) ataupun artikel yang memberikan informasi dengan Audit Internal dan *Good Corporate Governance*.

Teknik Pengelolaan Data

Hasil dari wawancara akan diolah, dicatat serta dibuat rangkuman yang sistematis. Data yang masih diragukan akan ditanyakan kembali kepada pihak-pihak yang bersangkutan agar memperoleh ketuntasan dan kepastian masalah.

1. Analisis Koefisien Korelasi

Analisis ini digunakan untuk mengetahui adanya pengaruh audit internal terhadap *Good Corporate Governance* perusahaan. Analisis ini dilakukan menggunakan *Rank Spearman*, yang rumusnya sebagai berikut:

$$rs = 1 - \frac{6 \sum di^2}{N^3 - N}$$

Keterangan:

rs = koefisien korelasi

di = selisih antara rank x dan rank y yang dikuadratkan

n = jumlah sampel

Untuk melihat interpretasi rs digunakan tabel interpretasi koefisien korelasi seperti berikut ini.

Tabel
Ukuran Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 -0,199	Sangat rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 -0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2012:250)

2. Uji Hipotesis

Untuk pengujian signifikan, digunakan uji t dan rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

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

Keterangan :

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah sampel

Adapun kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis yang akan di uji adalah :

a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka hubungan kedua variabel signifikan yang berarti H_0 di tolak.

b. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka hubungan kedua variabel tidak signifikan yang berarti H_0 di terima.

3. Menghitung Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi di hitung untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel x (Audit Internal) terhadap perubahan variabel y (*Good Corporate Governance*) sehingga dapat di cari koefisien determinasi (KD) dengan rumus :

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

Keterangan :

Kd = koefisien determinasi

r = koefisien korelasi

Uji Validasi

Sebelum diadakan penelitian lebih lanjut, setiap instrumen harus memenuhi syarat validitas, dengan menganalisis hubungan skor tiap butir dengan skor total menggunakan rumus *Pearson's Product Moment*, sebagai berikut:

$$r = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{n\sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Dimana:

r_{xy} = koefisien korelasi suatu butir/item

n = jumlah subyek

X = skor suatu butir/item

Y = skor total

Menurut Sugiyono (2010:178), “ Ditetapkan patokan besaran koefisien item total dikoreksi sebesar 0.3 sebagai batas minimal valid tidaknya sebuah item. Bila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir tersebut valid, dan sebaliknya. Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan kriteria validasi soal:

4. KESIMPULAN

Dari data-data yang telah dikumpulkan dan dari hasil analisis yang telah dilakukan penulis, maka dapat diambil kesimpulan mengenai audit internal dan *good corporate governance* pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk:

1. Audit internal pada PT Telekomunikasi Indonesia sudah menjalankan kegiatan auditnya sesuai standar yang ada. Hal ini terlihat dengan dilaksanakannya empat indikator yang mewakili audit internal yaitu Independensi, Kemampuan Profesional, Ruang Lingkup Pekerjaan dan Pelaksanaan Pekerjaan Audit. Dari empat indikator yang diteliti, Independensi memiliki skor yang paling tinggi yaitu 67.5% dan Pelaksanaan Pekerjaan Audit memiliki skor yang paling rendah yaitu 25%.
2. *Good Corporate Governance* pada PT Telekomunikasi Indonesia telah terlaksana dengan baik sesuai prinsip yang ada. Hal ini terlihat dari pelaksanaan yang dilakukan perusahaan sesuai dengan prinsip *Good Corporate Governance* yaitu Kewajaran, Transparansi, Akuntabilitas dan Pertanggungjawaban. Dari empat indikator yang diteliti, Transparansi memiliki skor tertinggi yaitu 72% dan Pertanggungjawaban memiliki skor terendah yaitu 40%.
3. Berdasarkan analisis Koefisien Korelasi diketahui bahwa nilai r adalah 0,661 yang berarti ada pengaruh positif yang signifikan antara Audit Internal terhadap *Good Corporate Governance* pada PT. Telekomunikasi Indonesia yang didapat dari hasil kuesioner dengan 20 responden. Dan dari hasil Uji Hipotesis diperoleh hasil t hitung $>$ t tabel yaitu $3.574 > 1.734$ yang berarti H_0 diterima yaitu ada pengaruh yang signifikan antara Audit Internal terhadap *Good Corporate Governance* pada PT. Telekomunikasi Indonesia. Dan Koefisien Determinasinya sebesar 43,7% memberikan pengertian bahwa kontribusi yang diberikan audit internal terhadap *good corporate governance* sebesar 43,7% sedangkan 56,3% disebabkan oleh faktor lain diluar penelitian ini.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan saran kepada perusahaan agar menjadi bahan pertimbangan dimasa yang akan datang. Adapun saran-saran yang akan diberikan adalah:

1. Auditor internal pada PT Telekomunikasi Indonesia sudah melakukan aktivitas auditnya sesuai dengan standar profesional. Namun berdasarkan hasil penelitian Pelaksanaan Pekerjaan Audit dari auditor internal memiliki skor terendah. Untuk meningkatkan Pelaksanaan Pekerjaan Audit tersebut sebaiknya perusahaan menetapkan tujuan pemeriksaan dan lingkup pekerjaan sebelum melakukan pemeriksaan, laporan yang dibuat haruslah obyektif, jelas, singkat, konstruktif dan tepat waktu dan melakukan tindak lanjut (*follow up*) untuk memastikan bahwa telah dilakukan tindakan yang tepat terhadap temuan audit.
2. *Good Corporate Governance* pada PT Telekomunikasi Indonesia telah terlaksana dengan baik sesuai prinsip yang ada. Namun indikator Pertanggungjawaban memiliki skor terendah. Untuk meningkatkan Pertanggungjawaban tersebut perusahaan harus selalu memperhatikan kepentingan masyarakat luas dan lingkungan dalam pengelolaan kegiatan perusahaan.

REFRENSI

- Adrian Sutedi. (2011). *Good Corporate Governance*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Agoes, Sukrisno. (2013). *Auditing : Petunjuk Praktis Akuntansi* oleh Akuntan Publik. Jakarta: Salemba Empat
- Arens, Alvin A, Randal I and Beasley, Mark S. (2008), *Auditing Assurance Service Integrated Approach*, New Jersey. Prentice Hall Inc.
- Arikunto S. (2009). *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hery. (2010). *Potret Profesi Audit Internal*. Cetakan Kesatu. Bandung : Alfabeta.

- Hiro T. (2006). Standar Profesional Audit Internal. Cetakan ke 5. Jakarta: Kansius.
- Islahuzzaman. (2012). Istilah-istilah Akuntansi. Jakarta : Bumi Aksara.
- Keputusan Menteri BUMN (2002). Tentang penerapan praktik GCG pada BUMN.
- Kumaat, Valery.G. (2011). Internal Audit. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, Ardeno. (2012). Audit Internal Nilai Tambah Bagi Organisasi. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE.
- Mulyadi. (2010). Auditing. Jilid I, Cetakan ke Tujuh. Jakarta: Salemba Empat.
- Santoso.S. (2007). Metode Riset Untuk Bisnis & Manajemen. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Sawyers, Dittenhofer, Scheiner, diterjemahkan oleh Desi Adhariani. (2009), Audit Internal, Edisi 5 Buku 1, Penerbit: Grasindo.
- Sela. (2012). Pengaruh Audit Terhadap Pencapaian Good Corporate Governance. Standar Profesi Akuntan Publik (SPAP) yang telah disahkan oleh Ikatan Akuntan Indonesia (IAI).
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Bisnis. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. (2012). Statistika Untuk Penelitian. Bandung : Alfabeta
- Sutojo dan E John. (2008). Good Corporate Governance. Jakarta: PT. Damar Mulia Perkasa.
- Warsono, Amalia dan Kartika. (2009). Corporate Governance Concept and Model. Cetakan 1. Penerbit: Universitas Gadjah Mada.
- Zarkasyi, Wahyudin. Moh. (2008). Good Corporate Governance Pada Badan Usaha Manufaktur, Perbankan, dan Jasa Keuangan Lainnya. Cetakan Kesatu. Bandung: Alfabeta.
- Internet:**
- Kurnia M. (2011). Pengaruh Peranan Audit Internal Terhadap Penerapan Good Corporate Governance Pada Pt. Kimia Farma (Persero) Tbk. Jakarta. Surabaya: Sekolah Tinggi Ekonomi Perbanas.
- Wahyu. (2013). Bakn Dpr Ri-Tata Kelola BUMN Buruk. <http://www.dpr.go.id/id/berita/bakn/2013/nov/20/7088/-bakn-dpr-ri---tatakelola-bumn-buruk>.

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP PERILAKU KERJA
KARYAWAN GENERASI X DAN GENERASI Y STUDI PADA PT. ASTRA
INTERNATIONAL TBK – ISUZU SALES OPERATION CABANG BANDUNG**

Alfi Radhiana¹⁾, Anita Silvianita²⁾

Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom^{1,2)}

radhianalfi@gmail.com¹⁾ , anitasilvianita@telkomuniversity.ac.id²⁾

Abstrak

Pemimpin organisasi haruslah mempelajari dan memahami perilaku bawahannya dan mendorongnya untuk pencapaian tujuan organisasi secara efektif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan terhadap perilaku kerja karyawan generasi X dan generasi Y di PT. Astra International Tbk – Isuzu Sales Operation cabang Bandung. Penelitian ini menggunakan 31 responden generasi X dan 52 responden generasi Y. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada para responden dan dianalisis menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial gaya kepemimpinan direktif, suportif, dan partisipatif tidak berpengaruh terhadap perilaku kerja karyawan generasi X dan generasi Y, sedangkan gaya kepemimpinan berorientasi prestasi berpengaruh pada kedua generasi. Secara simultan gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap perilaku kerja karyawan generasi X dan generasi Y. Hasil penelitian menyatakan bahwa terdapat gaya kepemimpinan yang sama yang dapat mempengaruhi perilaku kerja karyawan generasi X dan generasi Y di PT. Astra International Tbk – Isuzu Sales Operation cabang Bandung, yaitu gaya kepemimpinan berorientasi prestasi. Secara keseluruhan, pengaruh gaya kepemimpinan terhadap perilaku kerja karyawan generasi X sebesar 37,4% dan generasi Y sebesar 31,5%.

Kata Kunci : gaya kepemimpinan, perilaku kerja, generasi X, generasi Y

Abstract

Leaders of an organization must learn and understand the behavior of subordinates and pushed the achievement of organizational to reach goals effectively. The aim of the study is to analyze the influence of leadership style towards employees work behavior of generation X and generation Y on PT. Astra International Tbk – Isuzu Sales Operation branch of Bandung. This study used 31 respondents of generation X and 52 respondents of generation Y. Data was collected by distributing questionnaires to the respondents and analyzed using multiple regression analyses. The result shows that partially directive, supportive, and participative leadership style have zero impact on either employees work behavior of generation X or Y, whereas achievement-oriented leadership style does affect the employees work behavior from both generation. Simultaneously leadership style effect on employees work behavior from both generation. The result concludes that there's a leadership style that could influence both generation work behavior on PT. Astra International Tbk – Isuzu Sales Operation branch of Bandung, which is achievement-oriented style. Overall, the influence of leadership style on employees work behavior of generation X and Y is 37,4% and 31,5% respectively.

Keywords : leadership style, work behavior, generation X, generation Y

1. PENDAHULUAN

Di era globalisasi seperti sekarang ini tingkat persaingan didalam dunia bisnis semakin meningkat yang membuat perusahaan memerlukan karyawan yang berkualitas untuk dapat memaksimalkan produktivitas perusahaan. Didalam sebuah perusahaan terdapat beberapa generasi yang berbeda diantaranya yaitu generasi X dan generasi Y yang saat ini ada di dunia kerja. Generasi Y mulai mendominasi dunia kerja, bahkan populasi generasi Y dalam perusahaan mencapai 50%-75%^[1], yang artinya banyak dari perusahaan akan mengalami kesulitan untuk mempertahankan para pekerja^[1].

PT. Astra International Tbk – ISO cabang Bandung sebagai perusahaan yang bergerak di bidang otomotif memiliki keberagaman generasi karyawan yang ada didalamnya, yaitu generasi X dan generasi Y. Sehingga untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal dari karyawan generasi yang berbeda, perusahaan perlu memperhatikan karakter yang dimiliki masing-masing karyawan, karena perbedaan generasi memiliki perbedaan secara signifikan dalam segi nilai, sikap, preferensi, dan perilaku^[2]. Keberhasilan suatu perusahaan akan ditentukan dengan perilaku manusia yang ada didalamnya, terutama perilaku kerja yang ditimbulkan oleh karyawan. Perilaku kerja menyangkut aktivitas individu pada suatu organisasi dalam mencapai tujuan organisasi^[3].

Bisnis utama yang dijalankan PT. Astra International Tbk – ISO cabang Bandung adalah pelayanan kebutuhan kendaraan, penjualan kendaraan serta *after sales service* yang memiliki kewajiban dan perlu melaksanakan berbagai langkah strategis untuk mewujudkan serta meningkatkan kepuasan pelayanan pada konsumen. Pekerjaan yang dilakukan juga menyangkut dengan konsumen, sehingga segala sikap yang ditunjukkan harus dapat memperlihatkan cara kerja yang baik. Kegiatan yang dijalankan membutuhkan kerjasama antar para karyawan demi terciptanya kelancaran dan menunjang setiap kegiatan perusahaan termasuk pelayanan pada konsumen. Dalam hal ini, perusahaan menetapkan kultur yang kuat yang disebut “PRIORITY” yang memiliki arti bahwa

konsumen adalah hal yang utama, bekerja dengan tuntas, memiliki integritas, organisasi yang selalu ingin meningkatkan prestasi, peduli sesama, inovatif, bekerja sama, dan bertanggung jawab. Hal-hal tersebut ditanamkan pada setiap karyawan agar mampu bekerja secara efektif dan efisien serta dapat mempertahankan citra baiknya pada pelanggan. Salah satu caranya adalah karyawan harus memiliki inisiatif dan keterlibatan yang tinggi terhadap pekerjaan yang dilaksanakan. Menurut General Affair, pekerjaan yang dilakukan sebaik mungkin serta keterlibatan penuh pada pekerjaan sangat penting dan berpengaruh pada hasil kerja. Meskipun begitu, belum semua karyawan memberikan hasil kerja yang optimal untuk perusahaan.

Setiap tahunnya perusahaan mengalami penurunandanpenambahankaryawan, padatahun 2016 karyawan yang keluar sebanyak 6 orang dan diawal tahun 2017 sebanyak 1 orang, hal tersebut terjadi setiap tahunnya dengan jumlah yang berbeda. Menurut General Affair perusahaan, hal tersebut disebabkan oleh tidak tercapainya target atau keinginan dari karyawan itu sendiri. Demi mewujudkan visi perusahaan, PT. Astra International Tbk – ISO cabang Bandung juga memerlukan kinerja yang optimal dari semua unsur yang ada di dalam perusahaan, terutama para karyawan yang memiliki perilaku kerja yang positif sehingga mampu menghasilkan kinerja yang dapat memberikan kontribusi bagi keberhasilan perusahaan. Selain itu, demi mencapai target, perusahaan harus dapat mempertahankan karyawan yang berkompentensi dan meningkatkan kemampuan sumber daya manusia didalamnya.

Untuk menghasilkan perilaku kerja yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan, dibutuhkan hubungan yang baik antar bawahan dengan pimpinan. Jika pemimpin memperlakukan karyawannya dengan baik maka karyawan akan memperlihatkan perilaku kerja yang baik pula terhadap organisasi. Karyawan yang diberdayakan oleh pemimpin akan berperilaku kerja yang baik terhadap organisasi sehingga berdampak pada peningkatan kinerja^[3]. Oleh karena itu, pemimpin harus menerapkan gaya kepemimpinan yang dapat mendorong

karyawan berperilaku baik dalam melaksanakan pekerjaannya.

Berdasarkan latar belakang tersebut tujuan penelitian ini adalah untuk gaya kepemimpinan yang diimplementasikan oleh ISO cabang Bandung, mengetahui perilaku kerja karyawan generasi X dan generasi Y ISO cabang Bandung, serta mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan secara parsial maupun simultan terhadap perilaku kerja karyawan generasi X dan generasi Y ISO cabang Bandung.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan ilmu yang mengkaji secara luas tentang bagaimana mengarahkan, mempengaruhi, dan mengawasi orang lain untuk mengerjakan tugas sesuai dengan perintah yang direncanakan^[4].

Kepemimpinan harus dijalankan sesuai dengan fungsinya untuk mewujudkan kepemimpinan yang efektif. Pada dasarnya, fungsi kepemimpinan memiliki 2 aspek^[5], yaitu:

1. Fungsi administrasi, yaitu mengadakan formulasi kebijaksanaan administrasi dan menyediakan fasilitasnya.
2. Fungsi sebagai *top management*, yaitu mengadakan *planning, organizing, directing, commanding, controlling*, dan lain sebagainya.

2.2. Gaya Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan adalah berbagai pola perilaku yang disukai oleh pemimpin dalam proses mengarahkan dan mempengaruhi pengikut^[6]. Menurut House terdapat 4 macam gaya kepemimpinan^[6], yaitu:

1. Kepemimpinan Direktif
Kepemimpinan ini membuat bawahan agar tahu apa yang diinginkan oleh pemimpin, menjadwalkan kerja untuk dilakukan, dan memberi bimbingan khusus mengenai bagaimana menyelesaikan tugas.

2. Kepemimpinan Supportif
Kepemimpinan ini bersifat ramah dan menunjukkan kepedulian akan kebutuhan bawahan.
3. Kepemimpinan Partisipatif
Kepemimpinan ini berkonsultasi dengan bawahan dan menggunakan saran mereka sebelum mengambil suatu keputusan.
4. Kepemimpinan berorientasi prestasi
Kepemimpinan yang menetapkan tujuan yang menantang dan mengharapkan bawahan untuk berprestasi pada tingkat tertinggi mereka.

2.3. Perilaku

Perilaku adalah semua tindakan yang dilakukan seseorang baik untuk kepentingan dirinya maupun kelompoknya dan organisasi^[7].

2.4. Perilaku Kerja

Perilaku kerja yaitu bagaimana orang-orang dalam lingkungan kerja dapat mengaktualisasikan dirinya melalui sikap dalam kerja^[8]. Perilaku kerja merupakan tanggapan atau reaksi individu yang timbul baik berupa perbuatan atau sikap maupun anggapan seseorang terhadap pekerjaannya, kondisi kerja yang di alami di lingkungan kerja serta perlakuan pimpinan terhadap karyawan itu sendiri^[8].

2.5. Indikator Perilaku Kerja

Menurut Gibson terdapat empat indikator perilaku kerja untuk mengukur sejauh mana perilaku kerja dapat berperan di tempat kerja^[9], yaitu:

- a. Semangat dan kegairahan kerja, adalah semangat dan kegairahan dalam melaksanakan pekerjaan;
- b. Daya inisiatif kerja, adalah melaksanakan pekerjaan dengan inisiatif sendiri;
- c. Keterlibatan kerja, adalah sejauh mana keterlibatan seorang pegawai dalam suatu pekerjaan;
- d. Keterkaitan terhadap organisasi, adalah sejauh mana seorang karyawan memiliki keterikatannya didalam sebuah instansi.

2.6. Generasi X dan Generasi Y

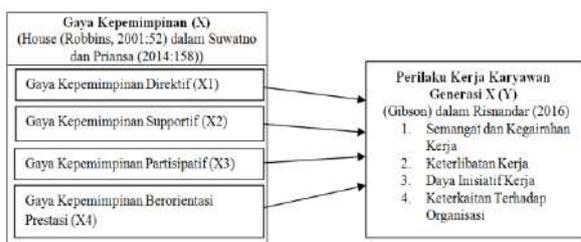
Generasi mengidentifikasi kelompoknya berdasarkan kesamaan tahun lahir, usia, lokasi, dan peristiwa dalam kehidupan kelompok individu yang memiliki pengaruh signifikan dalam fase pertumbuhan mereka^[10]. Setiap generasi memiliki karakteristik yang berbeda dikarenakan mereka lahir pada masa dan kondisi yang berbeda^[11].

Generasi X atau gen X lahir antara tahun 1965-1980 yang dikenal sebagai Baby Busters, yaitu generasi pertama yang benar-benar harus berhadapan dengan perubahan paradigma di tempat kerja yang dibawa oleh revolusi teknologi^[11]. Sedangkan generasi Y yang juga dikenal sebagai generasi millenials lahir antara tahun 1981-2000. Tidak seperti gen X, generasi millenials lahir di lingkungan yang sudah tinggi akan teknologi^[11]. Mereka sangat akrab dengan teknologi karena dilahirkan di era globalisasi sehingga sangat nyaman terhadap perubahan^[12].

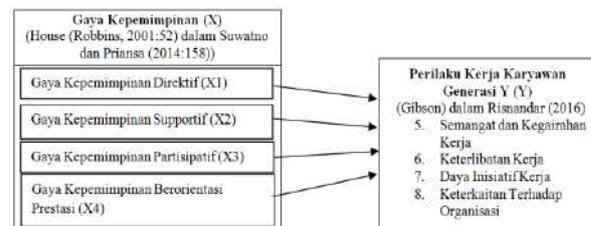
2.7. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian dan identifikasi masalah, maka terdapat dua kerangka pemikiran dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan terhadap perilaku kerja karyawan generasi X dan pengaruh gaya kepemimpinan terhadap perilaku kerja karyawan generasi Y. Berikut adalah kerangka pemikiran dari penelitian ini, yaitu:

1. Kerangka pemikiran 1



2. Kerangka pemikiran 2



Dari kerangka pemikiran diatas maka diajukan 2 hipotesis dalam penelitian ini yaitu terdapat pengaruh signifikan secara parsial dan simultan antara gaya kepemimpinan terhadap perilaku kerja karyawan generasi X dan terdapat pengaruh signifikan secara parsial dan simultan antara gaya kepemimpinan terhadap perilaku kerja karyawan generasi Y.

3. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu^[13]. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan kausal. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai masing-masing variabel, baik satu variabel atau lebih yang sifatnya independen tanpa membuat hubungan maupun perbandingan dengan variabel yang lain^[14]. Sedangkan penelitian kausal yaitu terdapat variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (variabel yang dipengaruhi)^[15]. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh, yang berarti seluruh populasi digunakan sebagai sampel. Jumlah sampel generasi X sebanyak 31 orang dan generasi Y sebanyak 52 orang.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan dengan membagi skor total dengan skor perolehan jawaban keusioner. Tanggapan responden generasi X terhadap gaya kepemimpinan direktif (X1) adalah 72,77% yang berada pada kategori baik, gaya kepemimpinan suportif (X2) sebesar 67,87% berada pada kategori cukup, gaya kepemimpinan partisipatif (X3) sebesar 68,12% berada pada kategori baik, gaya kepemimpinan berorientasi prestasi (X4) sebesar 71,87% berada pada kategori baik, dan perilaku kerja karyawan (Y) sebesar 72,58% berada pada kategori baik. Untuk tanggapan responden generasi Y terhadap gaya kepemimpinan direktif (X1) sebesar 74,23% berada pada kategori baik, gaya kepemimpinan suportif (X2) sebesar 63,76% berada pada kategori cukup, gaya kepemimpinan partisipatif (X3) sebesar 67,15% berada pada kategori cukup, gaya kepemimpinan berorientasi prestasi (X4) sebesar 73,61% berada pada kategori baik, dan perilaku kerja karyawan (Y) sebesar 70,46% yang berada pada kategori baik.

4.2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen yaitu gaya kepemimpinan direktif (X1), gaya kepemimpinan suportif (X2), gaya kepemimpinan partisipatif (X3), gaya kepemimpinan berorientasi prestasi (X4) terhadap variabel dependen perilaku kerja karyawan (Y) secara serentak atau bersamaan pada 31 karyawan generasi X dan 52 karyawan generasi Y.

Tabel 1
Hasil Uji Regresi Berganda Generasi X

Model	Unstandardized Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	1,214	,506		2,399	,024
1 X1	,028	,180	,031	-,158	,876
X2	-,092	,193	-,100	-,478	,637
X3	,065	,158	,076	,413	,683
X4	,475	,169	,609	2,810	,009

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil pengolahan melalui SPSS versi 20 dapat dirumuskan model persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 1,214 + 0,028X1 - 0,092X2 + 0,065X3 + 0,475X4$$

Nilai konstanta sebesar 1,214 menyatakan bahwa jika variabel X bernilai nol, maka variabel Y akan bernilai 1,214. Nilai koefisien regresi sebesar 0,028 artinya jika variabel gaya kepemimpinan direktif meningkat satu satuan dan variabel lainnya konstan, maka variabel perilaku kerja karyawan meningkat sebesar 0,028. Nilai -0,092 artinya jika variabel gaya kepemimpinan suportif meningkat satu satuan dan variabel lainnya konstan, maka variabel perilaku kerja karyawan akan turun sebesar 0,092. Nilai 0,065 artinya jika variabel gaya kepemimpinan partisipatif meningkat satu satuan dan variabel lainnya konstan, maka variabel perilaku kerja karyawan akan meningkat sebesar 0,065. Nilai 0,475 artinya jika variabel gaya kepemimpinan berorientasi prestasi meningkat satu satuan dan variabel lainnya konstan, maka variabel perilaku kerja karyawan akan meningkat sebesar 0,475.

Tabel 2
Hasil Uji Regresi Berganda Generasi Y

Model	Unstandardized Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	1,474	,309		4,762	,000
1 X1	-,025	,081	-,038	-,306	,761
X2	,143	,098	,231	1,468	,149
X3	,061	,090	,099	,676	,502
X4	,224	,092	,352	2,446	,018

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil pengolahan melalui SPSS versi 20 dapat dirumuskan model persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 1,474 - 0,025X1 + 0,143 X2 + 0,061X3 + 0,224X4$$

Nilai konstanta sebesar 1,474 menyatakan jika variabel X1 bernilai nol, maka variabel Y akan bernilai 1,474. Nilai koefisien regresi sebesar -0,025 artinya jika variabel gaya kepemimpinan direktif meningkat satu satuan dan variabel lainnya konstan, maka variabel perilaku kerja karyawan turun sebesar 0,025. Nilai 0,143 artinya jika variabel gaya kepemimpinan suportif meningkat satu satuan

dan variabel lainnya konstan, maka variabel perilaku kerja karyawan meningkat sebesar 0,143. Nilai 0,061 artinya jika variabel gaya kepemimpinan partisipatif meningkat satu satuan dan variabel lainnya konstan, maka variabel perilaku kerja karyawan meningkat sebesar 0,061. Nilai 0,224 artinya jika variabel gaya kepemimpinan berorientasi prestasi meningkat satu satuan dan variabel lainnya konstan, maka variabel perilaku kerja karyawan meningkat sebesar 0,224.

4.3. Uji Hipotesis

4.3.1. Uji T (Uji Parsial)

Untuk membuktikan apakah gaya kepemimpinan direktif, gaya kepemimpinan suportif, gaya kepemimpinan partisipatif, dan gaya kepemimpinan berorientasi prestasi berpengaruh signifikan terhadap perilaku kerja karyawan generasi X, maka diberikan hipotesis seperti berikut:

H_0 : Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka gaya kepemimpinan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap perilaku kerja karyawan

H_1 : Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka gaya kepemimpinan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap perilaku kerja karyawan

Tingkat signifikan yang digunakan dalam penelitian ini adalah 0,05. Derajat kebebasan (df) untuk generasi X adalah 26 maka menghasilkan t_{tabel} sebesar 2,055. Berdasarkan tabel 1 hasil regresi generasi X diatas dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} untuk gaya kepemimpinan direktif, gaya kepemimpinan suportif, gaya kepemimpinan partisipatif lebih kecil dari nilai t_{tabel} , maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Sedangkan gaya kepemimpinan berorientasi prestasi memiliki t_{hitung} sebesar 2,810 > 2,055 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,009 < 0,05 yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan berorientasi prestasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap perilaku kerja karyawan generasi X.

Untuk derajat kebebasan (df) generasi Y adalah 47 maka menghasilkan t_{tabel} sebesar 2,011. Berdasarkan tabel 2 hasil regresi generasi Y diatas dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung}

untuk gaya kepemimpinan direktif, gaya kepemimpinan suportif, gaya kepemimpinan partisipatif lebih kecil dari nilai t_{tabel} , maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Sedangkan gaya kepemimpinan berorientasi prestasi memiliki t_{hitung} sebesar 2,446 > 2,011 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,018 < 0,05 yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan berorientasi prestasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap perilaku kerja karyawan generasi X.

4.3.2. Uji F (Uji Simultan)

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah gaya kepemimpinan secara keseluruhan berpengaruh pada perilaku kerja karyawan generasi X dan generasi dapat dilihat pada tabel hasil uji hipotesis melalui aplikasi SPSS dibawah ini:

Tabel 3
Hasil Uji F Generasi X

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	3,880	4	,970	3,883	,013 ^b
1 Residual	6,495	26	,250		
Total	10,375	30			

a. Dependent Variable: Y
b. Predictors: (Constant), X4, X1, X3, X2

Berdasarkan tabel 3 diatas, maka diketahui hasil F_{hitung} sebesar 3,883 dan lebih besar dari angka F_{tabel} yaitu sebesar 2,74. Hasil signifikansinya adalah sebesar 0,013 (lebih kecil dari 0,05). Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ (3,883 > 2,74) dengan nilai signifikansi 0,013 < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel X berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku kerja karyawan generasi X.

Tabel 4
Hasil Uji F Generasi Y

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	2,332	4	,583	5,409	,001 ^b
1 Residual	5,065	47	,108		
Total	7,397	51			

a. Dependent Variable: Y
b. Predictors: (Constant), X4, X1, X3, X2

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara simultan di atas dapat diketahui hasil F_{hitung} sebesar 5,409 dan lebih besar dari angka F_{tabel} yaitu sebesar 2,57. Hasil signifikansinya adalah sebesar 0,001 (lebih kecil dari 0,05). Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($5,409 > 2,57$) dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel X berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku kerja karyawan generasi Y.

4.4. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur besarnya persentase pengaruh semua variabel independen dalam model regresi terhadap variabel dependen. Hasil untuk penghitungan koefisien determinasi dapat dilihat dalam model *summary* dibawah ini.

Tabel 5
Koefisien Determinasi Generasi X

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.612 ^a	.374	.278	.49981

a. Predictors: (Constant), X4, X1, X3, X2
b. Dependent Variable: Y

Nilai R square menunjukkan nilai sebesar 0,374. Hal ini menunjukkan bahwa besarnya pengaruh gaya kepemimpinan direktif (x_1), gaya kepemimpinan suportif (x_2), gaya kepemimpinan partisipatif (x_3), dan gaya kepemimpinan berorientasi prestasi (x_4) terhadap perilaku kerja karyawan (y) generasi X sebesar 37,4%, sedangkan sisanya 62,6% ($100\% - 37,4\%$) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dieliti dalam penelitian ini.

Tabel 6
Koefisien Determinasi Generasi Y

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.561 ^a	.315	.257	.32829

a. Predictors: (Constant), X4, X1, X3, X2
b. Dependent Variable: Y

Nilai R square menunjukkan nilai sebesar 0,315. Hal ini menunjukkan bahwa besarnya pengaruh gaya kepemimpinan direktif (x_1), gaya kepemimpinan suportif (x_2), gaya kepemimpinan partisipatif (x_3), gaya kepemimpinan berorientasi prestasi (x_4) terhadap perilaku kerja karyawan (y) generasi X adalah sebesar 31,5%, sedangkan sisanya 68,5% ($100\% - 31,5\%$) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dieliti dalam penelitian ini.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan yang diharapkan dapat menjawab beberapa perumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Gaya kepemimpinan yang diterapkan pada PT. Astra International Tbk – Isuzu Sales Operation cabang Bandung berada dalam kategori baik.
2. Perilaku kerja karyawan generasi X di PT. Astra International Tbk – Isuzu Sales Operation cabang Bandung secara keseluruhan berada dalam kategori baik. Perilaku kerja karyawan generasi Y di PT. Astra International Tbk – Isuzu Sales Operation cabang Bandung secara keseluruhan berada dalam kategori baik pula.
3. Gaya kepemimpinan direktif, gaya kepemimpinan suportif, dan gaya kepemimpinan partisipatif secara parsial tidak memberikan pengaruh terhadap perilaku kerja karyawan generasi X. Sedangkan gaya kepemimpinan berorientasi prestasi berpengaruh dan signifikan terhadap perilaku kerja karyawan generasi X. Secara simultan gaya kepemimpinan berpengaruh dan signifikan terhadap perilaku kerja karyawan generasi X

4. Gaya kepemimpinan direktif, gaya kepemimpinan suportif, dan gaya kepemimpinan partisipatif secara parsial tidak memberikan pengaruh terhadap perilaku kerja karyawan generasi Y. Sedangkan gaya kepemimpinan berorientasi prestasi berpengaruh dan signifikan terhadap perilaku kerja karyawan generasi Y. Secara simultan gaya kepemimpinan berpengaruh dan signifikan terhadap perilaku kerja karyawan generasi Y.
- [8] Maulana, T. (2013). *Analisis Perilaku Kerja Karyawan di De Boliva Surabaya Town Square. Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, Vol. 1, No. 2.
- [9] Risnandar, J. (2016). *Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Perilaku Kerja dan Kinerja Karyawan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Ngurah Rai*. Denpasar: Universitas Udayana
- [10] Putra, Y.S. (2016). *Teori Perbedaan Generasi Among Makarti*, Vol. 9, No. 18.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Oktariani, D., Hubeis, A. V. S., & Sukandar, D. (2017). *Kepuasan Kerja Generasi X dan Generasi Y Terhadap Komitmen Kerja di Bank Mandiri Palembang. Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, Vol. 3, No.1.
- [2] Hernaus, T. & Vokic, N.P. (2014). *Work Design for Different Generational Cohorts: Determining common and idiosyncratic Job characteristics. Journal of Organizational Change Management*, Vol.27(4), pp.615-641.
- [3] Saktinegara, J. R., Wardana, I.M., & Riana, I.G.(2016). *Menguji Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Perilaku Kerja dan Kinerja Karyawan. E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, Vol. 5, No. 10.
- [4] Fahmi, I. (2014). *Perilaku Organisasi* (cet. ke-2). Bandung: Alfabeta.
- [5] Subekhi, A. & Jauhar, M. (2013). *Pengantar Teori dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- [6] Suwatno & Priansa, D.J. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Publik dan Bisnis* (cet. ke-2). Bandung: Alfabeta
- [7] Nurwati. (2012). *Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Perilaku Kerja dan Kinerja Karyawan pada Koperasi Unit Desa Propinsi Sulawesi Tenggara. Jurnal Sains Manajemen*, Vol. 1, No. 1.
- [11] Messarra, L. C., Karkouljian, S. & El-Kassar, A. (2016). *Conflict Resolution Styles and Personality: The Moderating Effect of Generation X and Y in a non-Western Context. International Journal of Productivity and Performance Management*, Vol. 65, No. 6.
- [12] Kapoor, C. & Solomon, N. (2011). *Understanding and Managing Generational Differences in The Workplace. Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, Vol. 3, No. 4.
- [13] Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis* (cet. ke-18). Bandung: Alfabeta.
- [14] Sujarweni, V.W. (2015). *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- [15] Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Administrasi dan Metode R&D*. Bandung: Alfabet

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI
DEPARTEMEN MAJOR ASSEMBLY AIRBUS HELICOPTERS MK II
PT DIRGANTARA INDONESIA (PERSERO) BANDUNG**

Desy Ana Rifannisa¹, Syarifuddin²

¹Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom (Desy Ana Rifannisa)
email: desyanar42@gmail.com

²Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom (Dr. Ir. Syarifuddin, M.M.)
email: syarifuddin1960@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh dari budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di Departemen *Major Assembly Airbus Helicopters MK II PT Dirgantara Indonesia (Persero) Bandung*. Dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dan jenis penelitian deskriptif kausalitas, melalui sampling 60 karyawan. Teknik sampling dalam penelitian ini adalah sampling jenuh yaitu 60 karyawan Departemen *Major Assembly Airbus Helicopters MK II PT Dirgantara Indonesia (Persero)*. Diketahui bahwa, budaya organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Kemudian diketahui pula bahwa besarnya pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di Departemen *Major Assembly Airbus Helicopters MK II PT Dirgantara Indonesia (Persero)* adalah 19,5% dan sisanya 80,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti gaya kepemimpinan, motivasi kerja, lingkungan kerja, remunerasi dan yang lainnya. Kesimpulan penelitian ini, budaya organisasi di Departemen *Major Assembly Airbus Helicopters MK II PT Dirgantara Indonesia (Persero)* termasuk kategori sangat baik, namun ada beberapa item yang perlu diperbaiki seperti perusahaan lebih menghargai hasil kerja keras karyawan dan memberikan penghargaan atas target yang telah dicapai karyawan.

Kata kunci : Budaya Organisasi, Kinerja Karyawan, Departemen *Major Assembly Airbus Helicopters MK II PT Dirgantara Indonesia (Persero) Bandung*.

Abstract

This study aims to determine the influence of organizational culture on employees performance in the Department of Major Assembly Airbus Helicopters MK II PT Dirgantara Indonesia (Persero) Bandung. Using quantitative research method and descriptive type of causality, through sampling 60 employees. Sampling technique in this research is saturated sampling that is 60 employees of Department Major Assembly Airbus Helicopters MK II PT Dirgantara Indonesia (Persero). It is known that, organizational culture has a significant effect on employee performance. Then it is also known that the magnitude of the influence of organizational culture on employee performance in the Department of Major Assembly Airbus Helicopters MK II PT Dirgantara Indonesia (Persero) is 19.5% and the remaining 80.5% influenced by other variables not examined in this study such as leadership style, work motivation, work environment, remuneration and others. The conclusion of this study is that organizational culture in Major Assembly Department of Airbus Helicopters MK II PT Dirgantara Indonesia (Persero) is very good category, but there are some items that need to be improved as the company appreciates the hard work of employees and rewards the employee's goals.

Keywords : *Organizational Culture, Employees Performance, Department Major Assembly Airbus Helicopters MK II PT Dirgantara Indonesia (Persero) Bandung.*

1. PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak bisa dilepaskan dari sebuah organisasi, baik perusahaan ataupun institusi. Karena organisasi dituntut untuk mengelola sumber daya manusia yang baik untuk kelangsungan hidup organisasi (Awadh & Saad, 2013:168). Salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kinerja karyawan dan organisasi adalah budaya organisasi yang mempengaruhi sikap dan perilaku anggota organisasi.

Budaya merupakan konsep yang penting dalam memahami masyarakat dan kelompok manusia untuk waktu yang lama (Nawawi, 2013:1). Budaya organisasi membantu mengarahkan sumber daya manusia pada pencapaian visi, misi, dan tujuan organisasi dan meningkatkan kekompakan tim antar berbagai departemen, divisi atau unit dalam organisasi, sehingga mampu menjadi perekat yang mengikat orang dalam organisasi bersama-sama. Melalui budaya organisasi, dapat memperbaiki perilaku dan motivasi sumber daya manusia sehingga meningkatkan kinerjanya dan pada gilirannya meningkatkan kinerja organisasi untuk mencapai tujuan organisasi (Nawawi, 2013:15-16).

Budaya organisasi pada PT Dirgantara Indonesia (Persero) adalah *solid, professional, excellent, enthusiast, dan dignity*. Berikut ini penjelasan yang terdapat dalam budaya organisasi PT Dirgantara Indonesia (Persero) dari "SPEED":

1. *Solid*: Kompak dan bersinergi sebagai tim, bersikap tulus dan terbuka untuk mencapai tujuan perusahaan.
2. *Professional*: Ahli dan kompeten, sesuai norma dan etika profesinya.
3. *Excellent*: Tekad meraih keunggulan dan standar kualitas tertinggi.
4. *Enthusiast*: Semangat dan gairah dalam bekerja dan menghadapi tantangan.
5. *Dignity*: Martabat berlandaskan Iman dan Taqwa.

PT Dirgantara Indonesia (Persero) adalah salah satu perusahaan di Indonesia yang bergerak di bidang kedirgantaraan berupa pesawat terbang, pengembangan desain, dan pembuatan pesawat komuter sipil dan militer daerah. PT Dirgantara Indonesia (Persero) telah

berhasil mengeksplorasi kemampuannya sebagai industri pembuatan dan memiliki diversifikasi produk tidak hanya di bidang pesawat saja tetapi juga di bidang lain seperti teknologi informasi, otomotif, maritim, teknologi simulasi, turbin industri, dan teknik layanan. PT Dirgantara Indonesia (Persero) terbagi atas beberapa macam departemen, salah satunya adalah departemen *Major Assembly Airbus Helicopters MK II* yang bertugas untuk membuat rangkaian komponen *tailboom* dan *fuselage (upper structure & lower structure) helicopters* sesuai dengan pesanan dari customer. Berdasarkan pengamatan penulis selama sebulan dan melakukan wawancara kepada salah satu supervisor di Departemen *Major Assembly Airbus Helicopters MK II* maka terdapat budaya organisasi, salah satunya kegiatan 5R (rapi, ringkas, resik, rawat, dan rajin). Kegiatan 5R merupakan kegiatan yang dilakukan oleh karyawan setiap hari dengan tujuan membangkitkan motivasi karyawan dalam mencapai hasil produksi dengan waktu penyelesaian yang telah ditetapkan.

Berdasarkan wawancara tersebut diketahui bahwa budaya organisasi di Departemen *Major Assembly Airbus Helicopters MK II* belum tersosialisasi dengan baik, hal itu dapat dilihat adanya karyawan yang mengetahui budaya organisasi tetapi kurang menerapkannya, kurangnya kemauan karyawan untuk mencari tahu budaya organisasinya, bahkan ada beberapa karyawan yang belum mengerti dan tahu mengenai budaya organisasi perusahaan. Beberapa karyawan Departemen *Major Assembly Airbus Helicopters MK II* merasa bahwa pencapaian hasil produksi rangkaian *tailboom* dan *fuselage* dengan waktu penyelesaian yang telah ditetapkan merupakan penyebab menurunnya motivasi karyawan karena beberapa merasa pekerjaan yang dibebankan tidak realistis yang mengharuskan karyawan untuk lembur. Budaya organisasi SPEED dari PT Dirgantara Indonesia (Persero) Bandung merupakan acuan organisasi dalam mencapai visinya.

Kinerja merupakan catatan hasil yang diproduksi (dihasilkan) atas fungsi pekerjaan tertentu atau aktivitas-aktivitas selama periode waktu tertentu. Sedangkan, kinerja karyawan adalah hasil kerja perseorangan dalam

organisasi dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan (Sudarmanto,2014:8). Dengan data yang diperoleh terdapat pencapaian hasil produksi rangkaian komponen *tailboom* dan *fuselage* yang telah dipesan oleh *customer* dan hasil produksi yang bisa dikerjakan oleh karyawan Departemen *Major Assembly Airbus Helicopters MK II*. Dalam memproduksi *tailboom* dan *fuselage* dari sisi kuantitas pesanan customer untuk *tailboom* dan *fuselage* terpenuhi tetapi waktu penyelesaiannya masih terlambat, dikarenakan adanya fasilitas yang tidak bisa diprediksi yang harus di sertifikasi dengan memerlukan waktu selama 3 bulan, adanya diskrepansi (rancang bangun dengan pekerjaan yang dihasilkan berbeda), adanya kerusakan pada alat bantu dan material yang tidak tersedia sehingga berdampak pada proses delivery pesanan yang terlambat kepada *customer*. Selain itu juga untuk mengetahui pencapaian kinerja karyawan, Departemen *Major Assembly Airbus Helicopters MK II* melakukan penilaian setiap tahun sesuai dengan bidang tugas jabatan masing-masing yang dinamakan sasaran kinerja karyawan dengan nilai sebagai berikut:

- a. >84 : Sangat Memuaskan
- b. 68-84 : Memuaskan
- c. 51-67 : Cukup Memuaskan
- d. <51 : Buruk

Penilaian kinerja karyawan tersebut didapatkan dari penilaian prestasi, sikap dan perilaku. Yang dimaksud dengan prestasi adalah berdasarkan kualitas, kuantitas, waktu penyelesaian, dan sadar biaya. Sedangkan sikap dan perilaku adalah inisiatif, kemampuan kerjasama, disiplin, etika kerja, dan tata graha.

Menurut *staff quality inspection* Departemen *Major Assembly Airbus Helicopters MK II PT Dirgantara Indonesia* dalam kegiatan produksi rangkaian komponen *tailboom* dan *fuselage*, karyawan memiliki prosedur penilaian yang dinamakan *Matrix Skill*. Maka dari itu terdapat 5 level *Matrix Skill* yang dimana mempengaruhi posisi atau jabatan karyawan tersebut. Level paling rendah adalah level 1 sedangkan level yang paling tinggi adalah level 5. Berikut ini keterangan dari setiap level dari *Matrix Skill*:

1. Level 1: *Unexpert*. Belum bisa bekerja, belum pernah memiliki ilmu, belum memiliki izin menandatangani dokumen, dan diperlukan pelatihan.
2. Level 2: *Learner*. Ilmu yang dimiliki masih minim, belum bisa bekerja sendiri dan masih perlu bimbingan.
3. Level 3: *Practitioner*. Sudah bisa bekerja sendiri tanpa dibimbing. Sudah bisa mengoperasikan mesin sendiri.
4. Level 4: *Developer*. Persyaratan sudah terpenuhi sudah memiliki izin menandatangani dokumen, serta *qualified*.
5. Level 5: *Coach*. Sudah bisa menjadi *trainer* bagi karyawan baru, posisi sebagai *leader*.

Dalam mengukur kinerja karyawan, data pencapaian hasil produksi, data sasaran penilaian kinerja, dan *matrix skill* merupakan pengukuran kinerja dalam bentuk laporan.

Jika orang bekerja dalam organisasi yang dikelola dengan baik akan mempunyai motivasi dan kepuasan lebih tinggi (Nawawi, 2013:230). Adapun judul penelitian yang diajukan adalah **“Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan di Departemen Major Assembly Airbus Helicopters MK II PT Dirgantara Indonesia (Persero) Bandung”**.

2. KAJIAN PUSTAKA

Budaya Organisasi

Menurut Fahmi^[4], budaya organisasi adalah suatu kebiasaan yang telah berangsur lama dan dipakai serta diterapkan dalam kehidupan aktivitas kerja sebagai salah satu pendorong untuk meningkatkan kualitas para kerja karyawan dan manajer perusahaan.

Karakteristik Budaya Organisasi

Tujuh karakteristik utama menurut Robbins dan Judge^[5] yang dapat menangkap intisari dari budaya organisasi adalah sebagai berikut:

1. Inovasi dan pengambilan resiko, tingkat para pekerja didorong untuk menjadi inovatif dan mengambil resiko.

2. Memperhatikan detail, tingkat para pekerja diharapkan untuk menunjukkan presisi, analisis dan memperhatikan detail.
3. Orientasi pada hasil, tingkat manajemen menitikberatkan pada perolehan atau hasil dan bukan pada teknik dan proses yang digunakan untuk mencapainya.
4. Orientasi pada orang, tingkat pengambilan keputusan oleh manajemen dengan mempertimbangkan efek dari hasil terhadap orang-orang didalam organisasi.
5. Orientasi pada tim, tingkat aktivitas kerja diorganisir dalam tim daripada individu.
6. Keagresifan, tingkat orang-orang akan menjadi agresif dan kompetitif dan bukannya santai.
7. Stabilitas, tingkat aktivitas organisasional menekankan pada mempertahankan status quo yang kontras dengan pertumbuhan.

Kinerja

Menurut Moehariono^[6] pengertian kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dapat dituangkan melalui perencanaan strategis.

Indikator Kinerja

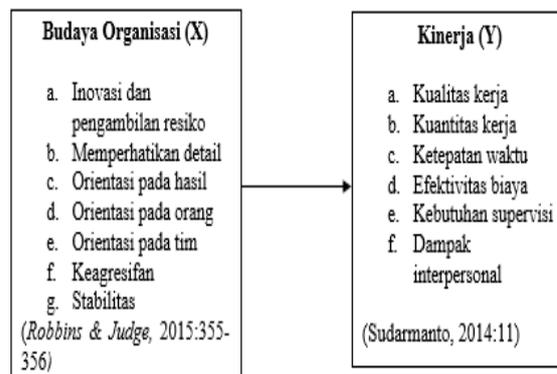
Menurut Bernardin dalam Sudarmanto^[3] ada 6 kriteria dasar atau dimensi untuk mengukur kinerja, yaitu:

- a. Kualitas kerja (*Quality of work*), terkait dengan proses atau hasil mendekati sempurna/ideal dalam memenuhi maksud dan tujuan.
- b. Kuantitas kerja (*Quantity of work*), terikat dengan satuan jumlah atau kuantitas yang dihasilkan.
- c. Ketepatan waktu (*Timeless*), terkait dengan waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan aktivitas atau menghasilkan aktivitas atau menghasilkan produk.
- d. Efektivitas biaya (*Cost-effectiveness*), terkait dengan tingkat penggunaan sumber-sumber organisasi (orang, uang, material, teknologi) dalam mendapatkan atau memperoleh hasil atau pengukuran

- pemborosan dalam penggunaan sumber-sumber organisasi.
- e. Kebutuhan supervisi (*Need for supervision*), terkait dengan kemampuan individu dapat menyelesaikan pekerjaan atau fungsi-fungsi pekerjaan tanpa asistensi pimpinan atau intervensi pengawasan pimpinan.
 - f. Dampak interpersonal (*Interpersonal impact*), terkait dengan kemampuan individu dalam meningkatkan perasaan harga diri, keinginan baik, dan kerja sama diantara sesama pekerja dan anak buah.

Kerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat digambarkan kerangka penelitian sebagai berikut:



Sumber: Hasil Olahan Peneliti

Hipotesis

Berdasarkan kerangka penelitian tersebut, hipotesis penelitian ini adalah “**Budaya Organisasi Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Di Departemen Major Assembly Airbus Helicopters MK II PT Dirgantara Indonesia (Persero) Bandung**”.

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif yang bersifat deskriptif. Menurut Nasution dalam Darmawan^[7] penelitian deskriptif adalah penelitian yang memberi gambaran lebih jelas tentang situasi dengan memusatkan perhatian pada aspek tertentu dan sering menunjukkan hubungan antarvariabel berbagai variabel. Hubungan

kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat dengan adanya variabel independen (variabel yang memengaruhi) dan variabel dependen (variabel yang dipengaruhi)^[5].

Menurut Sugiyono^[8] sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* yaitu sampel jenuh. Sampel jenuh yang digunakan adalah karyawan Departemen *Major Assembly Airbus Helicopters MK II* yang berjumlah 60 orang. Sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel^[8].

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linierr sederhana. Regresi menurut Riduwan^[9] adalah suatu proses memperkirakan secara sistematis tentang apa yang paling mungkin terjadi di masa yang akan datang berdasarkan informasi masa lalu dan sekarang yang dimiliki agar kesalahannya dapat diperkecil. Kegunaan regresi dalam penelitian salah satunya adalah untuk meramalkan (memprediksi) variabel terikat (Y) apabila variabel bebas (X) diketahui. Regresi sederhana dapat dianalisis karena didasari oleh hubungan fungsional atau hubungan sebab akibat (kausal) variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 4.1
Analisis Regresi Linier Sederhana

		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,643	,369		4,447	,000
	Budaya_Organisasi	,493	,131	,442	3,750	,000

a. Dependent Variable: Kinerja_Karyawan

Sumber: Hasil Olahan Data IBM SPSS 22

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 4.17, dapat dirumuskan model persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut.

$$Y = a + bX$$

$$Y = 1,643 + 0,493X$$

Berdasarkan persamaan diatas dapat diketahui bahwa nilai konstanta (a) = 1,643

memiliki arti bahwa ketika budaya organisasi (X) bernilai 0 maka kinerja karyawan (Y) bernilai 1,497. Sedangkan koefisien regresi (b) = 0,493 memiliki arti bahwa setiap Budaya Organisasi (X) meningkat 1, maka Kinerja Karyawan (Y) akan meningkat sebesar 0,493 atau 49,3%. Sehingga kesimpulan regresi linear sederhana dalam penelitian ini adalah ketika budaya organisasi meningkat maka kinerja karyawan juga meningkat.

Uji Hipotesis

Hasil uji untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel X dengan variabel Y dengan menghitung korelasinya. Bila terjadi penerimaan H_0 maka dapat disimpulkan bahwa suatu pengaruh tidak signifikan, sedangkan jika H_0 ditolak maka suatu pengaruh adalah signifikan.

Tabel 4.2
Uji Hipotesis (Uji T)

		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,643	,369		4,447	,000
	Budaya_Organisasi	,493	,131	,442	3,750	,000

a. Dependent Variable: Kinerja_Karyawan

Sumber: Hasil Olahan Data IBM SPSS 22

Berdasarkan tabel 4.18 di atas, nilai t_{tabel} untuk $n=60$ ($df=n-2$)=58 dengan $\alpha =0,05$ (5%) adalah 1,671. Dan diperoleh hasil t_{hitung} adalah sebesar 3,750 > 1,671 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel Budaya Organisasi (X) terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y).

Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi r^2 digunakan untuk melihat seberapa besar variabel independen (Budaya Organisasi) mempengaruhi variabel dependen (Kinerja Karyawan). Berikut hasil perhitungan koefisien determinasi.

Tabel 4.3
Tabel Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,442 ^a	,195	,181	,48406

a. Predictors: (Constant), Budaya_Organisasi

b. Dependent Variable: Kinerja_Karyawan

Sumber: Hasil Olahan Data IBM SPSS 22

Berdasarkan tabel 4.18 menunjukkan bahwa besarnya Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Departemen *Major Assembly Airbus Helicopters* MK II PT Dirgantara Indonesia (Persero) ditunjukkan dengan koefisien determinasi nilai *R Square* = 0,195 dengan rumus sebagai berikut.

$$\begin{aligned} KD &= r^2 \times 100\% \\ &= (0,442)^2 \times 100\% \\ &= 19,5\% \end{aligned}$$

Koefisien determinasi (*R Square*) menunjukkan nilai sebesar 0,195 atau 19,5% artinya hal ini menunjukkan berarti variabel independen (Budaya Organisasi) dapat memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (Kinerja Karyawan) di Departemen *Major Assembly Airbus Helicopters* MK II PT Dirgantara Indonesia (Persero) dengan kontribusi sebesar 19,5%. Sedangkan 80,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti gaya kepemimpinan, motivasi kerja, lingkungan kerja, remunerasi dan yang lainnya.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan mengenai Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Departemen *Major Assembly Airbus Helicopters* MK II PT Dirgantara Indonesia (Persero) Bandung dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Budaya Organisasi yang diterapkan Departemen *Major Assembly Airbus Helicopters* MK II PT Dirgantara Indonesia (Persero) secara keseluruhan termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa Departemen *Major Assembly Airbus Helicopters* MK II PT Dirgantara Indonesia (Persero) berhasil menerapkan budaya organisasi kepada karyawannya dengan dimensi yang memiliki persentase tertinggi adalah memperhatikan detail.
2. Kinerja Karyawan Departemen *Major Assembly Airbus Helicopters* MK II PT Dirgantara Indonesia (Persero) secara keseluruhan termasuk kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan Departemen *Major Assembly Airbus Helicopters* MK II PT Dirgantara Indonesia (Persero) memiliki kinerja yang baik dan telah sesuai standar perusahaan dengan dimensi yang memiliki persentase tertinggi adalah dampak interpersonal.
3. Budaya Organisasi mempunyai pengaruh yang signifikan secara positif terhadap Kinerja Karyawan pada karyawan Departemen *Major Assembly Airbus Helicopters* MK II PT Dirgantara Indonesia (Persero).

6. REFERENSI

- [1] Awadh, M. Alharbi & Saad, M. Alyahya. (2013). *Impact of Organizational Culture on Employee Performance*. Journal International Review Of Management and Business Research. Vol 2, Issue 1 2013, ISSN: 2306-9007. Retrieved Nov 30, 2017, from <http://irnbrjournal.com>
- [2] Nawawi Ismail. (2013). *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja*. Jakarta: Kencana.
- [3] Sudarmanto. (2014). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM* (Cetakan Pertama). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- [4] Fahmi. (2013). *Perilaku Organisasi : Teori, Aplikasi, Dan Kasus*. Bandung: Alfabeta.
- [5] Robbins, Stephen P. & Judge, Timothy A. (2015). *Perilaku Organisasi* (Edisi 16). Jakarta: Salemba Empat.
- [6] Moeheriono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- [7] Darmawan, Deni. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- [8] Sugiyono.(2015). *Statistika Untuk Penelitian* (cetakan ke-26). Bandung : Alfabeta.
- [9] Riduwan dan Kuncoro, E.A. (2013). *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis (Analisis Jalur)* (Cetakan Kelima). Bandung: Alfabeta.

PENGARUH STRES KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI PADA KARYAWAN PT. 24 JAM ONLINE)**Francesco Satria Yudhistira Huring¹, Anita Silvianita, SE., MSM.²**¹Prodi S1 Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom¹francescosatriay@gmail.com²Dosen Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom²anitasilvianita²@telkomuniversity.ac.id**Abstrak**

Penelitian ini dilakukan di PT. 24 Jam Online. PT. 24 Jam Online adalah perusahaan terkemuka yang menyediakan pelayanan pembayaran permainan virtual Online di Indonesia baik permainan yang menggunakan perangkat komputer maupun perangkat telepon seluler. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh stres kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan (studi kasus pada karyawan PT. 24 Jam Online). Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian berupa studi deskriptif dan kausal.

Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *probability sampling* jenis *nonprobability sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 46 karyawan di PT. 24 Jam Online. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat stres kerja berada dalam kategori tinggi, lingkungan kerja berada di kategori tinggi, dan kinerja berada di kategori tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan adanya pengaruh stress kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. 24 Jam Online. Hasil perhitungan koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa variabel Stres Kerja (X_1) dan Lingkungan Kerja (X_2) memberikan pengaruh sebesar 86,4% terhadap Kinerja Karyawan (Y) PT. 24 Jam Online. Sedangkan sisanya sebesar 30,8% merupakan kontribusi variabel lain selain Stres Kerja (X_1) dan Lingkungan Kerja (X_2).

Kata kunci: Stres Kerja, Lingkungan Kerja, Kinerja Karyawan, PT. 24 Jam Online**Abstract**

This research was conducted at PT. 24 Jam Online which they are the popular company that give a paymet service for virtual game online include computer game or mobile game in Indonesia This research was conducted to determine the influence of stress work and work environment on employee performance (study on PT. 24 Jam Online employee). The method used is the quantitative methods with this type of research is a study of the causal and descriptive.

The sampling that used in this research is probability sampling with the type nonprobability sampling. The number of respondents are 46 employees in PT. 24 Jam Online. Data analysis technique that being used is multiple linear regression analysis. In this research shows that work stress on high category, environment work on high category and the employee performance on high category.

Based on the coefficient of determination is obtained that the influence stress work variables (X_1) and environment work (X_2) on the employee performance (Y) is 86,4%. And the remaining is 30,8 % of rest is affected by other factors that were not examined in this research.

Keywords: Work Stress, Environment Work, Employee Performance, PT. 24 Jam Online

1. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia adalah salah satu faktor penting di dalam sebuah organisasi/perusahaan, tanpa adanya sumber daya manusia maka akan berakibat kurang efektifnya kinerja dari organisasi/perusahaan tersebut. Perusahaan akan lebih selektif dalam memilih sumber daya manusia mereka agar bisa bekerja sesuai tuntutan yang diberikan seperti target kerja maupun inovasi kerja. Sumber daya manusia adalah harta yang paling penting yang dimiliki oleh suatu organisasi, sedangkan manajemen yang efektif adalah kunci keberhasilan organisasi tersebut. (Sunyoto:2015,4)^[1]

Untuk melihat bagaimana keberhasilan karyawan saat bekerja adalah dilihat dari kinerjanya. Kinerja menurut Poerba & Wahyuningtyas (2015)^[2] adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja dapat dilihat dari tingkat kehadiran atau absensi, kualitas pekerjaan (profesionalisme dalam bekerja), dan kuantitas pekerjaan karyawan. Setiap organisasi perusahaan pasti menginginkan karyawan yang bisa bekerja optimal sesuai yang diinginkan standar dari perusahaan. Dengan bekerja sesuai standar optimal bahkan melebihi standar perusahaan, nilai jual suatu perusahaan akan meningkat pula.

Penelitian ini mengambil objek pada karyawan PT. 24 Jam Online. Perusahaan ini merupakan salah satu perusahaan bergerak di sektor industri dan ekonomi kreatif dengan penyedia jasa layanan pengisian saldo untuk memenuhi keinginan para pecinta *game*. PT. 24 Jam Online memiliki kinerja perusahaan yang cukup baik dikalangan para *gamers* sehingga pada tahun 2016 menyabet penghargaan ReBi sebagai penyedia jasa pelayanan pembayaran terbaik.

Tetapi pada saat memasuki bulan September, pencapaian kinerja dari beberapa karyawan PT. 24 Jam Online mengalami penurunan. Berdasarkan hasil wawancara oleh lima karyawan dan HRD PT. 24 Jam Online pada 28-29 September 2017, ditemukan adanya penurunan dari realisasi terhadap target pada bulan September. Berikut adalah tabel hasil

wawancara peneliti dengan 5 karyawan dan HRD PT. 24 Jam Online :

Tabel 1

Tabel hasil wawancara dengan 5 karyawan dan HRD PT. 24 Jam Online

No.	Divisi	Hasil Wawancara	
		Target	Realisasi
1.	<i>Art & Visual Division</i>	10 poster ditampilkan di media sosial dalam sehari	8 Poster yang sanggup diselesaikan dalam sehari
2.	<i>Content manager divisi Game & Forum Division</i>	24 artikel dalam satu minggu	15 artikel yang dapat diselesaikan karena susah mencari berita yang akurat dan terbaru
3.	<i>Technical Division</i>	<i>Maintenance server</i> yang haru selalu cepat dan tanggap	Saat melakukan <i>maintenance server</i> , tidak ada rekan yang memberikan bantuan sesuai yang dibutuhkan sehingga memperlambat proses kerja.
4.	<i>Marketing</i>	Targer 12 event beserta partner dengan pendapatan mencapai 500 juta perbulannya.	Target yang dicapai hanya 8-10 saja. Dengan rincian pendapatan yang kurang dari 500 juta. Target ini dianggap terlalu berat karena susah mencari penyelenggara <i>event game</i> dalam sebulan.

5.	<i>Account Manager</i>	Mengemas promosi secara kreatif dan menarik	Beratnya mengemas kegiatan promosi secara berbeda, kreatif dan menarik
----	------------------------	---	--

Sumber : Olahan Data Peneliti (2017)

Menurut Tomar Simatupang (2008)^[3], dimana bekerja di ekonomi kreatif memberikan gambaran kepada konsumen tentang situasi bisnis yang persaingannya paling kejam. Kelas kreatif di dalam industri ini tidak pernah berpuas diri dan selalu mencari jalan untuk berinovasi kalau ingin terus bertumbuh. Kunci suksesnya antara lain kepiawaian dalam membaca peluang, kecepatan menghadirkan produk dalam merebut peluang, kecermatan dalam memperhitungkan tingkat risiko berikut dengan rencana cadangan, kemampuan berkolaborasi dengan pihak lain, dan siasat yang jitu dalam menghadapi persaingan. Tidak heran bahwa industri kreatif mempunyai ciri-ciri antara lain siklus hidup produknya yang semakin pendek dan tidak dapat diprediksi dengan akurat, variasi produk yang semakin banyak, bersifat musiman atau menurut peristiwa tertentu, produk yang mudah dibajak atau ditiru, dan tingkat persaingan yang ketat.

Dengan kecenderungan bekerja di sektor industri kreatif dengan ciri yang saling berebut peluang dan inovasi, dan persaingan yang tinggi, hal ini dapat menjadi kendala karyawan. Tuntutan untuk bekerja lebih keras agar dapat bersaing dengan kompetitor, menyelesaikan target-target, berinovasi secara lebih jauh dapat menjadi kendala yang dapat berakibat turunya kinerja karyawan yang berimbas pada turunya kinerja perusahaan.

Menurut Poltak (2016)^[4], kinerja karyawan yang menurun berpengaruh terhadap produktivitas karyawan akan mengganggu kinerja perusahaan. Yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan menurut Lestari (2014)^[5] sebagaimana dikutip dalam Mangkunegara (2011:67) adalah kemampuan dan motivasi. Salah satu aspek yang perlu diperhatikan dan sering kali luput oleh perusahaan agar sumber daya manusia memiliki kinerja yang baik

adalah pengelolaan stres kerja pada karyawan. Menurut Poltak (2016:472), stres merupakan kondisi ketegangan seseorang yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Stres bisa menyebabkan suatu dampak yang negatif terhadap keadaan psikologis dan biologis dalam diri seorang karyawan.

Menurut hasil wawancara dari lima karyawan PT. 24 Jam *Online*, empat dari lima responden mengatakan bahwa tuntutan untuk menyelesaikan target adalah salah satu aspek yang membuat mereka merasa cemas. Beban kerja yang banyak membuat karyawan menjadi stres sehingga menjadi tidak fokus. Empat dari lima karyawan menyatakan bahwa mereka sering merokok berlebih untuk menghilangkan kecemasan yang menghampiri mereka ketika mereka harus menyelesaikan beban pekerjaan. Hal ini menunjukkan adanya gejala-gejala stres dalam reaksi tingkah laku yaitu mengkonsumsi rokok yang berlebihan (Hamali,2016:246).^[6]

Selain itu, lima responden mengatakan bahwa kondisi keuangan keluarga mengganggu pikiran mereka saat mereka bekerja. Dengan gaji yang hanya sesuai UMR (Upah Minimum Regional) ditambah intesif yang menurut mereka kecil, para karyawan merasa kebutuhan mereka belum tercukupi sepenuhnya. Hal ini membuat mereka merasa cemas dan waswas sehingga tidak fokus untuk memenuhi tanggung jawabnya. Perilaku cemas dan waswas ini juga menunjukkan adanya gejala-gejala stres kerja yang dialami karyawan sebagaimana menurut Robbins dan Judge (2015:276)^[7] yaitu adanya rasa cemas yang berlebihan yang mengganggu psikologis karyawan.

Menurut Sunyoto (2012: 44-47), faktor lain juga yang dapat mempengaruhi kualitas kerja karyawan di suatu perusahaan salah satunya adalah lingkungan kerja. Pratiwi (2015)^[8] menyatakan lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar pegawai yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan, meliputi tempat bekerja, fasilitas dana alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan, termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada di tempat tersebut.

Menurut Wahyudi (2013)^[9], kondisi lingkungan kerja dikatakan baik jika karyawan bisa melakukan pekerjaannya secara optimal, sehat, aman, dan juga nyaman. Kondisi lingkungan kerja yang buruk dan tidak kondusif seperti ruang kerja yang kotor, terlalu berisik, bahkan tempat kerja yang tidak mempunyai aliran sirkulasi udara yang baik, bisa menyebabkan karyawan akan merasa jenuh, cepat merasa capek, susah untuk fokus dengan pekerjaan bahkan sampai sakit. Hal-hal seperti ini dapat memicu ketidaknyamanan karyawan yang berakibat penurunan produktivitas dan kinerja seorang karyawan.

Untuk lingkungan kerja, berdasarkan hasil wawancara, lima responden merasa lingkungan kerjanya kondusif dan bisa diajak bekerja sama. Mereka berpendapat bahwa manajemen kantor memberikan fleksibilitas seperti tidak adanya penggunaan seragam untuk bekerja. Lingkungan kerja fisik sangat menunjang seperti ruangan kerja yang sejuk, kursi yang empuk, dan kebersihan ruangan kerja yang dijaga baik. Tetapi untuk fasilitas internet yang memadai dan pengadaan laptop yang memenuhi standar untuk mendukung pekerjaan belum sepenuhnya terpenuhi sehingga menjadi kendala saat dibutuhkan kecepatan koneksi saat bekerja. Lingkungan kerja fisik yang cukup mengganggu adalah kondisi jalanan dan kemacetan di Jakarta yang begitu parah yang terkadang membuat karyawan merasa lelah sebelum sampai di kantor.

Lingkungan kerja non-fisik yaitu hubungan dengan sesama rekan kerja menurut hasil wawancara dari 5 responden menganggap hubungan sesama rekan sangat baik, karena rekan kerja mendukung ketika terjadi kesulitan. Hubungan dengan atasan menurut 5 responden sangat baik dikarenakan atasan sangat mengayomi dan ramah terhadap bawahan.

Terdapat beberapa fenomena yang sering terjadi pada karyawan saat sedang bekerja. Hal tersebut diperoleh peneliti berdasarkan wawancara dengan staf HRD PT. 24 Jam Online. Dan sesuai dengan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa fenomena yang terjadi pada karyawan PT. 24 Jam Online adalah :

- a. Target kerja yang banyak tidak bisa terpenuhi secara keseluruhan walau hanya tinggal sedikit.
- b. Lingkungan kerja fisik, penggunaan penyejuk ruangan guna memberikan kenyamanan. Tetapi pengadaan jaringan internet yang berkualitas dan cepat kurang terpenuhi sehingga terkadang menjadi penghambat saat bekerja. Juga lingkungan kerja non-fisik yang kondusif membuat karyawan merasa nyaman.
- c. Kurangnya tenaga *programmer* yang handal saat melakukan *maintenance* menghambat kinerja keseluruhan kantor saat terjadi masalah

Citra PT. 24 Jam Online sebagai penyedia layanan pembayaran saldo para *gamers* tercipta dari kemudahan dan kecepatan saat bertransaksi. Jika ada kesalahan sedikit, pengaruh untuk rusaknya citra perusahaan di kalangan para *gamers* akan tersebar begitu cepat. Menurut Saktiani (2015)^[10], citra tidak dapat diciptakan layaknya sebuah barang atau jasa, namun melalui proses dalam mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa. Terdapat beberapa kajian empiris mengenai citra atau image terhadap kepuasan serta loyalitas pelanggan. Kajian empiris yang dilakukan oleh Bloomer, et al., (1998); Andreassen and Lindstedt (1997); bahwa citra atau *image* mempengaruhi kepuasan konsumen. Jika citra yang sudah diciptakan baik menjadi menurun, hal ini akan berimbas kepada kinerja perusahaan.

Berdasarkan uraian fenomena diatas, maka dalam penelitian tugas akhir ini, peneliti merasa tertarik dan akan mencoba meneliti hubungan antara tingkat stres kerja dan lingkungan kerja dengan kinerja karyawan dengan judul: **“Pengaruh Stres Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. 24 Jam Online”**

2. KAJIAN PUSTAKA

Stres Kerja

Menurut Poltak (2016:472), stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami pegawai dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini tampak dari tampilan diri, antara lain, emosi

yang tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa relaks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat, dan mengalami gangguan pencernaan. Selanjutnya, mengutip dari Kreitner dan Kinicki (2005), mendefinisikan stres sebagai respon adaptif yang dihubungkan oleh karakteristik dan atau proses psikologis individu, yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan eksternal, situasi, atau peristiwa yang menempatkan tuntutan psikologis/fisik khusus pada seseorang.

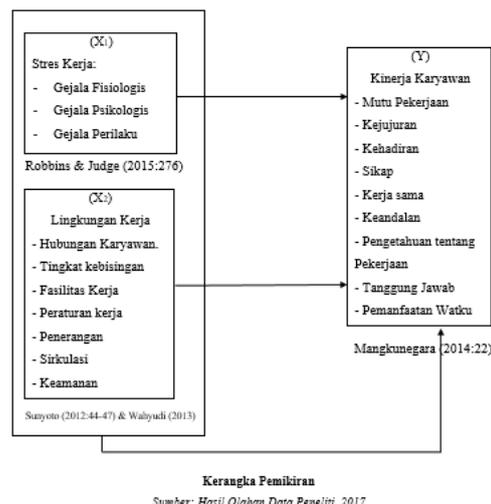
Lingkungan Kerja

Menurut Pratiwi (2015), lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, misalnya kebersihan, musik dan sebagainya. Menurut Hamzah (2017), lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar pegawai yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan, meliputi tempat bekerja, fasilitas dana alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan, termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada di tempat tersebut.

Kinerja

Konsep kinerja atau prestasi kerja merupakan singkatan dari kinetika energi kerja yang padanannya dalam bahasa Inggris adalah *performance* (Wirawan, 2012: 5)^[11]. Istilah *performance* sering diindonesiakan sebagai performan, atau dikenal juga dengan istilah kinerja. Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. (Hamali, 2016:98).

Kerangka Pemikiran



Gambar 1
Kerangka Pemikiran

3. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan kausal. Menurut Sugiyono (2012:11)^[12], penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih, tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lainnya. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan metode penelitian kausal karena dari dua rumusan masalah menanyakan hubungan sebab akibat antara dua variabel. Menurut Sugiyono (2012:37), hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Jadi dalam penelitian ini memiliki variabel bebas (independen) yang merupakan variabel yang mempengaruhi variabel dependen.

Penelitian ini juga memakai pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan angka-angka yang dijumlahkan sebagai data yang kemudian dianalisis (Wahyudi, 2013). Adapun metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini yaitu analisis regresi berganda.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (X_1) yaitu Stres Kerja dan (X_2) yaitu Lingkungan Kerja terhadap variabel terikat (Y) yaitu Kinerja yang dilakukan pada 46 responden karyawan PT. 24 Jam Online.

Persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 3,653-0,621 X_1 + 0,263 X_2$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

- 1) Konstanta (a) =3,653. Artinya, jika variabel Kinerja Karyawan (Y) PT. 24 Jam Online tidak dipengaruhi oleh kedua variabel bebasnya yaitu Stres Kerja (X_1) dan Lingkungan Kerja (X_2) bernilai nol, maka besarnya rata-rata Kinerja Karyawan bernilai 3,653.
- 2) Koefisien X_1 (b_1) = -0,621. Artinya, Tanda koefisien regresi variabel bebas menunjukkan arah hubungan dari variabel yang bersangkutan dengan Kinerja Karyawan PT. 24 Jam Online. Koefisien regresi untuk variabel bebas X_1 bernilai negatif, menunjukkan adanya hubungan yang tidak searah antara Stres Kerja (X_1) dengan Kinerja Karyawan (Y) PT. 24 Jam Online. Koefisien regresi variabel X_1 sebesar -0,621 mengandung arti untuk setiap pertambahan Stres Kerja (X_1) sebesar satu satuan akan menyebabkan menurunnya Kinerja Karyawan (Y) PT. 24 Jam Online sebesar -0,621
- 3) Koefisien X_2 (b_2) = 0,263. Artinya, Koefisien regresi untuk variabel bebas X_2 bernilai positif, menunjukkan adanya hubungan yang searah antara Lingkungan Kerja (X_2) dengan Kinerja Karyawan (Y) PT. 24 Jam Online. Koefisien regresi variabel X_2 sebesar 0,263 mengandung arti untuk setiap pertambahan Lingkungan Kerja (X_2) sebesar satu satuan akan menyebabkan meningkatnya Kinerja Karyawan (Y) PT. 24 Jam Online sebesar 0,263.

Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh secara bersama-sama variabel bebas) stres kerja (X_1) dan Lingkungan Kerja (X_2) terhadap variabel terikat Kinerja (Y).

Tabel 2
Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.054	2	4.527	136.314	.000 ^b
	Residual	1.428	43	.033		
	Total	10.482	45			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan (Y)

b. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja (X2), Stres Kerja (X1)

Berdasarkan Tabel 1.2 diperoleh nilai F hitung sebesar 136,314. Karena nilai F hitung (136,314) > F tabel (3,214), maka H_{03} ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan dari Stres Kerja (X_1) dan Lingkungan Kerja (X_2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) PT. 24 Jam Online.

Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Pengujian hipotesis secara parsial atau uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel tidak bebas

Tabel 3
Hasil Uji t

Coefficients ^a							
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations Zero-order
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	3.653	.578		6.322	.000	
	Stres Kerja (X1)	-.621	.092	-.705	-6.736	.000	-.919
	Lingkungan Kerja (X2)	.263	.108	.255	2.435	.019	.849

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan (Y)

Berdasarkan tabel 1.3 di atas dapat dilihat bahwa Variabel X_1 memiliki nilai t hitung lebih kecil dari nilai t tabel. Karena nilai t hitung (-6,736) < -t tabel (-2,017), maka H_{01} ditolak. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh signifikan dari Stres Kerja (X_1) terhadap Kinerja Karyawan (Y) PT. 24 Jam Online.

Variabel X_2 memiliki nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel. Karena nilai t hitung ($2,435$) $>$ t tabel ($2,017$), maka H_{02} ditolak. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh signifikan dari Lingkungan Kerja (X_2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) PT. 24 Jam *Online*.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Besarnya pengaruh Stres Kerja (X_1) dan Lingkungan Kerja (X_2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) PT. 24 Jam *Online* dapat ditunjukkan oleh koefisien determinasi dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned} KD &= R^2 \times 100\% \\ &= (0,929)^2 \times 100\% \\ &= 86,4\% \end{aligned}$$

Artinya variabel Stres Kerja (X_1) dan Lingkungan Kerja (X_2) memberikan pengaruh sebesar 86,4% terhadap Kinerja Karyawan (Y) PT. 24 Jam *Online*. Sedangkan sisanya sebesar 30,8% merupakan kontribusi variabel lain selain Stres Kerja (X_1) dan Lingkungan Kerja (X_2).

Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dari analisis deskriptif, keseluruhan variabel (X_1) atau stres kerja memiliki persentase sebesar 69,02% yang termasuk kategori tinggi, keseluruhan variabel (X_2) atau lingkungan kerja memiliki persentase sebesar 74,20% yang termasuk kategori tinggi, dan keseluruhan variabel (Y) atau Kinerja memiliki persentase sebesar 81,8% yang termasuk kategori sangat tinggi,

Berdasarkan analisis secara parsial, dapat diketahui Stres kerja berdasarkan uji t mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Sedangkan Lingkungan kerja berdasarkan uji T mempunyai pengaruh terhadap kinerja.

Berdasarkan hasil perhitungan secara simultan, dapat diketahui bahwa variabel Stres Kerja (X_1) dan Lingkungan Kerja (X_2) memberikan pengaruh sebesar 86,4% terhadap Kinerja Karyawan (Y) PT. 24 Jam *Online*. Sedangkan sisanya sebesar 30,8% merupakan kontribusi variabel lain selain Stres Kerja (X_1) dan Lingkungan Kerja (X_2).

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya mengenai pengaruh stres kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat stres kerja yang dialami oleh karyawan PT. 24 Jam *Online* berada pada kategori **Tinggi**. Hal ini dapat dinilai kurang baik karena dapat berimbas pada kinerja para karyawan di perusahaan.
2. Lingkungan kerja di PT. 24 Jam *Online* berada pada kategori Tinggi/Baik. Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang baik akan mendukung dan berimbas pada kinerja karyawan saat bekerja.
3. Kinerja karyawan di PT 24 Jam *Online* berada pada kategori Sangat Tinggi/Sangat Baik. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan sudah dapat bekerja dengan baik dan memiliki kinerja yang sesuai dengan standar perusahaan.
4. Berdasarkan pada hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara stres kerja terhadap kinerja karyawan PT. 24 Jam *Online*. Hal ini menunjukkan bahwa stres kerja karyawan tidak diolah dengan baik sehingga stres kerja dapat mempunyai dampak yang tidak baik terhadap kinerja para karyawan.
5. Berdasarkan pada hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. 24 Jam *Online*. Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang baik akan mendukung karyawan untuk bekerja semaksimal mungkin yang berpengaruh terhadap kerjanya.
6. Berdasarkan pada hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara stres kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. 24 Jam *Online*. Hal ini menunjukkan bahwa dengan meningkatnya stres akan berimbas pada menurunnya kinerja, dan meningkatnya lingkungan kerja akan berimbas pada naiknya kinerja karyawan.

6. REFERENSI

- [1] Sunyoto, D. 2015. *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: CAPS
- [2] Poerba, Y.N., Wahyuningtyas, R. 2015. *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Frontliner Giant Hypermarket Pasteur Hyper Point*.
- [3] Simatupang, TM. 2007. *Perkembangan Industri Kreatif*.
- [4] Poltak, L. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Yang Solid Untuk Meningkatkan Kinerja*. Jakarta: Bumi Aksara
- [5] Lestari, A. 2014. *Pengaruh Faktor-Faktor Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Satpam PT. Nawakara Perkasa Nusantara di Kantor Pusat PT. Bank Jabar Banten di Kota Bandung*
- [6] Hamali, AY. 2016. *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia - Strategi Mengelola Karyawan*. Yogyakarta. CAPS
- [7] Robbins, PS. (2015). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat
- [8] Pratiwi, DM., Wahyuningtyas, R. 2015. *Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Stres Kerja Karyawan (Studi Pada PT. Krakatau Steel (Persero) Tbk. Divisi Crm)*.
- [9] Wahyudi, T. 2013. *Pengaruh Pelatihan Karyawan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kota Bandung Tahun 2012)*.
- [10] Saktiani, GA. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Word Of Mouth* 4. 2
- [11] Wirawan, Dr. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rajawali Press
- [12] Sugiyono. Prof. Dr. 2012. *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP PENGEMBANGAN KARIR KARYAWAN PT ASTRA INTERNATIONAL TBK – ISUZU SALES OPERATION CABANG BANDUNG**Indryana Dewi¹, Anita Silvianita.²**¹Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom (Indryana Dewi)
email : dindryana28@gmail.com²Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom (Anita Silvianita)
email : anitasilvianita@telkomuniversity.ac.id**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana budaya organisasi dan pengembangan karir karyawan PT Astra International tbk – Isuzu Sales Operation cabang Bandung serta untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap pengembangan karir karyawan dari PT Astra International tbk – Isuzu Sales Operation cabang Bandung. Budaya organisasi sebagai variabel bebas dengan teori dari Cameron & Quinn (2011) yang mana membagi budaya organisasi menjadi 4 tipe budaya yaitu budaya clan, budaya adhocracy, budaya market, budaya hierarchy. Adapun pengembangan karir karyawan sebagai variabel terikat dengan menggunakan teori dari Alex S Nitisemito (2013). Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah studi deskriptif kausal dengan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan analisis jalur (path analysis). Data yang diperoleh dari penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada seluruh karyawan tetap ISO cabang Bandung. Hasil analisis data pada penelitian ini menunjukkan bahwa budaya organisasi ISO cabang Bandung saat ini adalah budaya organisasi dengan tipe budaya hierarchy sebagai budaya kuat dan pengembangan karir karyawan dari ISO cabang Bandung adalah Rendah. Selain itu terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan untuk seluruh tipe budaya organisasi. Akan tetapi secara parsial hanya budaya *adhocracy* dan budaya *market* yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap pengembangan karir karyawan.

Kata Kunci: Budaya Organisasi, Budaya Clan, Budaya Adhocracy, Budaya Market, Budaya Hierarchy, Pengembangan Karir Karyawan**ABSTRACT**

This study aims to find out how organizational culture and career development of PT Astra International tbk employees - Isuzu Sales Operation Bandung branch as well as to know the influence of organizational culture on employee career development from PT Astra International tbk – Isuzu Sales Operation Bandung Branch Organizational culture as independent variable by using theory from Cameron & Quinn (2011) which divide organizational culture into 4 types of culture that is clan culture, adhocracy culture, market culture, hierarchy culture. The employee career development as a dependent variable by using the theory of Alex S Nitisemito (2013). The research method used in this research is descriptive causal study with data analysis technique used is descriptive statistical analysis and path analysis. The data obtained from this study is to spread the questionnaire to all employees remain ISO branch Bandung. The results of data analysis in this study indicate that the organization culture of ISO branch of Bandung at this time is organizational culture with hierarchy culture type as strong culture and career development of employees from ISO branch of Bandung is Low percentage and career development of employees from ISO branch of Bandung is Low. In addition there is a significant influence simultaneously for all types of organizational culture. Partially, however, only the culture of adhocracy and market culture has a significant influence on employee career development.

Key Words: Organizational Culture, Clan Culture, Adhocracy Culture, Market Culture, Hierarchy Culture, Employee Career Development

1. PENDAHULUAN

Memasuki era pertumbuhan industri yang saat ini semakin berkembang telah membangun iklim persaingan bisnis menjadi lebih ketat diantara satu perusahaan dengan perusahaan lainnya.

Dalam rangka untuk menciptakan keunggulan bersaing atau nilai lebih dari pesaing yang ada, perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang professional secara kemampuan, pengetahuan dan juga perilaku yang dapat menunjang keberhasilan suatu perusahaan. Menggagas pengembangan karir nampaknya sudah sangat dibutuhkan perusahaan. Menurut Rivai dan Sagala (2011), Pengembangan SDM jangka panjang sebagai pembeda dari kegiatan pelatihan untuk pekerjaan tertentu telah menjadi perhatian dari pengembangan SDM.

Terdapat beberapa departemen didalam suatu organisasi yang tidak memberikan bantuan perencanaan dan pengembangan karir secara formal kepada karyawan karena mereka kurang mampu untuk membuat perencanaan tersebut dan bahkan pada beberapa perusahaan besar, para manajer senior biasa menganggap bahwa perencanaan dan pengembangan karir adalah sebagai tanggung jawab dari karyawan itu sendiri, bukan perusahaan.

Tabel 1.
Data Karyawan Yang Mengikuti Pelatihan 2017

No	Jabatan	Jenis Pelatihan	Jumlah Karyawan /semester
1.	Mekanik	Skill Teknik Otomotif	6
2.	Salesman	Product Knowledge	7
3.	Admin	Pajak Keuangan	1

Rutinitas pemberian pelatihan kepada karyawan dilakukan perusahaan dengan tingkat intensitas yang berbeda-beda sesuai dengan bidang atau departemennya masing-masing. Berdasarkan hasil wawancara dengan

karyawan, hal yang dirasa menghambat dalam proses pelatihan ini adalah kurang tanggapnya pihak manajemen dalam melakukan analisa kebutuhan pelatihan yang mengharuskan karyawan untuk mengusulkan atau mengajukan pelatihan yang dibutuhkannya terlebih dahulu. Selain dari masalah tersebut, ketidakpastian waktu kegiatan pelatihan juga disebabkan oleh lamanya kegiatan pelatihan tersebut diadakan oleh kantor Isuzu pusat. Hal ini dirasakan karyawan dapat menghambat seringkali proses penyelesaian tugas karena kebutuhan dan waktu pelaksanaan dari pelatihan tersebut tidak sejalan atau tidak pada saat yang tepat.

Dari hasil wawancara disimpulkan bahwa kesempatan mengembangkan karir dan kompetensi di PT Astra International Tbk – Isuzu Sales Operation cabang Bandung sangat luas, dan setiap karyawan memiliki kesempatan yang sama untuk naik ke grade yang lebih tinggi dan menduduki jabatan atas. Akan tetapi, sebagian karyawan merasa kurang puas dengan masalah pengembangan karir hal ini dirasakan oleh karyawan yang memiliki latar belakang pendidikan SMK, karena selama ini perusahaan hanya mengutamakan pengembangan karir bagi karyawan dengan latar belakang pendidikan yang lebih tinggi.

Salah satu hal yang menjadi dasar karyawan dalam melakukan setiap kegiatan dan tugas nya adalah budaya organisasi. Budaya organisasi merupakan sekumpulan keyakinan dan nilai-nilai yang dianut oleh perusahaan yang diajarkan kepada seluruh karyawan dalam menciptakan suatu ikatan antara perusahaan dan para karyawannya (Hunger, 2010 ; Ernawan, 2011 ; Darmawan, 2013).

ISO cabang Bandung merupakan perusahaan yang memiliki budaya organisasi yang kuat dan melekat sangat erat. Terkait dengan hal tersebut, terdapat kebiasaan yang dilakukan karyawannya melalui kegiatan *morning priority* yang selalu dilakukan satu minggu sekali. Seperti yang sudah diketahui budaya organisasi yang diterapkan adalah PRIORITY. Budaya tersebut yang menjadi landasan bagi Isuzu untuk membuat peraturan perusahaan dan juga nilai yang harus diterapkan oleh karyawan dalam pekerjaan yang dilakukannya. Evaluasi yang dilakukan terkait dengan nilai-nilai yang terkandung

dalam budaya organisasi yang dianut perusahaan kedalam pekerjaannya selama seminggu. Karyawan yang kurang dalam menerapkan budaya dan kinerja akan dikenai teguran dari kepala bagian masing-masing dan bila perlu akan dikenakan sanksi oleh HRD.

Adapun penerapan dari budaya organisasi ISO cabang Bandung berdasarkan pengamatan peneliti masih belum diketahui apakah termasuk budaya organisasi yang kuat atau tidak sehingga perlu dilakukan penelitian agar mengetahui bagaimana penerapan budaya organisasi ISO cabang Bandung yang sebenarnya. Selain itu adanya fenomena mengenai pengembangan karir karyawan yang telah dipaparkan sebelumnya yaitu kurang tanggapnya pihak manajemen SDM ISO cabang Bandung dalam memberikan program pengembangan karir bagi karyawan. Berdasarkan latar belakang tersebut tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui budaya organisasi yang diimplementasikan oleh ISO cabang Bandung, mengetahui pengembangan karir karyawan ISO cabang Bandung dan mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap pengembangan karir karyawan ISO cabang Bandung.

2. TINJAUAN PUSTAKA

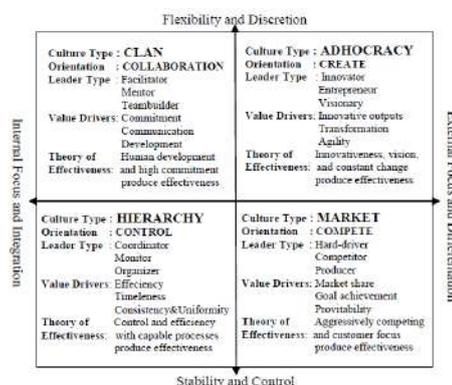
a. Budaya Organisasi

Robbins dan Judge dalam Sunyoto (2015:226) mendefinisikan budaya organisasi (*organizational culture*) sebagai suatu sistem makna bersama yang dianut oleh anggota organisasi yang membedakan organisasi tersebut dengan organisasi yang lain. Cameron dan Quinn memperkenalkan suatu bentuk kerangka budaya organisasi yang disebut dengan kerangka persaingan nilai atau *Competing Value Framework* (CVF).

Detail budaya organisasi suatu perusahaan dapat diidentifikasi dan dianalisis dengan menggunakan metode *Organizational Culture Assessment Instrument* (OCAI). Instrumen penilaian budaya organisasi pada awalnya dikembangkan dari sebuah hasil riset terhadap indikator utama dari organisasi efektif dan didasarkan pada model teoritis yang berjudul *The Competing Values Framework*.

Model teoritis ini dibentuk oleh Cameron dan Quinn berguna dalam membantu mengintegrasikan fenomena organisasi yang bermacam-macam jenisnya (Umartias,2014:44). Terdapat berbagai macam tipe budaya organisasi salah satunya adalah tipe budaya organisasi menurut Cameron & Quinn (2011:38) yang mana membagi budaya organisasi menjadi empat tipe budaya yaitu Budaya *Clan*, Budaya *Adhocracy*, Budaya *Market* dan Budaya *Hierarchy*. Keempat tipe budaya organisasi tersebut seluruhnya ada di setiap organisasi hanya saja terdapat tipe budaya organisasi yang lebih dominan.

Adapun keempat tipe budaya organisasi yang dikemukakan oleh Cameron dan Quinn adalah sebagai berikut.



Gambar 2.
Competing Value Framework

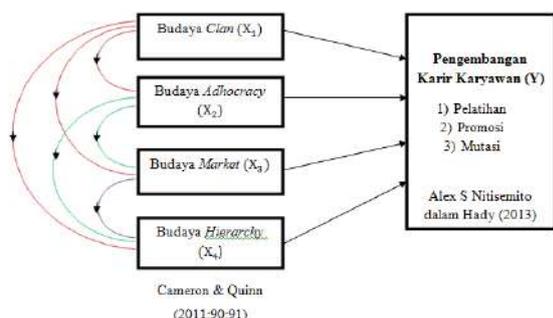
Untuk menganalisis budaya organisasi, *competing values framework* memiliki 6 variabel yang mewakili keempat budaya dalam OCAI. Keenam variabel tersebut disusun dalam bentuk pertanyaan yang meliputi: Karakter dominan, Tipe kepemimpinan, Tipe Manajemen, Perekat organisasi, Penekanan strategi, Kriteria keberhasilan

b. Pengembangan Karir Karyawan

Menurut Rivai (2014:212), Pengembangan karir adalah proses peningkatan kemampuan kerja individu yang dicapai dalam rangka mencapai karir yang diinginkan. Menurut Alex S Nitisemito dalam Hady (2013), membagi program pengembangan karir menjadi 3 yaitu:

1. Pelatihan,
Menurut Bernadian dan Rusell dalam Sunyoto (2015), pelatihan tenaga kerja adalah setiap usaha untuk memperbaiki forma pekerja pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggung jawabnya atau satu pekerjaan yang ada kaitannya dengan pekerjaan.
2. Promosi jabatan
Menurut Siagian dalam Nurzaman (2014:312), promosi adalah perpindahan karyawan dari jabatan yang sedang dan masih disandanginya kepada jabatan yang baru atau dari tugas yang lama kepada tugas yang baru yang kedudukannya lebih tinggi
3. Mutasi
Menurut Daryanto (2013: 41), mutasi adalah suatu kegiatan rutin yang dilaksanakan perusahaan untuk dapat melaksanakan prinsip *'the right men on the right place'*.

c. Kerangka Pemikiran



Gambar 3 Kerangka Pemikiran

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan adanya pengaruh dari suatu variabel terhadap variabel lain yaitu pengaruh dari variabel budaya organisasi atau variabel independen terhadap variabel pengembangan karir karyawan atau variabel dependen.

Jenis penelitian yang diambil adalah deskriptif dan kausalitas dan metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif. Budaya organisasi sebagai variabel bebas terdiri dari terdiri dari budaya *clan* (X1), budaya *adhocracy* (X2), budaya *market* (X3) dan budaya *hierarchy* (X4) dengan total item

24 pernyataan sedangkan pengembangan karir karyawan (Y) dengan total item 12 pernyataan.

Skala pengukuran yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah skala pengukuran ordinal, yaitu jenis skala yang menunjukkan tingkat (Neolaka, 2014:58). Proses pengurutan variabel – variabel yang ada dalam penelitian ini dibantu dengan menggunakan skala likert (Pasolong ,2012:153). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Astra International Tbk – Isuzu Sales Operation cabang Bandung sebanyak 53 orang. Maka pada penelitian ini peneliti hanya mengambil sampel dari karyawan tetap yang ada di ISO cabang Bandung yaitu yang berjumlah 53 karyawan tetap.

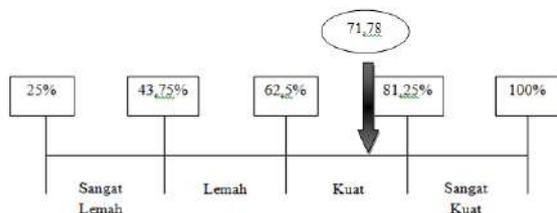
Hasil uji validitas dan reliabilitas seluruh item pernyataan dari setiap variabel pada penelitian ini dinyatakan valid dan reliabel. Untuk menguji validitas instrumen tersebut menggunakan korelasi *pearson product moment* dengan bantuan program SPSS versi 22. Menurut Sugiyono (2012:126), dikatakan valid jika nilai *rhitung* lebih besar dari *rtabel* (*rhitung*>*rtabel*). Dengan n = 30 dan taraf signifikansi (α) = 0,05 maka diketahui nilai *rtabel* yaitu sebesar 0,361. Pada penelitian ini didapat nilai *rhitung* untuk seluruh item pernyataan lebih besar dari nilai *rtabel*. Adapun untuk menguji reliabilitas instrumen menggunakan teknik statistik *Cronbach Alpha* (α) dengan bantuan SPSS versi 22. Kriteria keandalan menggunakan pedoman yaitu dikatakan reliabel jika memiliki nilai >0,6. Nilai *cronbach alpha* untuk seluruh item pernyataan pada penelitian ini lebih besar dari 0,6.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistic deskriptif dan analisis jalur (path analysis) dengan yang telah dikemukakan oleh Riduwan & Kuncoro (2013:116).

4. PEMBAHASAN

1. Budaya Organisasi

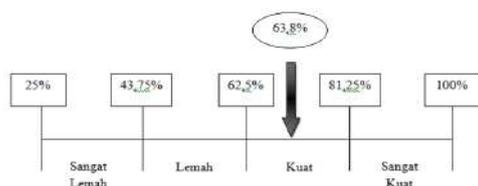
a. Budaya Clan (X1)



Gambar 4
Garis kontinum Budaya Clan(X1)

Berdasarkan pada **Gambar 4** dapat diketahui bahwa budaya clan yang diterapkan di ISO cabang Bandung terdapat pada kategori Kuat dengan nilai persentase sebesar 71,78%. Dalam hal ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja ISO cabang Bandung adalah seperti layaknya keluarga sendiri, pemimpin berperan dalam pemberian arah bagi karyawan, manajemen karyawan yang menekankan pada kerjasama antar kerjanya, perekat atau hal yang dapat menyatukan kerjanya adalah rasa percaya yang tinggi antar karyawan, ISO cabang Bandung juga menekankan pada pentingnya pengembangan karyawan dan kriteria keberhasilan didasarkan pada kepedulian terhadap sumber daya manusia yang dimiliki.

b. Budaya Adhocracy (X2)

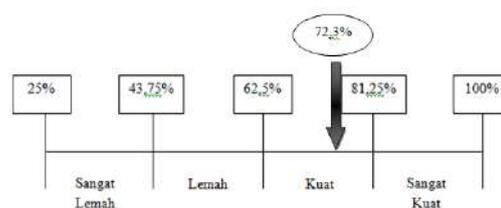


Gambar 5
Garis Kontinum Budaya Adhocracy (X2)

Berdasarkan pada **Gambar 5** dapat diketahui bahwa budaya adhocracy yang diterapkan di ISO cabang Bandung terdapat pada kategori Kuat dengan nilai persentase sebesar 63,8%. Dalam hal ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja di ISO cabang

Bandung sangat dinamis, pemimpin memiliki jiwa kewirausahaan, manajemen karyawan yang menekankan pada pemberian kebebasan bagi karyawan dalam mengambil resiko, perekat atau hal yang dapat menyatukan kerjanya adalah komitmen yang dianut untuk menciptakan suatu inovasi, ISO cabang Bandung juga menekankan pada pentingnya menciptakan produk/layanan terbaru dan kriteria keberhasilan didasarkan pada keunikan produk/layanan.

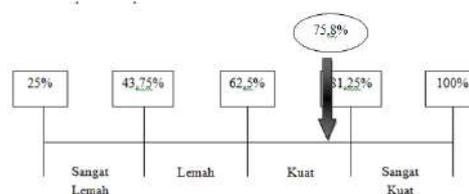
c. Budaya Market (X3)



Gambar 6
Garis Kontinum Budaya Market (X3)

Berdasarkan pada **6** dapat diketahui bahwa budaya market yang diterapkan di ISO cabang Bandung terdapat pada kategori Kuat dengan nilai persentase sebesar 72,3%. Dalam hal ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja di ISO cabang Bandung berorientasi pada tujuan, pemimpin berorientasi pada pencapaian hasil, manajemen karyawan yang menekankan pada pemberian kebebasan bagi karyawan dalam mengambil resiko, perekat atau hal yang dapat menyatukan kerjanya adalah persaingan antar karyawan tinggi ISO cabang Bandung juga menekankan pada pentingnya pencapaian target yang ditetapkan, dan kriteria keberhasilan didasarkan pada menguasai pasar yang dimasuki.

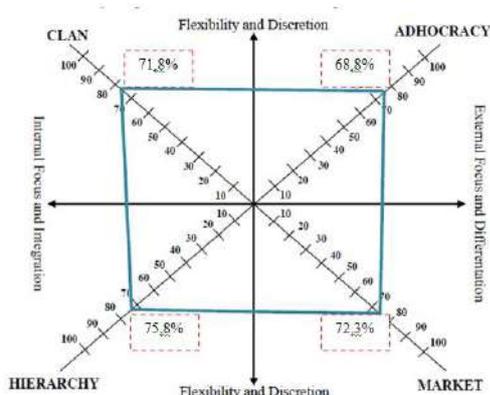
d. Budaya Hierarchy (X4)



Gambar 7
Garis Kontinum Budaya Hierarchy (X4)

Berdasarkan pada **Gambar 7** dapat diketahui bahwa budaya hierarchy yang diterapkan di ISO cabang Bandung terdapat pada kategori Kuat dengan nilai persentase sebesar 75,8%. Dalam hal ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja di ISO cabang Bandung terstruktur dan terkendali, pemimpin berorientasi pada efisiensi, manajemen karyawan yang menekankan pada stabilitas hubungan antar karyawan, perekat atau hal yang dapat menyatukan karyawannya adalah Disiplin dalam menaati peraturan dan kebijakan. ISO cabang Bandung juga menekankan pada pentingnya pengawasan karyawan yang ketat, dan kriteria keberhasilan didasarkan pada efisiensi.

e. Radar Chart Budaya Organisasi



Gambar 8
Radar Chart Budaya Organisasi

Dapat dilihat pada **Gambar 8** diatas, dapat diketahui bahwa nilai persentase budaya hierarchy sebesar 75,8% , budaya adhocracy sebesar 72,3% , budaya clan sebesar 71,8%, budaya adhocracy sebesar 68,76% .

2. Pengembangan Karir Karyawan (Y)

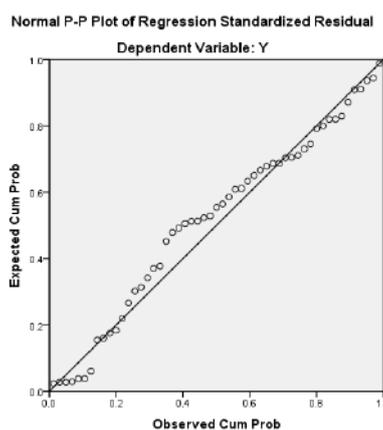


Gambar 9
Garis Kontinum Pengembangan Karir Karyawan (Y)

Berdasarkan pada **Gambar 9**, dapat dilihat bahwa pengembangan karir karyawan ISO cabang Bandung berada pada kategori Rendah dengan persentase sebesar 59,7% yang menunjukkan bahwa program pengembangan karir karyawan masih sangat kurang yang telah diterapkan ISO cabang Bandung.

a. Uji Normalitas

Menurut Kurniawan (2014:156), uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak.



Gambar 10
Grafik Normal Probability Plot

Pada **Gambar 10** yang ditunjukkan oleh grafik normal *probability plot* menjelaskan bahwa data pada variabel yang digunakan dinyatakan berdistribusi normal. Hal ini dapat dilihat dengan adanya titik-titik data yang menyebar di sekitar garis lurus, serta penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal tersebut. Jika penyebaran garis diagonal mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

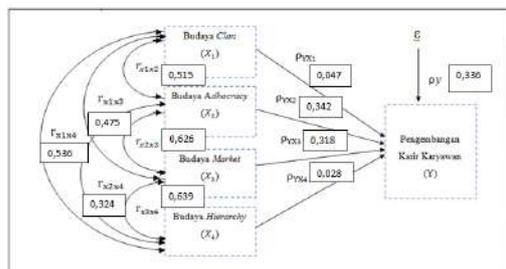
b. Analisis Jalur (Path Analysis)

Berdasarkan hasil analisis jalur (path analysis) pada penelitian ini dapat dibuat kerangka hubungan kausal atau diagram jalur antara budaya clan (X1), budaya adhocracy X2 , budaya market (X3) dan budaya hierarchy (X4) terhadap pengembangan karir karyawan PT Astra International tbk – Isuzu Sales Operation cabang Bandung.

Persamaan struktur :

$$Y = \rho_{YX1}X_1 + \rho_{YX2}X_2 + \rho_{YX3}X_3 + \rho_{YX4}X_4 + \rho_Y \epsilon$$

(1)



Gambar 11
Diagram Jalur

Hasil uji analisis jalur (*path analysis*) pada penelitian ini menyimpulkan bahwa budaya organisasi dengan tingkat hubungan korelasi terkuat di ISO cabang Bandung yaitu sebesar 0,639 adalah korelasi antara budaya *market* dengan budaya *hierarchy*.

5. KESIMPULAN

- a. Budaya organisasi yang diimplementasikan oleh ISO cabang Bandung saat ini adalah budaya organisasi dengan tipe budaya yaitu budaya *hierarchy* sebagai budaya kuat.
- b. Pengembangan karir karyawan saat ini adalah Rendah artinya karyawan merasa pengembangan karir yang dilakukan ISO cabang Bandung masih sangat kurang.
- c. Budaya organisasi baik itu tipe budaya *clan*, budaya *adhocrachy*, budaya *market* dan budaya *hierarchy* berpengaruh signifikan secara simultan dan secara parsial hanya budaya *adhocrachy*, budaya *market* yang berpengaruh terhadap

pengembangan karir karyawan ISO cabang Bandung.

Daftar Pustaka

- [1] Darmawan, Deni . (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif*. (Cetakan Kedua). Bandung: Remaja Rosdakarya
- [2] Data Karyawan PT Astra International Tbk – Isuzu Sales Operation cabang Bandung Periode 2017. (2017). Bandung :Tidak Diterbitkan.
- [2] Neolaka, Armos. (2014). *Metode Penelitian dan Statistik*. (Cetakan Pertama). Bandung: Remaja Rosdakarya
- [3] Nurjaman, Kadar. (2014). *Manajemen Personalia*. Bandung: Pustaka Setia.
- [4] Pasolong, Harbani. (2012). *Metodologi Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- [5] Riduwan & Kuncoro E. (2013). *Cara Menggunakan dan Memakai Analisis Jalur*. Bandung: Alfabeta.
- [6] Robbins, P. Stephen & Timothy A. Judge. (2011). *Perilaku Organisasi Edisi 12 Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- [7] Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- [8] Sunyoto, Danang. (2015). *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. (Cetakan Pertama). Yogyakarta: CAPS.
- [9] Lestari, A Puji. (2014). *Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Karyawan pada di Telkom Foundation (TF)*. Bandung : Universitas Telkom.

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA JASA PT. FRES INDONESIA
(TRANSPORTATION, RENTAL CAR, AND BUS) BANDUNG**

Hasti Pramesti Kusnara⁽¹⁾

⁽¹⁾Dosen Administrasi Bisnis Institut Manajemen Wiyata Indonesia
Hasti_pramesti_kusnara@yahoo.co.id

ABSTRAK

Salah satu infrastruktur yang mengalami perkembangan adalah jalan raya yang mengalami perkembangan yang pesat, hal ini dapat dilihat dari munculnya berbagai jalan bebas hambatan yang menghubungkan satu kota dengan kota lainnya serta pembangunan ruas-ruas jalan baru yang dilakukan sampai ke pelosok-pelosok pedesaan, kendaraan bermotor terutama kendaraan roda empat atau mobil telah memegang peranan yang cukup penting dalam masyarakat sebagai salah satu sarana transportasi. Pertumbuhan industri otomotif nasional turut memhubungani pesatnya bisnis penyewaan mobil di Indonesia. Untuk dapat memenangkan persaingan yang semakin ketat PT. Fres Indonesia (Transportation, Rental Car, and Bus) harus dapat meningkatkan kualitas pelayanannya, namun pada kenyataannya kualitas pelayanan PT. FRES INDONESIA masih rendah dibuktikan dengan masih banyaknya komplain dari konsumen. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode deskriptif yaitu metode dengan memberikan gambaran sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan korelasi antara variabel yang diteliti. Hasil uji hipotesis nilai t hitung lebih besar dari t tabel, maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya kualitas pelayanan jasa berhubungan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Jasa, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

One of the infrastructure that has grew is the highway that experienced rapid development , it can be seen from the emergence of the freeway that connects the city with other cities and the construction of new roads is carried up to the rural outposts , motor vehicle especially four wheel drive vehicles or cars have held an important role in society as a means of transportation . The growth of the national automotive industry has influenced the rapid car rental business in Indonesia. To win the competition is getting tougher PT . Fres INDONESIA (TRANSPORTATION , RENTAL CAR , and BUS) should be able to improve the quality of service , but in fact the quality of PT services. Fres INDONESIA is evidenced by the still low number of complaints from consumers . It makes basic PT . Fres INDONESIA (TRANSPORTATION , RENTAL CAR , and BUS) to further improve its service to satisfy all our customers , because it is basically an attempt to satisfy consumer is an effort to develop the quality of the goods or services of the company to satisfy the needs of consumers who meet or exceed the criteria desired by consumers . In this study the method used is descriptive method is the method by providing a systematic overview , factual , and accurate information on the facts and the correlation between the variables studied. Hypothesis test results t value greater than t table, then Ho is rejected and Ha is accepted , it means the quality of services affect customer satisfaction .

Keywords : Quality Care Services , Consumer Satisfaction

PENDAHULUAN

Kemajuan pembangunan yang dilakukan bangsa Indonesia, telah membawa perubahan yang besar, baik dalam hal infrastruktur penunjang kehidupan bangsa Indonesia maupun kualitas kehidupan masyarakatnya sendiri. Salah satu infrastruktur yang mengalami perkembangan adalah jalan raya. Jalan raya sebagai prasarana transportasi darat bagi bangsa Indonesia telah mengalami perkembangan yang pesat, hal ini dapat dilihat dari munculnya berbagai jalan bebas hambatan yang menghubungkan satu kota dengan kota lainnya serta pembangunan ruas-ruas jalan baru yang dilakukan sampai ke pelosok-pelosok pedesaan, kendaraan bermotor terutama kendaraan roda empat atau mobil telah memegang peranan yang cukup penting dalam masyarakat sebagai salah satu sarana transportasi.

Pertumbuhan industri otomotif nasional turut menghubungkan pesatnya bisnis penyewaan mobil di Indonesia. Asosiasi Perusahaan Sewa Kendaraan Indonesia (Asperkindo) memperkirakan tahun 2012 ini terjadi lonjakan signifikan sewa mobil di pasar nasional. Penyerapan kendaraan sebagai armada sewa disebut mencapai hampir 145.000 unit atau meningkat 60% dari tahun-tahun sebelumnya yang tercatat 90.000 unit. Keadaan ini bila ditunjang kondisi perekonomian yang relatif stabil dan iklim politik serta keamanan negeri yang kondusif, peluang bisnis rental mobil tetap menjanjikan dan bisa dipastikan akan terus bersinar hingga beberapa tahun ke depan.

Melihat peluang bisnis dalam bidang transportasi yang ada saat ini maka PT. FRES INDONESIA (TRANSPORTATION, RENTAL CAR, and BUS) mendirikan usaha yang bergerak dibidang transportasi dengan unit bisnisnya pelayanan Travel perjalanan dan rent car . PT. FRES INDONESIA memberikan pelayanan berupa penyewaan kendaraan pribadi dan wisata, baik di Bandung/Jawa Barat sebagai base nya Frestour, maupun di Luar Kota hingga luar negeri melalui jaringan maka PT. FRES INDONESIA memberikan kendaraan terbaru dengan harga terjangkau dan dengan Crew yang friendly.

Untuk dapat memenangkan persaingan yang semakin ketat PT. FRES INDONESIA (TRANSPORTATION, RENTAL CAR, and BUS) harus dapat meningkatkan kualitas pelayanannya, namun pada kenyataannya kualitas pelayanan PT. FRES INDONESIA masih rendah dibuktikan dengan masih banyaknya komplain dari konsumen seperti : kondisi kendaraan masih ada yang kurang baik, lamanya pelayanan konsumen melalui email, jumlah sopir yang sedikit, unit kendaraan yang masih sedikit, sopir yang terkadang ugal-ugalan, system reservasi susah, dan lambatnya pelayanan office saat jam-jam tertentu. Hal ini menjadikan dasar PT. FRES INDONESIA (TRANSPORTATION, RENTAL CAR, and BUS) untuk lebih meningkatkan pelayanannya dalam mencapai kepuasan konsumennya, karena pada dasarnya usaha memuaskan konsumen merupakan salah satu usaha untuk mengembangkan kualitas barang atau jasa perusahaan guna memuaskan kebutuhan konsumen yang sesuai atau melebihi kriteria yang diinginkan oleh konsumen.

Pengertian kualitas pelayanan jasa menurut Tjiptono (2009:59), yaitu kualitas pelayanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang menghubungkan kualitas pelayanan jasa yaitu dirasakan *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Dengan meningkatkan pelayanan jasa PT. FRES INDONESIA (TRANSPORTATION, RENTAL CAR, and BUS) dalam menjalankan bisnisnya diharapkan dapat memuaskan pelanggannya

Berdasarkan fenomena di atas penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan, berhubungan terhadap kepuasan konsumen jasa Rent car dan Travel Frestour. Untuk itu penulis melakukan penelitian dengan judul : **“HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA JASA PT. FRES NDONESIA (TRANSPORTATION, RENTAL CAR, AND BUS) BANDUNG”**.

Hipotesis

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis yang dapat penulis kemukakan adalah “jika kualitas pelayanan PT. FRES INDONESIA (TRANSPORTATION, RENTAL CAR, and BUS) di Bandung meningkat maka kepuasan konsumen meningkat”.

LANDASAN TEORI

Pengertian Kualitas Pelayanan Jasa

Kualitas pelayanan jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan kerugian pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pengertian kualitas pelayanan jasa menurut Wykof yang dikutip oleh Tjiptono (2009:59), yaitu kualitas pelayanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang menghubungkan kualitas pelayanan jasa yaitu dirasakan *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan jasa dipresepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan jasa dipresepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas pelayanan jasa dipresepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Mengukur Kualitas Pelayanan Jasa

Menurut Kotler yang dikutip oleh Alma (2009:284) mengungkapkan ada terdapat lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa, kelima faktor dominan tersebut diantaranya yaitu:

1. Berwujud (*Tangible*), yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik.

2. Empati (*Empathy*), yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Misalnya karyawan harus mencoba menempatkan diri sebagai pelanggan. Jika pelanggan mengeluh maka harus dicari solusi segera, agar selalu terjaga hubungan harmonis, dengan menunjukkan rasa peduli yang tulus. Dengan cara perhatian yang diberikan para pegawai dalam melayani dan memberikan tanggapan atas keluhan para konsumen.
3. Cepat tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan konsumen. Dengan cara keinginan para pegawai dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap, kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan benar, kesigapan para pegawai untuk ramah pada setiap konsumen, kesigapan para pegawai untuk bekerja sama dengan konsumen.
4. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat, serta konsisten. Contoh dalam hal ini antara lain, kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang terbaik, kemampuan pegawai dalam menangani kebutuhan konsumen dengan cepat dan benar, kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan konsumen.
5. Kepastian (*Assurance*), yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen. Contoh dalam hal ini antara lain, pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam menjalankan tugasnya, pegawai dapat diandalkan, pegawai dapat memberikan kepercayaan kepada konsumen, pegawai memiliki keahlian teknis yang baik.

Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjptono (2009:199) kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap suatu produk setelah ia membandingkan hasil/prestasi produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil produk yang diharapkan. Jika kinerja memenuhi harapan, maka itu artinya pelanggan puas. Tetapi jika kinerja sesuai harapan pelanggan, maka hal ini pelanggan puas.

Zeithaml, Bitner & Gremler (2007:192), juga menyatakan bahwa kepuasan merupakan respon pemenuhan dari konsumen. Hal ini merupakan penilaian mengenai bentuk dari produk dan layanan, atau mengenai produk atau layanan itu sendiri, dalam menyediakan tingkat kepuasan dari konsumsi yang terpenuhi.

Hubungan Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen

Pada saat ini proses konsumsi jasa terjadi, konsumen akan melakukan proses evaluasi pelayanan dalam hubungan dengan apa yang mereka cari dan harapkan, dengan apa yang mereka terima sehingga akhirnya mereka bersedia untuk membayarnya. Selama proses tersebut berlangsung, konsumen akan mengamati kemampuan perusahaan dalam memperhatikan dan menangani masalah-masalah mereka dan cara-cara perusahaan memberikan pelayanan di mana konsumen akan memperoleh kualitas teknis dan fungsional yang dapat diterima oleh mereka. Apabila konsumen merasa puas, maka mereka akan melakukan konsumsi yang baru atau pemakaian jasa yang lebih besar lagi sehingga hubungan dengan konsumen yang bertahan lama untuk jangka panjang akan tercapai, di mana pada gilirannya kepuasan konsumen dapat mencapai kesetiaan/loyalitas pelanggan kepada perusahaan. Akan tetapi jika konsumen merasa tidak puas terhadap pelayanan yang ada, maka konsumen tersebut akan meninggalkan perusahaan untuk mencari dan mencoba jasa dari perusahaan lain dan kemudian membandingkannya atau mereka benar-benar pergi meninggalkan perusahaan dan tidak ingin kembali lagi.

Hubungan kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen telah diuji oleh DR. E. Susy Suhendra dan Ferry Yudhy I SE., dengan judul penelitian “Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit (Studi kasus BPR Arthaguna Sejahtera)”.

OBJEK PENELITIAN

Lokasi penelitian ini dilakukan pada PT. Fres Indonesia (Transportation, Rental Car, and Bus) yang berlokasi di Jl. Anggrek no.55 Bandung pada bulan Agustus sampai selesai. Adapun penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar hubungan kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen pada PT. Fres Indonesia (Transportation, Rental Car, and Bus) Bandung.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian untuk penyusunan laporan tugas akhir ini adalah metode deskriptif yaitu suatu metode penelitian yang bertujuan menggambarkan dan membahas keadaan perusahaan berdasarkan fakta yang ada. Penelitian ini disusun berdasarkan data dan informasi yang mendukung, sesuai dengan sifat, permasalahan, dan tujuan dilakukannya penelitian, sehingga dari data dan informasi tersebut penulis dapat melakukan berbagai analisis untuk memperoleh kesimpulan.

Populasi dan Sampel

Dalam menetapkan jumlah anggota sampel, menurut pendapat yang dikemukakan oleh Singarimbun (2006:171) bahwa bila analisa yang dipakai adalah teknik korelasi maka yang harus diambil minimal 30 sampel subyek. Sehingga berdasarkan pendapat tersebut maka ditetapkan jumlah anggota sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 sampel.

Dalam penelitian ini yang dijadikan populasi adalah pelanggan PT. Fres Indonesia (Transportation, Rental Car, and Bus) Bandung. Sedangkan sampel dari penelitian ini adalah pelanggan PT. Fres Indonesia (Transportation, Rental Car, and Bus) Bandung yang dapat mewakili populasi.

Dalam menentukan sampel, penulis menggunakan sampling yaitu non probability sampling dengan teknik sampling aksidental, menurut Sugiyono (2008:207), menyatakan bahwa teknik sampling aksidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data.

Hubungan Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Pengguna Jasa Pada PT. Fres Indonesia (Transportation, Rental Car and Bus) Bandung

Sebelum melakukan tanggapan responden kualitas pelayanan Jasa terhadap kepuasan konsumen Pengguna Jasa pada PT. Fres Indonesia (Transportation, Rental Car, and Bus) Bandung, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk mengukur keabsahan dan konsistensi data.

Untuk mengetahui tingkat validitas dan reliabilitas antara yaitu pertama adalah tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan jasa pada PT. Fres Indonesia (Transportation, Rental Car, and Bus) Bandung yang terdiri dari Bukti Fisik (*Tangible*), Empati(*Emphaty*), Daya tangkap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*) variabel (X) dan yang kedua adalah tanggapan responden terhadap kepuasan konsumen Pengguna Jasa pada PT. Fres Indonesia (Transportation, Rental Car, and Bus) Bandung yang terdiri dari Bukti Fisik (*Tangible*), Empati (*Emphaty*), Daya tangkap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*) Variabel (Y) digunakan analisis Rank Spearman.

Metode Analisis

Uji Validitas

Pada uji validitas penulis menetapkan dengan skala ukur ordinal yang dipakai dengan teknik-teknik dan kriteria. Menurut Nazir (2011;147) mendefinisikan valid sebagai berikut: “Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur”. Dengan demikian validitas diartikan sebagai sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya.

Tabel 3.1
Hasil Uji Validitas

Pernyataan	Nilai Korelasi	Nilai Batas	Ket
KP1X1	,807	0,195	Valid
KP2X1	,885	0,195	Valid
KP3X1	,859	0,195	Valid
KP4X1	,837	0,195	Valid
KP5X1	,816	0,195	Valid
KP6X1	,692	0,195	Valid
KP7X1	,875	0,195	Valid
KP8X1	,759	0,195	Valid
KP9X1	,858	0,195	Valid
KP10X1	,911	0,195	Valid
KP11X1	,878	0,195	Valid
KP12X1	,725	0,195	Valid
KP13X1	,635	0,195	Valid
KP14X1	,592	0,195	Valid
KP15X1	,616	0,195	Valid
KP16X1	,558	0,195	Valid
KK1Y	,874	0,195	Valid
KK2Y	,720	0,195	Valid
KK3Y	,657	0,195	Valid
KK4Y	,660	0,195	Valid
KK5Y	,717	0,195	Valid
KK6Y	,781	0,195	Valid
KK7Y	,752	0,195	Valid
KK8Y	,709	0,195	Valid
KK9Y	,657	0,195	Valid
KK10Y	,917	0,195	Valid
KK11Y	,815	0,195	Valid
KK12Y	,641	0,195	Valid
KK13Y	,669	0,195	Valid
KK14Y	,723	0,195	Valid
KK15Y	,818	0,195	Valid
KK16Y	,526	0,195	Valid

Sumber : Hasilolah data SPSS (*Statistic Program for Social Science*) 16.0

Hasil pengujian validitas item kuesioner menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada setiap variable memiliki nilai korelasi di atas 0,195 sebagai nilai batas suatu item kuesioner penelitian, oleh karena itu dapat dikatakan dapat digunakan (dapat diterima). Sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh variabel valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

Uji Reliabilitas

Menurut Nazir (2011:133) mendefinisikan reliabel sebagai instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. $\alpha < 0,06$.

Berikut ini merupakan hasil pengujian reliabilitas yang dilakukan menggunakan bantuan alat uji statistic yaitu program SPSS 16 dengan jumlah response banyak 100 orang:

Tabel 3.2
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien Reliabilitas	Nilai Batas	Ket
Kualitas Pelayanan Jasa	0,962	0,600	Reliabel
Kepuasan Konsumen	0,951	0,600	Reliabel

Sumber: Hasilolah data SPSS (*Statistic Program for Social Science*) 16.0

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang dilakukan terhadap semua item dalam penelitian ini, menunjukkan bahwa semua item pernyataan dapat dinyatakan reliabel (nilai koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,60). Dengan demikian dapat digunakan sebagai instrument dalam mengukur variabel yang ditetapkan dalam penelitian ini.

Hasil dan Pembahasan

Koefisien Korelasi Rank Spearman

Untuk menganalisis pola hubungan kausal antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa terhadap

kepuasan konsumen Pengguna Jasa pada PT. Fres Indonesia (Transportation, Rental Car, And Bus) Bandung, digunakan analisis Rank Spearman dimana proses perhitungannya menggunakan alat bantu software SPSS 16.0 for Windows.

Tabel4.1
Koefisien Rank Spearman

	Kualitas_ Pelayanan	Kepuasan_ Konsumen
Spearman's rho	1.000	.746
Correlation Coefficient	.	.000
Kualitas_ Pelayanan Sig. (1-tailed)		
N	100	100
Correlation Coefficient	.746	1.000
Kualitas_ Pelayanan Sig. (1-tailed)	.000	.
N	100	100

Sumber: Hasil olah data SPSS (*Statistic Program for Social Science*) 16.0

Dari perhitungan di atas kualitas pelayanan jasa (X) terhadap kepuasan konsumen Pengguna Jasa (Y) pada PT. Fres Indonesia (Transportation, Rental Car, and Bus) Bandung, yaitu sebesar 0,746. Kesimpulan statistiknya, terdapat hubungan yang positif dan searah antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan konsumen Pengguna Jasa (Y) pada PT. Fres Indonesia (Transportation, Rental Car, and Bus) Bandung.

Koefisien Determinasi

Untuk menghitung berapa besar hubungan (kontribusi) yang diberikan oleh kualitas pelayanan jasa (X) terhadap kepuasan konsumen Pengguna Jasa (Y) pada PT. Fres Indonesia (Transportation, Rental Car, And Bus) Bandung secara keseluruhan dapat diketahui melalui koefisien determinasi (Kd), dengan rumus:

$$\begin{aligned}
 Kd &= r^2 \times 100\% \\
 &= (0,746)^2 \times 100\% \\
 &= 55,7\%
 \end{aligned}$$

Koefisien Determinasi (Kd) adalah sebesar 55,7% mempunyai arti bahwa kualitas pelayanan jasa (X) terhadap kepuasan konsumen Pengguna Jasa (Y) pada PT. Fres Indonesia (Transportation, Rental Car, and Bus) Bandung adalah sebesar 55,7% Sedangkan sisanya sebesar 44,3% dihubungkan oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Pengujian Hipotesis

Suatu koefisien korelasi haruslah mempunyai nilai yang berarti (signifikan), untuk memberikan keberartian korelasi yang ada maka perlu dilakukan uji hipotesis terhadap rs antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Pengguna Jasa pada PT. Fres Indonesia (Transportation, Rental Car, And Bus) Bandung. Dalam pengujian hipotesis, penulis menetapkan taraf signifikan (α) = 0.05 dengan derajat kebebasan $df = n - 2$.

Kriteria dalam menguji signifikan hubungan adalah:

1. Jika $T_{hitung} \leq T_{tabel}$ maka H_0 diterima, tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel x dengan y.
2. Jika $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, terdapat hubungan yang signifikan antara variabel x dengan y.

Untuk menghitung t hitung, maka digunakan rumus sebagai berikut:

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

$$= \frac{0.746\sqrt{100-2}}{\sqrt{1-0.746^2}}$$

$$= \frac{7,384}{0,443}$$

$$t = 16,668$$

Untuk menghitung T_{tabel} dipergunakan tabel distribusi T yang terdapat pada lampiran dengan $df = 98$ dan $\alpha = 0.05$. Maka diperoleh $T_{tabel} = 1,663$. Dari hasil perhitungan menunjukkan T_{hitung} lebih besar daripada T_{tabel} yaitu $T_{hitung} = 16,668 > 1,663$. Berdasarkan hasil perhitungan diatas $T_{hitung} > T_{tabel}$ bahwa hipotesis yang penulis buat dapat diterima, artinya hipotesis penulis terdukung

oleh fakta-fakta dilapangan. Mengacu kepada perhitungan diatas, thitung sebesar 16,668 berada pada daerah penolakan H_0 .

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen Pengguna Jasa pada PT. Fres Indonesia (Transportation, Rental Car, and Bus) Bandung yang telah dibahas, serta perhitungan-perhitungan statistik yang dilakukan, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Melalui analisis deskriptif dari skor-skor jawaban kuesioner penelitian yang dikumpulkan dari 100 orang yang dijadikan sebagai responden, dapat diketahui bahwa pada umumnya kualitas pelayanan jasa pada PT. Fres Indonesia (Transportation, Rental Car, and Bus) Bandung dapat dikatakan baik, karena nilai rata-rata dari keseluruhan pernyataan adalah sebesar 3,72 yang berada pada interval 3,40-4,19.
2. Hasil rata-rata dari keseluruhan pernyataan mengenai kepuasan konsumen Pengguna Jasa pada PT. Fres Indonesia (Transportation, Rental Car, and Bus) Bandung dapat dikatakan puas, dengan nilai rata-rata dari keseluruhan pernyataan adalah sebesar 3,80 yang berada pada interval 3,40-4,19.
3. Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan metode statistik, maka dapat diketahui:
 - a. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi dengan menggunakan korelasi Rank Spearman diperoleh nilai sebesar 0,746. Kesimpulan statistiknya, terdapat hubungan yang positif dan searah antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan konsumen Pengguna Jasa (Y) pada PT. Fres Indonesia (Transportation, Rental Car, and Bus) Bandung.
 - b. Hasil uji koefisien determinasi hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Pengguna Jasa pada PT. Fres Indonesia (Transportation, Rental Car, and Bus) Bandung adalah sebesar 55,7%

Sedangkan sisanya sebesar 44,3% dihubungkan oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

c. Berdasarkan uji signifikansi diperoleh thitung sebesar 16,668, sedangkan ttabel sebesar 1,663, thitung lebih besar dari ttabel ($16,668 > 1,663$) dan berdasarkan kriteria pengujian hipotesis, yaitu jika thitung > ttabel, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian bahwa hipotesis yang penulis ajukan, yaitu: “Kualitas Pelayanan jasa Terhadap Kepuasan konsumen Pengguna Jasa Pada PT. FRES INDONESIA (TRANSPORTATION, RENTAL CAR, and BUS) BANDUNG BANDUNG” Dapat diterima.

Saran

Pada bagian akhir ini, penulis mengajukan beberapa saran yang dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan. Adapun saran-saran yang penulis ajukan antara lain:

1. Menambah cabang yang strategis di kota Bandung seperti: daerah Pasteur, atau diluar daerah contoh Indramayu, Cirebon.
2. Kendaraan yang akan disewakan, harus melakukan service secara berkala.
3. Tersedianya fasilitas pendukung dilokasi penyewaan, seperti tersediaannya pompa ban mobil, tempat penyucian mobil, dan garansi perawatan.

4. Karyawan sebaiknya berpenampilan baik rapi dengan menggunakan seragam.
5. Jaringan informasi pada saat penyewaan dan reservasi harus jelas, terus adanya komunikasi yang baik dan cepat antara pelanggan dan perusahaan.
6. Meningkatkan kredibilitas kerja karyawannya dengan dilakukannya training kepada karyawannya tentang *product knowledge*, dilakukan pelatihan kepada seluruh karyawan, agar seluruh karyawan dapat menangani pelanggannya cepat dan tepat, serta dapat lebih memahami keinginan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Nazir, Moh 2005. *Metode Penelitian*. Cetakan 6. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2008. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Pemasaran Jasa, Edisi Pertama*. Malang: Bayumedia.
- Zeithaml, Valarie, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler. 2007. *Service Marketing*. McGraw-Hill International Edition.

**PENGARUH SIKAP WAJIB PAJAK DAN PENERAPAN
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KOTA BANDUNG TAHUN 2016)**

N. Heriyah

heryahamoy@gmail.com

ABSTRACT

The number of taxpayers from year to year is increasing but there are still obstacles that can hamper efforts to increase tax ratio, the obstacle is tax compliance (tax compliance). Several factors that can influence taxpayer compliance are taken in this study is the attitude of taxpayers, and the application of tax penalties. This study was conducted to assess the level of taxpayer compliance, especially private persons in the city of Bandung by using these independent variables. Variables of taxpayer attitude, and the application of tax sanction are chosen because it tends to be more in line with individual taxpayer compared with other variables. Because the two variables are directly related to how the individual taxpayers will determine the attitudes of the taxpayer on taxpayer compliance, and individual taxpayers when associated with the application of tax sanctions on compliance taxpayer.

Population in this research is individual taxpayer residing in Bandung City. Based on data obtained from five Primary Tax Office in Bandung until 2016 was recorded as many as 749,929 people who is an effective personal taxpayer. Not all the effective individual taxpayers are subject to the research because of their huge amounts, therefore for the efficiency of time and costs sampling is taken. Sampling was done on 400 people by using probability sampling method. The primary data collection method used is by questionnaire method, while the data analysis technique used in this research is multiple linear regression analysis technique.

Based on the results of the analysis conducted then obtained the conclusion that the attitudes of taxpayers, and tax penalties sanction have a significant positive effect on taxpayer compliance either simultaneously or partially.

Keywords: *Taxpayer Compliance, Taxpayer Attitude, and Implementation of Taxation Sanctions.*

ABSTRAK

Jumlah wajib pajak dari tahun ke tahun semakin bertambah, namun demikian masih terdapat kendala yang dapat menghambat upaya peningkatan *tax ratio*, kendala tersebut adalah kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*). Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang diambil pada penelitian ini adalah sikap wajib pajak, dan penerapan sanksi perpajakan. Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji tingkat kepatuhan wajib pajak khususnya orang pribadi di Kota Bandung dengan menggunakan variabel bebas tersebut. Variabel sikap wajib pajak, dan penerapan sanksi perpajakan dipilih karena cenderung lebih sesuai dengan wajib pajak orang pribadi dibandingkan dengan variabel lain. Karena kedua variabel tersebut berhubungan langsung antara bagaimana wajib pajak orang pribadi akan menentukan sikap wajib pajak tersebut terhadap kepatuhan wajib pajak, dan wajib pajak orang pribadi apabila dihubungkan dengan penerapan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang berada di Kota Bandung. Berdasarkan data yang diperoleh dari lima Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Bandung sampai tahun 2016 tercatat sebanyak 749.929 orang yang merupakan wajib pajak orang pribadi efektif. Tidak semua wajib pajak orang pribadi efektif ini menjadi objek dalam penelitian karena

jumlahnya yang sangat besar oleh karena itu guna efisiensi waktu dan biaya dilakukan pengambilan sampling. Pengambilan sampel dilakukan pada 400 orang dengan menggunakan metode *probability sampling*. Metode pengumpulan data primer yang digunakan adalah dengan metode angket (kuesioner), sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan bahwa sikap wajib pajak, dan penerapan sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak baik secara simultan maupun secara parsial.

Kata kunci : Kepatuhan Wajib Pajak, Sikap Wajib Pajak, dan Penerapan Sanksi Perpajakan.

1. Pendahuluan

Data dari BPS tahun 2011-2013 menunjukkan bahwa pajak merupakan penyumbang APBN lebih dari 70%. Direktorat Jendral Pajak (DJP) Tahun 2013, menjelaskan, "Pajak merupakan sumber utama penerimaan Negara". Berdasarkan pernyataan tersebut, maka pemerintah khususnya DJP terus berupaya untuk meningkatkan penerimaan pajak. Upaya yang dilakukan DJP adalah dengan cara ekstensifikasi pajak, yaitu menjangkau subjek-subjek pajak baru yang selama ini belum terdaftar sebagai wajib pajak, intensifikasi pajak, yaitu mencari sumber-sumber objek pajak yang belum tergarap dan modernisasi

pajak (Hidayat, 2005). Selain dari ketiga upaya tersebut, DJP juga melakukan reformasi perpajakan pertama kali yaitu pada tahun 1983 dengan diberlakukannya *self assessment system*, dimana wajib pajak diharuskan untuk berperan aktif dalam pemenuhan kewajiban perpajakan, diantaranya adalah dengan menghitung, memperhitungkan, membayar pajak, menyetor, dan melaporkan seluruh pajak yang menjadi kewajibannya. Namun demikian dalam prakteknya di lapangan, system pemungutan pajak di Indonesia sulit dijalankan sesuai harapan.

Tabel 1.5
Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Tahun 2011 – 2015

Uraian	2015	2014	2013	2012	2011
WP Terdaftar	19.220.451	18.357.833	17.731.736	17.659.278	19.913.904
WP Badan	1.167.507	1.166.036	1.141.797	1.026.388	2.450.655
WP OP	18.052.944	17.191.797	16.589.939	16.632.890	17.463.249
SPT Tahunan PPh	11.670.242	10.807.624	10.781.103	9.482.480	8.972.597
WP Badan	550.127	548.676	592.373	547.659	507.844
WP OP	11.120.115	10.258.948	10.188.730	8.934.821	8.464.753
Rasio Kepatuhan	60,71%	58,87%	60,80%	53,70%	45,05%
WP Badan	47,11%	47,05%	51,88%	53,36%	20,72%
WP OP	61,59%	59,67%	61,72%	53,72%	48,47%

Sumber : Data Masterfile ODS, diolah kembali

Selanjutnya SPT Tahunan PPh adalah jumlah SPT Tahunan PPh yang diterima oleh Ditjen Pajak selama masa satu tahun kegiatan. Pada tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah SPT Tahunan yang diterima oleh Ditjen Pajak mengalami peningkatan dari tahun ke tahun.

Kemudian Rasio Kepatuhan merupakan perbandingan antara jumlah SPT Tahunan PPh yang diterima dalam satu tahun pajak tertentu dengan jumlah wajib pajak terdaftar wajib SPT pada awal tahun.

Tabel 1.6
Ratio Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Bandung
Tahun 2011 hingga 2015

Tahun	Jumlah WP Terdaftar	Jumlah Penyampaian SPT (WP Efektif)	WP Efektif/Jml WP Terdaftar	Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak
2011	427.606	155.623	155.623/427.606	36%
2012	471.076	164.814	164.814/471.076	35%
2013	511.337	161.826	161.826/511.337	32%
2014	545.620	233.138	233.138/545.620	42%
2015	1.004.650	459.276	459.276/1.004.650	46%

Sumber : Direktorat Teknologi Informasi Perpajakan, diolah

Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu komponen penting dalam rangka meningkatkan penerimaan pajak. Kepatuhan wajib pajak mencerminkan kesediaan dari individu atau wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Berbagai dimensi dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak. Beberapa diantaranya antara lain adanya kewajiban seluruh wajib pajak untuk melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) dan mengungkapkan jumlah penghasilan yang

dilaporkan. Sejalan dengan implementasi *self assessment* diharapkan wajib pajak dapat mencapai suatu tingkat kepatuhan pajak sukarela (*voluntary compliance*).

Berdasarkan kondisi dan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai kepatuhan wajib pajak dengan judul penelitian

“Pengaruh Sikap Wajib Pajak Dan Penerapan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ”

II. Kajian Teori

A. Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

Kepatuhan Wajib pajak terkait dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Dalam teori atribusi persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun kondisi eksternal orang tersebut. Teori atribusi (*attribution*

theory) sangat relevan untuk menerangkan maksud tersebut di atas. Pada dasarnya, teori atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, maka mereka mencoba untuk menentukan apakah perilaku itu ditimbulkan secara internal ataukah secara eksternal (Robbins, 2009:129)

B. Teori Aksi Beralasan (*Theory of Reasoned Action /TRA*)

Ajzen dan Fishbein (1980), dalam “*Theoy of reasoned action*” atau yang dikenal juga dengan Teori Aksi beralasan menyatakan bahwa niat menentukan seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku. *Theory of Reasoned Action* adalah suatu teori yang menjelaskan sikap dan perilaku individu dalam melaksanakan suatu kegiatan. Ajzen dan Fishbein berpendapat bahwa *Theory of Reasoned Action* berasal dari kegagalan penelitian-penelitian sebelumnya mengenai teori sikap perilaku tradisional. Berdasarkan *Theory of Reasoned Action*, perilaku seseorang ditentukan oleh tujuan perilaku untuk melakukannya

C. Kepatuhan Wajib Pajak (*Tax Compliance*)

Menurut Simanjuntak dalam bukunya “Dimensi Ekonomi Perpajakan” (2014 : 86) menyatakan hubungan sikap kepatuhan pajak dengan strategi kepatuhan dalam merespon tindak kepatuhan pajak digambarkan melalui

Compliance Model yang dikemukakan oleh *Australian Tax Office (2000)* dan *New Zealand Revenue Departement (2003)* (*James, Hasseldine, Hite and Toumi, 3003*). Model tersebut didasarkan pada asumsi bahwa kebijakan yang diharapkan adalah refleksi dari tingkat kepatuhan pajak yang ada (*attitude to compliance*). Model tersebut juga sesuai dengan model yang digambarkan oleh OECD *Centre for Tax Policy and Administration* dalam menjelaskan tingkat kepatuhan pajak (OECD *Centre for Tax Policy and Administration, 2004: 38*). Adapun klasifikasi dari tingkat kepatuhan pajak dan strategi antisipasi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan pajak sesuai dengan OECD dapat diketahui bahwa perilaku-perilaku kepatuhan pajak adalah bervariasi. Dikatakan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak adalah bervariasi, yaitu setiap tingkat kepatuhan dapat direspon dengan strategi kepatuhan (*compliance strategi*) yang berbeda. Pilihan strategi kepatuhan yang dilaksanakan adalah merupakan produk dari kebijakan. Pada bagan diatas menunjukkan masyarakat wajib pajak terbagi menjadi empat tingkatan kepatuhan, yaitu :

1. WP telah memiliki tingkat kesadaran yang sangat tinggi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik. (*willing to do the right things*), maka sebagai strategi kepatuhan terhadap WP ini adalah upaya fiskus untuk terus memberikan kemudahan dalam pelayanan yang terbaik. Dengan tingkat kesadaran yang baik WP akan terus secara konsisten menunjukkan tingkat kepatuhan yang tinggi bila mendapat pelayanan yang baik dari aparat perpajakan.
2. WP yang selalu mencoba-coba untuk memanfaatkan peluang menghindar pajak walau tidak berhasil (*try to but do not always succeed*). Keputusan WP untuk menghindar pajak dapat berakibat untuk melanggar aturan pajak. Dalam konteks ini strategi kepatuhan pajak dibangun atas dasar kepercayaan pada itikad baik WP dengan cara memberikan bantuan pelayanan bagaimana agar WP memahami aturan perpajakan dan prosedur administrasi yang menyertainya dengan

benar (*assist to comply*) sehingga diharapkan WP akan membatalkan niatnya untuk menghindar pajak sehingga kembali dapat meningkatkan kepatuhannya.

3. WP tidak patuh yaitu tidak bersedia memenuhi aturan perpajakan yang berlaku (*don't want to comply*). WP selalu menghindar dengan aktif dalam memenuhi kewajibannya dengan berbagai alasan. Dalam hal ini kepatuhan menyangkut unsur perilaku pihak-pihak yang terkait dalam pajak. Secara implementatif pola ketidakpatuhan ini dipahami sebagai cara menghindar yang sengaja dilakukan WP dalam upaya mengurangi, atau bahkan tidak membayar pajak yang seharusnya.
4. WP sama sekali tidak bersedia memenuhi kepatuhan pajak atau tidak mau membayar pajak yang menjadi kewajibannya (*have decided not to comply*). Segala upaya dilakukan WP untuk menghindar pajak, bahkan menyelundupkan atau menggelapkan pajak, yaitu dengan sengaja melanggar aturan perpajakan. Penegakan hukum (*law enforcement*) menjadi strategi pilihan yang paling tepat, yaitu dengan menggunakan semua perangkat hukum.

Menurut Norman D. Nowak (Zain, 2007:31), kepatuhan wajib pajak memiliki pengertian yaitu : “Suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi di mana :

1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya”

D. Penerapan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

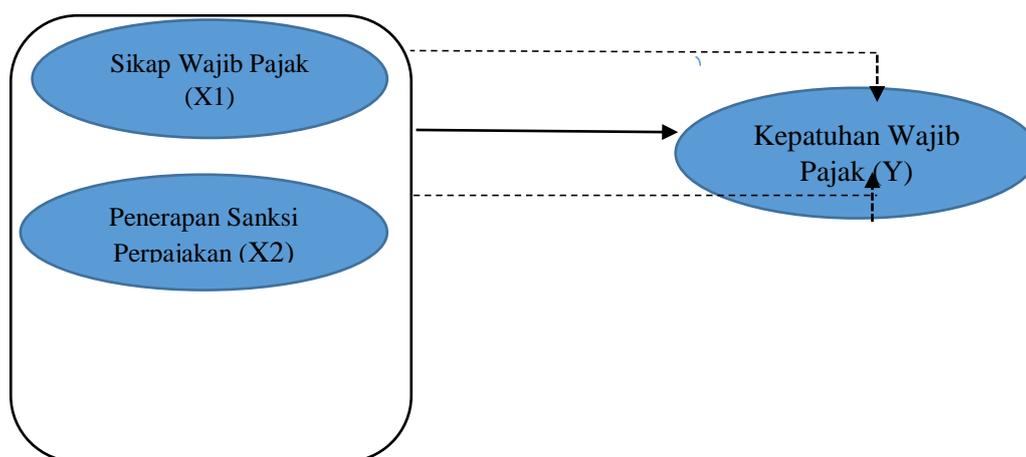
Penerapan sanksi pajak kepada wajib pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Wajib pajak akan patuh disebabkan

salah satunya (karena adanya tekanan) karena wajib pajak berfikir adanya sanksi berat akibat tindakan illegal dalam usahanya menyelundupkan pajak (Devano dan Rahayu, 2006:112).

III. Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini yang dimaksudkan dengan sikap wajib pajak, dan penerapan sanksi perpajakan tersebut diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak.

Gambar 2.2
Kerangka Pemikiran Teoritis



Keterangan : ————— Pengaruh secara bersama-sama
 - - - - - Pengaruh secara parsial

IV. Hipotesis

Sikap pada tingkah laku atau perbuatan manusia dalam kehidupan manusia sehari-hari, dapat pula dikatakan sikap merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi pola berfikir individu dalam kesehariannya terutama dalam proses pengambilan keputusan. Pada saat sikap telah terbentuk, maka sikap akan menentukan cara-cara berperilaku terhadap objek tertentu. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya peran dari sikap tersebut. Oleh sebab itu sikap atau pandangan wajib pajak diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H1 : Sikap wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Wajib pajak akan memenuhi pembayaran pajak apabila memandang bahwa sanksi perpajakan lebih banyak merugikannya. Semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan wajib pajak. Semakin banyak sisa tunggakan pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak, maka akan semakin berat bagi wajib pajak untuk melunasinya. Oleh sebab itu, pandangan wajib pajak dalam penerapan sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Berdasarkan hal tersebut diatas maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2 : Penerapan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

III. Objek Dan Metode Penelitian

A. Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:13) yang dimaksud dengan objek penelitian adalah : “Objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal objektif, valid, dan reliabel tentang suatu hal (variabel tertentu)”

Objek penelitian ini akan dilakukan pada wajib pajak orang pribadi (WPOP) yang berada di KPP Pratama Bandung yang meliputi lima Kantor Pelayanan Pajak (KPP), yaitu :

1. KPP Pratama Cibeuying, yang berkedudukan di Jl. Purnawarman No.21 Bandung
 2. KPP Pratama Karees, yang berkedudukan di Jl. Ibrahim Aji No. 372 Bandung
 3. KPP Pratama Cicadas, yang berkedudukan di Jl. Soekarno Hatta No. 781 Bandung
 4. KPP Pratama Tegalega, yang berkedudukan di Jl. Soekarno Hatta No. 216 Bandung
- KPP Pratama Bojonegara, yang berkedudukan di Jl. Prof. Sutami No. 1 Bandung

B. Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:14), yang dimaksud dengan metode penelitian adalah sebagai berikut : “Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.”

Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif dan verikatif.

Sumber data primer pada penelitian ini akan diperoleh langsung dari setiap KPP di Kota Bandung berupa jumlah wajib pajak orang pribadi (WP OP) efektif. Selain dari itu sumber data primer diperoleh dari data berupa kuesioner yang telah diisi oleh para wajib pajak orang pribadi (WP OP) efektif yang menjadi responden terpilih dalam penelitian ini

Populasi dan Sampel

Pada penelitian ini definisi populasi diatas menerangkan bahwa populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi efektif (WP OP) yang berada di Kota Bandung Tahun 2016. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* yaitu *proportionate stratified random sampling* dengan menggunakan rumus slovin. Penentuan jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus *Slovin* dalam Sujarweni (2014:16), yaitu sebagai berikut :

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

Berdasarkan data dari KPP yang ada di Kota Bandung, hingga tahun 2016 tercatat sebanyak 749.929 wajib pajak orang pribadi yang merupakan WP OP efektif. Maka jumlah sampel untuk penelitian dengan *margin of error* sebesar 5% adalah :

Sehingga jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 400 Wajib Pajak Orang Pribadi. Sampel yang berjumlah 400 tersebut akan didistribusikan pada lima KPP secara proporsional.

Perhitungan jumlah sampel yang diambil untuk setiap KPP berdasarkan perhitungan *sampling* adalah sebagai berikut :

Perhitungan Pengambilan Sampel Untuk Setiap KPP

Nama KPP	WP OP Efektif (Populasi)	Prosentase	Target Populasi (Jumlah Sampel)
KPP Cibeuying	149.811	19,97 %	80
KPP Karees	169.696	22,63 %	90
KPP Cicadas	153.908	20,52 %	82
KPP Tegalega	135.926	18,13 %	73
KPP Bojonegara	140.588	18,75 %	75
Jumlah	749.929	100 %	400

Sumber : Bagian Umum KPP di Kota Bandung, diolah oleh peneliti.

C. Analisis Data

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda untuk mengolah dan membahas data yang telah diperoleh dan untuk menguji hipotesis yang diajukan. Teknik analisis regresi dipilih untuk digunakan pada penelitian ini karena teknik analisis berganda dapat menyimpulkan secara langsung mengenai pengaruh masing-masing variabel bebas yang digunakan secara parsial maupun simultan atau bersama-sama. Adapun model regresi yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$\text{Patuh} = \alpha + \beta_1 \text{ Sikap} + \beta_2 \text{ Sanksi} + e$$

Dimana :

Patuh = Kepatuhan WP

α = Konstanta

β_1, β_2 = Koefisien regresi

Sikap = Sikap WP Terhadap Kepatuhan WP

Sanksi = Penerapan Sanksi Perpajakan

Terhadap Kepatuhan WP

e = Residual

D. Uji Validitas

Uji validitas instrumen dilakukan untuk mengetahui instrumen penelitian mampu mencerminkan isi sesuai hal dan sifat yang diukur, artinya setiap butir instrumen telah benar-benar menggambarkan keseluruhan isi yang menjadi dasar penyusunan instrumen. Menurut Sugiyono (2017:134) analisis faktor dilakukan dengan cara mengkorelasikan tiap faktor tersebut dan besarnya 0,3 ke atas maka faktor tersebut merupakan *construct* yang kuat.

E. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan, atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individu walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. Dalam penelitian ini pengukuran reliabilitas kuesioner melalui uji statistik *Alpha-Cronbach* dengan program SPSS (*Statistical Package for Sosial Sciences*) for Windows. Suatu konstruk atau variabel

dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Alpha-Cronbach* > 0,70 pada hasil pengujian.

F. Uji Normalitas

Uji statistik regresi dan korelasi perlu dilakukan pengujian normalitas data, hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah sampel yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Kolmogorov-Smirnov Test* yang nantinya akan diolah dengan bantuan SPSS 20.0 for windows, kemudian alat uji statistik parametric dapat digunakan bila asumsi data sampel berdistribusi normal terpenuhi.

Dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan probabilitas (*Asymtotik Significance*), yaitu (Imam Ghazali, 2016:100):

- Jika Probabilitas > 0,05 maka distribusi dari populasi adalah normal
- Jika Probabilitas < 0,05 maka populasi tidak berdistribusi normal

G. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independen*). Multikolinieritas adalah suatu hubungan linier yang sempurna (*mendekati sempurna*) antara beberapa atau semua variabel bebas (Imam Ghazali, 2016:105).

H. Uji Heterokedastisitas

Menurut Imam Ghazali (2016:139), uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heterokedastisitas. Persamaan regresi yang baik jika tidak terjadi heterokedastisitas. Uji heterokedastisitas ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi kesalahan atau ketidaksamaan *variance* dari residual pada model yang sedang diamati dari satu observasi ke observasi yang lain.

I. Analisis Koefisien Korelasi Berganda

Analisis koefisien korelasi berganda digunakan untuk mengukur satu hubungan yang terjadi antara variabel bebas dengan variabel terikat.

J. Pengujian Hipotesis

K. Uji Simultan (Uji F)

Analisis pada Uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan atau bersama-sama antar variabel independen terhadap variabel dependen. Pengaruh tersebut memiliki tingkat signifikansi pada α 5%.

L. Uji Parsial (Uji t)

Uji statistik t adalah untuk menguji keberhasilan koefisien regresi secara parsial. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) secara tunggal berpengaruh terhadap variabel terikat (Y) dengan membandingkan antara nilai t hitung masing-masing variabel bebas dengan nilai t tabel dengan derajat kesalahan 5% ($\alpha = 0,05$).

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung yang meliputi lima Kantor Pelayanan Pajak yang selanjutnya disebut populasi. Jumlah populasi pada penelitian ini adalah berjumlah 749.929 wajib pajak orang pribadi yang berasal dari lima Kantor Pelayanan Pajak. Dari populasi yang berjumlah 749.929 wajib pajak orang pribadi diperoleh target populasi yang selanjutnya disebut sampel yang berjumlah 400 wajib pajak orang pribadi yang masing-masing KPP terdiri dari KPP Pratama Bandung Cibeuying berjumlah 80 wajib pajak orang pribadi, KPP Pratama Bandung Karees berjumlah 90 wajib pajak orang pribadi, KPP Pratama Bandung Cicadas berjumlah 82 wajib pajak orang pribadi, KPP Pratama Bandung

Tegalega berjumlah 73 wajib pajak orang pribadi, dan KPP Pratama Bandung Bojonegara berjumlah 75 wajib pajak orang pribadi.

B. Variabel Sikap Wajib Pajak

Melalui jumlah skor tanggapan dari 8 pernyataan yang diajukan mengenai variabel Sikap Wajib Pajak, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai Sikap Wajib Pajak termasuk dalam kategori “baik”.

Namun demikian dapat dilihat bahwa skor terendah yaitu 1.363 yang diperoleh dari pernyataan kuesioner penelitian yaitu wajib pajak merasa yakin bahwa pajak yang sudah dibayar benar-benar digunakan untuk pembangunan. Berdasarkan hasil dari perhitungan diatas maka dapat diartikan bahwa wajib pajak orang pribadi di Kota Bandung merasa kurang yakin bahwa pajak yang sudah dibayar memang benar-benar telah digunakan untuk pembangunan, meskipun wajib pajak orang pribadi tersebut telah melakukan kewajibannya dengan membayar pajak.

Selanjutnya dapat dilihat bahwa skor tertinggi yaitu sebesar 1.641 yang diperoleh dari kuesioner penelitian yaitu pemanfaatan pajak yang dirasakan tidak transparan. Berdasarkan hasil perhitungan di atas maka dapat diartikan bahwa wajib pajak orang pribadi di Kota Bandung pada umumnya merasakan bahwa pemanfaatan dari pajak yang dirasakan tidak transparan. Pajak yang merupakan pendapatan yang berasal dari wajib pajak hendaknya dapat diketahui oleh wajib pajak pemanfaatannya secara transparan.

C. Variabel Penerapan Sanksi Perpajakan

Melalui jumlah skor tanggapan dari 5 pernyataan yang diajukan mengenai variabel Penerapan Sanksi Perpajakan, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai Penerapan Sanksi Perpajakan termasuk dalam kategori “baik”.

Berdasarkan skor terendah yaitu 1.356 yang diperoleh dari pernyataan kuesioner penelitian yaitu keterlambatan membayar pajak yang dilakukan oleh wajib pajak sudah sepatutnya untuk tidak diampuni dan harus dikenakan denda. Berdasarkan hasil dari

perhitungan diatas maka dapat diartikan bahwa wajib pajak orang pribadi di Kota Bandung merasakan keberatan atas penerapan sanksi yang diberikan dalam aturan perpajakan apabila wajib pajak lalai yang mengakibatkan keterlambatan membayar pajak dan selanjutnya dikenakan denda sesuai dengan peraturan perpajakan.

Berdasarkan skor tertinggi yaitu sebesar 1.555 yang diperoleh dari pernyataan kuesioner penelitian yaitu penerapan sanksi denda terhadap wajib pajak yang lalai tepat dilakukan oleh aparat pajak. Melihat hasil perhitungan di atas maka dapat diartikan bahwa wajib pajak orang pribadi yang telah memahami peraturan perpajakan dan mau melakukan kewajibannya selaku wajib pajak mendukung dengan dilakukannya penerapan sanksi denda terhadap wajib pajak yang lalai tanpa terkecuali dilakukan oleh aparat pajak

D. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Melalui jumlah skor tanggapan dari 4 pernyataan yang diajukan mengenai variabel Kepatuhan Wajib Pajak, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai Kepatuhan Wajib Pajak termasuk dalam kategori “baik”. Berdasarkan hasil perhitungan di atas maka dapat diartikan bahwa wajib pajak orang pribadi selalu berusaha untuk membayar pajak atau memenuhi kewajiban perpajakannya tepat pada waktunya. Salah satu penyebab dari tingginya skor perolehan pada pernyataan ini agar wajib pajak terhindar dari pengenaan sanksi perpajakan.

V. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian pada bab sebelumnya, hasil pengolahan data dan uji hipotesis yang telah dilakukan maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Sikap wajib pajak dan penerapan sanksi perpajakan secara bersama-sama dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.. Secara empiris hasil penelitian membuktikan bahwa penerapan sanksi perpajakan merupakan salah satu variabel yang memiliki pengaruh terbesar terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Hasil penelitian membuktikan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan dan keyakinan wajib pajak kepada aparat pajak maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.
3. Hasil penelitian membuktikan bahwa semakin baik penerapan sanksi perpajakan dilakukan atau ditegakkan kepada siapapun tanpa terkecuali maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak

V. Referensi

- Arikunto. Suharsimi, 2010, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi VII, Jakarta : Rineka Cipta
- Ajzen, L., & Fishbein, M., 1980, *The Theory Of Planned Behavior* dalam *J. Kuhl & Beckman, Eds., Action-control :From Cognition to Behavior*, Springer, Heidelberg, p.11-39
- Bandura, A.,1977, “*Sosial Learning Theory*”, *Englewood Cliffs, Prentitice Hall* , New Jersey, 1996
- Badan Pusat Statistik, *Realisasi Penerimaan Pajak Negara 2011-2013*, Note:(<http://www.bps.go.id> diakses tgl 24 November 2016)
- Chaidir Ali, 1993, *Hukum Pajak Elementer*, PT. Eresco
- Darussalam, 2010, *Pemerintah Diminta Tingkatkan Kepatuhan Wajib Pajak*, Note: ([www:http://www.tempo.com](http://www.tempo.com) diakses November 2010)
- Darussalam, 2012, *Pajak Dibayar, Sanksi Pidana Tak Digunakan*, Note:([www..pajak.go.id](http://www.pajak.go.id), diakses Pada 15 April 2012)
- Darussalam, 2013, *Rendahnya Kesadaran Pajak*, Diakses pada Suara Pembaharuan
- Direktorat Jenderal Pajak, *Laporan Tahunan, 2014*, Note:(www.pajak.co.id), Kementerian Keuangan Republik Indonesia
- Direktorat Jenderal Pajak, *Refleksi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak*, Berita Pajak, No. 1488/Tahun XXXV/23 Maret 2016, Note:.(www.pajak.go.id)

- Ghozali, Imam, 2016, *Desain Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*, Semarang : Yoga Pratama
- Hidayat, Nur, 2005, Upaya Mengoptimalkan Penerimaan Pajak, *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Terapan*, Volume 1. Nomer 2
- Hutagaol, John, 2007, “Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak”, *Jurnal Akuntabilitas*, Volume 6, Nomer 2, Maret 2007, hal. 186–193.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane, 2008, *Manajemen Pemasaran* : PT Macanan Jaya Cemerlang.
- Loudon, David L., and Della Bitta, Albert J., 1988, *Consumer Behavior: concepts and applications*, 3rd Edition, McGraw-Hill, New York
- Nowak, Norman D., 1989, *Tax Administration in Theory and Practice*, Preager Publisher, London.
- Narimawati. Umi, Sri Dewi A., 2010, *Penulisan Karya Ilmiah*, Bekasi : Penerbit Genesis
- Panggabean, Miando Sahala L., 2002, *Self Assesment, Fiskus, dan Kepatuhan Wajib Pajak*, Berita Pajak, No. 1462/Tahun XXXIV, p. 31–33
- Prasentiantono. A. Tony, 1994, *Kebijakan Ekonomi Publik*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Robbins, Stephen P.- Judge, Timothy A, 2009, *Perilaku Organisasi- Organizaion Behavior Aplikasi*, Edisi 12 Bahasa Indonesia, Jakarta : Salemba Empat
- Sugiyono, 2017, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung : Alfabeta
- Sekaran, Uma, 2013, *Research Methods for Business : Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*, Edisi 6, Jakarta : Salemba Empat.
- Sujarweni, V.Wiranta, 2014, *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Saefudin, Azwar, 2010, *Reliabilitas dan Validitas*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Simanjuntak. Timbul H.-Imam Mukhlis, 2014, *Dimensi Ekonomi Perpajakan Dalam Pembangunan Ekonomi* : Penebarplus+.
- Tim Redaksi Ortax, 2017, *Undang-Undang Perpajakan*, Jakarta : Observation and Research of Taxation
- Ussahawanichakit, Phapruek, 2008, Effect of Organizational Learning Culture on Service Quality and Performace of Thai Accounting Firms, *International Journal Business Research*.
- Zain, Mohammad, 2007, *Manajemen Perpajakan*, Jakarta : Salemba Empat.

**PERANCANGAN APLIKASI MOBILE TEMPAT WISATA
(Studi Kasus: WILAYAH BANDUNG)**

Budiman

Fakultas Teknologi dan Informatika, UNIBI

budiman@unibi.ac.id

Abstrak

Penggunaan *smartphone* memberikan manfaat bagi masyarakat, semua informasi dapat diakses dengan mudah melalui *smartphone*. Bandung merupakan kota *Paris Van Java*, Kota Bandung terkenal dengan keindahan dan kesejukan udaranya. Bandung memiliki banyak tempat wisata yang beberapa diantaranya belum diketahui oleh wisatawan yang akan berkunjung ke Bandung diantaranya wisata alam, kuliner, belanja dan hotel. Selain itu wisatawan yang berkunjung kesulitan untuk menuju tempat wisata karena belum dilengkapi dengan *Google Maps*. Metodologi penelitian yang dilakukan terdiri dari beberapa tahap, yaitu tahap perencanaan, tahap analisis kebutuhan dan tahap perancangan aplikasi. Pada setiap tahap terdapat beberapa tugas yang dilakukan supaya sistem yang dirancang sesuai dengan kebutuhan. Berdasarkan perancangan aplikasi yang dilakukan, maka perancangan aplikasi tempat wisata ini dapat memberikan informasi kepada wisatawan mengenai tempat wisata di wilayah Bandung dan penggunaan fitur *Google Maps* pada aplikasi ini dapat memberikan kemudahan bagi wisatawan untuk berkunjung ke tempat wisata yang akan dikunjungi. Perancangan aplikasi ini dapat di implementasikan pada tempat wisata di wilayah lain.

Kata Kunci : Perancangan, Aplikasi, Wisata, Android

Abstract

The use of smartphones provide benefits to society, all information can be accessed easily through a smartphone. Bandung is the capital of Paris Van Java, Bandung is famous for its beauty and coolness. Bandung has many tourist attractions some of which not yet known by travelers who will pay a visit to Bandung include nature tours, culinary, shopping and hotels. In addition tourists visiting the difficulty to get to tourist attractions because it is not yet equipped with Google Maps. Research methodology undertaken consists of several stages, namely the planning phase, the design phase and needs analysis application. At each stage there are some tasks that are carried out so that the dirancangan system to suit your needs. Based on the design of the application is done, then the design of the application of these sights can provide information to travelers about tourist attractions in the area of Bandung and the use of the Google Maps feature on these applications can give ease for tourists to visit tourist attractions to be visited. The design of this application can be implemented on other area attractions.

Keywords: Design, Application, Tour, Android

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi semakin pesat, terutama penggunaan *Smartphone* yang kini menjadi kebutuhan dan gaya hidup masyarakat saat ini dalam menjalani aktifitas. Penggunaan *smartphone* memberikan manfaat bagi masyarakat, semua informasi dapat diakses dengan mudah melalui *smartphone* yang terhubung dengan jaringan internet mulai dari sarana komunikasi, berita *up to date*, bisnis *online*, pendidikan, permainan, dan lain-lain. Berdasarkan kemanfaatan dan pertumbuhan penggunaan *smartphone* menjadi peluang bagi peneliti, *developer* atau *programmer* dalam mengembangkan aplikasi *mobile*.

Bandung merupakan kota *Paris Van Java*, Kota Bandung terkenal dengan keindahan dan kesejukan udaranya. Selain itu Bandung terkenal dengan tempat wisata, kuliner dan lain-lain. Jumlah wisatawan pun semakin meningkat terutama warga Ibu Kota yang jaraknya tidak begitu jauh dari Bandung. Banyak wisatawan yang menghabiskan libur akhir pekan bersama keluarganya di Bandung.

Seiring berkembangnya teknologi yang menjadikan *Smartphone* sebagai kebutuhan dan meningkatnya jumlah wisatawan yang berkunjung ke Bandung maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul Perancangan Aplikasi *Mobile* Tempat Wisata (Studi Kasus : Wilayah Bandung).

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Bandung memiliki banyak tempat wisata yang beberapa diantaranya belum diketahui oleh wisatawan yang akan berkunjung ke Bandung.
2. Wisatawan yang berkunjung kesulitan untuk menuju tempat wisata karena belum dilengkapi dengan Google Maps.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Merancang aplikasi yang dapat memberikan kemudahan bagi wisatawan yang akan berkunjung ke Bandung dengan memperoleh informasi mengenai tempat wisata di wilayah Bandung.
2. Memberikan kemudahan wisatawan untuk menuju tempat wisata yang terintegrasi dengan *Google Maps*

1.4 Batasan Masalah

Untuk menghindari pembahasan yang melebar, maka masalah yang dibahas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi yang dirancang hanya membahas info tempat wisata wilayah Bandung diantaranya wisata kuliner, wisata hotel, wisata alam dan wisata belanja.
2. Tempat wisata wilayah Bandung mencakup Kota Bandung, Kabupaten Bandung dan Kabupaten Bandung Barat.

2. LANDASAN TEORI

2.1 Aplikasi

Menurut (Yuhefizar, 2012) Aplikasi merupakan program yang dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan pengguna dalam menjalankan pekerjaan tertentu. Jadi Aplikasi merupakan sebuah program yang dibuat dalam sebuah perangkat lunak dengan komputer untuk memudahkan pekerjaan atau tugas-tugas seperti penerapan, penggunaan dan penambahan data yang dibutuhkan.

Sedangkan menurut (Nazrudin Safaat H 2012 : 9) Perangkat lunak aplikasi adalah suatu subkelas perangkat lunak komputer yang memanfaatkan kemampuan komputer langsung untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan pengguna.

2.2 Android

Menurut (Kasman, 2015) Android merupakan sebuah sistem operasi telepon seluler dan *computer table* layar sentuh (*touch*

screen) yang berbasis Linux. Namun seiring dengan perkembangannya, Android berubah menjadi *platform* yang begitu cepat dalam melakukan inovasi. Hal ini tidak lepas dari pengembang utama dibelakangnya, yaitu Google. Google yang telah mengakuisisi Android, kemudian membuatkan sebuah *platform*.

Platform Android terdiri dari Sistem Operasi berbasis Linux, sebuah GUI (*Graphic User Interface*), sebuah *web browser* dan Aplikasi *End-User* yang dapat di *download* dan juga para pengembang bisa dengan leluasa berkarya serta menciptakan aplikasi terbaik dan terbuka untuk digunakan oleh berbagai macam perangkat.

2.3 Konsep Object Oriented Programming

Menurut (Widodo dan Herlawati, 2001) Bahasa C++, Java, VB.NET dan sejenisnya kita kenal sebagai bahasa pemrograman berorientasi objek. Tetapi hanya dengan menggunakan bahasa tersebut bukan berarti kita sudah pasti membuat program yang berorientasi objek. Perla diketahui bahwa kelas adalah tempat berkumpulnya objek yang merupakan ciri khas pemrograman berorientasi objek.

1. Analisis dan Desain Berorientasi Objek (*Object-Oriented Analysis and Design Process*)

Pemrograman berorientasi objek bekerja dengan baik ketika digabungkan dengan *Object-oriented Analysis and Design Process* (OOAD). (Wampler, 2001: 2) mengatakan jika kita membuat program berorientasi objek tanpa OOAD, seperti membangun rumah tanpa terlebih dahulu menganalisa apa saja yang dibutuhkan oleh rumah tersebut, tanpa perencanaan, tanpa blueprint, tanpa menganalisis ruangan apa saja yang diperlukan, berapa besar rumah yang akan dibangun dan sebagainya.

2. Objek (Object)

Menurut (Widodo dan Herlawati, 2001) orientasi objek merupakan teknik dalam menyelesaikan masalah yang kerap muncul dalam pengembangan perangkat lunak. Teknik ini merupakan titik kulminasi dalam

menemukan cara yang efektif dalam membangun sistem dan menjadi metode yang paling banyak dipakai oleh para pengembang perangkat lunak saat ini. Orientasi objek merupakan teknik pemodelan sistem riil yang berbasis objek. Inti dari konsep ini adalah objek yang merupakan model dari sistem nyata.

Menurut (Douglas, 2004) objek adalah entitas yang memiliki atribut, karakter (*behaviour*) dan kadangkala disertai kondisi (*state*). Objek merepresentasikan sesuatu sistem nyata seperti siswa, sistem kontrol permukaan sayap pesawat, sensor atau mesin. Objek juga merepresentasikan sesuatu dalam bentuk konsep seperti nasabah bank, merek dagang, pernikahan atau sekedar *listing*. Bahkan bisa juga menyatakan visualisasi seperti, bentuk huruf (*font*), histogram, poligon, garis atau lingkaran. Semuanya memiliki fitur atribut (untuk data), *behaviour* (*operation* atau *method*), keadaan (memori), identitas dan tanggung jawab. Proses menjabarkan sistem nyata menjadi objek dinamakan abstraksi (*abstraction*). Abstraksi, mengeliminir aspek yang tidak perlu dalam suatu objek.

3. Kelas (*Class*)

Menurut (Widodo dan Herlawati, 2001) kelas adalah penggambaran satu set objek yang memiliki atribut dan *behaviour* yang sama. Kelas mirip tipe data pada pemrograman non objek, tapi lebih komprehensif karena terdapat struktur sekaligus karakteristiknya. Kita dapat membentuk kelas baru yang lebih spesifik dari kelas general-nya. Kelas dan objek merupakan jantung dari pemrograman berorientasi objek. Untuk menghasilkan program jenis ini sangat penting untuk selalu berfikir.

4. Pembungkusan (*Encapsulation*)

(Nugroho, 2005: 6) mengartikan pembungkusan sebagai penggabungan potongan-potongan informasi dan perilaku perilaku spesifik yang bekerja pada informasi tersebut, kemudian mengemasnya menjadi apa yang disebut sebagai objek. Dalam perbankan kita mengenal objek rekening yang memiliki perilaku-perilaku misalnya buka, tutup, penarikan, penyimpanan, ubah nama, ubah alamat dan sebagainya. Akibatnya, perubahan-perubahan pada sistem perbankan yang

berkaitan dengan rekening-rekening dapat secara sederhana diimplementasikan satu kali saja pada objek rekening. Keuntungan lainnya adalah membatasi efek-efek perubahan pada sistem. Misalnya, saat manajemen bank menentukan jika seseorang memiliki rekening pinjaman di bank yang bersangkutan, rekening pinjaman itu harus dapat juga digunakan sebagai sarana bagi penarikan rekening.

5. Pewarisan (*Inheritance*) dan Generalisasi/Spesialisasi

Menurut (Whitten, 2004:411), konsep di mana metode dan atau atribut yang ditentukan di dalam sebuah objek kelas dapat diwariskan atau digunakan lagi oleh objek kelas lainnya. Sedangkan generalisasi atau spesialisasi merupakan teknik dimana atribut dan perilaku yang umum pada beberapa tipe kelas objek, dikelompokkan (atau diabstraksi) ke dalam kelasnya sendiri disebut *supertype*. Atribut dan metode kelas objek *supertype* kemudian diwariskan oleh kelas objek tersebut yang disebut *subtype*.

6. Polimorfisme

Menurut (Widodo dan Herlawati, 2001) *polimorfisme* berarti suatu fungsionalitas yang diimplementasikan dengan berbagai cara yang berbeda. Pada terminologi berorientasi objek, ini berarti kita dapat memiliki berbagai implementasi untuk sebagian fungsionalitas tertentu. Sebagai contoh, misalkan kita akan mengembangkan sistem berbasis gratis. Saat pengguna mau menggambar sesuatu, misalnya garis atau lingkaran, sistem akan memunculkan perintah gambar. Sistem akan mengenali berbagai bentuk gambar, masing masing dengan prilakunya sendiri-sendiri. Manfaat dari *polimorfisme* adalah kemudahan pemeliharannya. Jika perlu menambahkan gambar baru (misalnya segitiga), maka cukup menambahkan fungsi baru (fungsi menggambar segitiga) sedangkan fungsi umumnya (fungsi gambar) tidak mengalami perubahan (Nugroho, 2005: 10).

2.4 Unified Modelling Language

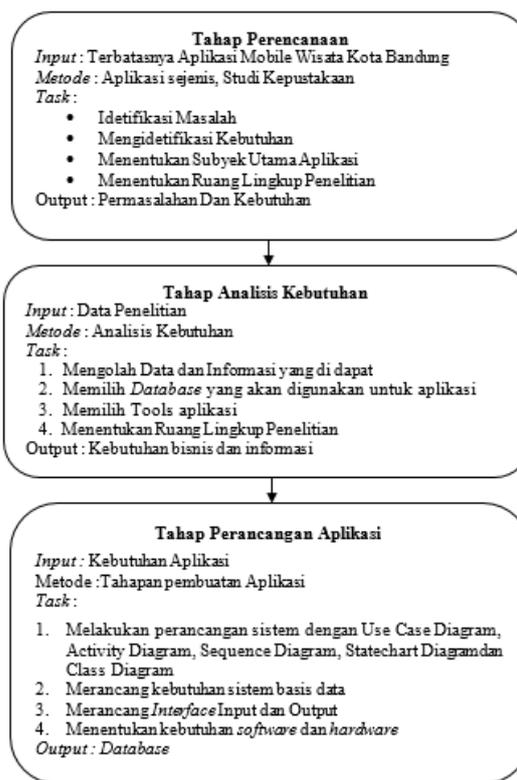
UML singkatan dari *Unified Modeling Language* yang berarti bahasa pemodelan standar. (Chonoles, 2003: bab 1) mengatakan sebagai bahasa, berarti UML memiliki sintaks dan semantik. Ketika kita membuat model menggunakan konsep UML ada aturan-aturan yang harus diikuti. Menurut (Widodo dan Herlawati, 2001) berikut ini merupakan jenis diagram UML :

- a. Diagram Kelas. Bersifat statis, diagram ini memperlihatkan himpunan kelas-kelas, antarmuka-antarmuka, kolaborasi-kolaborasi, serta relasi-relasi. Diagram ini umum dijumpai pada pemodelan sistem berorientasi objek. Meskipun bersifat statis, sering pula diagram kelas memuat kelas-kelas aktif.
- b. Diagram Paket atau *Package Diagram*. Bersifat statis, diagram ini memperlihatkan kumpulan kelas-kelas. merupakan bagian dari diagram komponen.
- c. Diagram Use-Case. Bersifat statis, diagram ini memperlihatkan himpunan use-case dan aktor-aktor. Diagram ini terutama sangat penting untuk mengorganisasi dan memodelkan perilaku suatu sistem yang dibutuhkan serta diharapkan pengguna.
- d. Diagram interaksi dan *Sequence*. Bersifat dinamis, diagram urutan adalah diagram interaksi yang menekankan pada pengiriman pesan dalam suatu waktu tertentu.
- e. Diagram Komunikasi atau *Communication Diagram*. Bersifat dinamis, diagram sebagai pengganti diagram kolaborasi UML 1.4 yang menekankan organisasi struktural dari objek-objek yang menerima serta mengirim pesan.
- f. Diagram *Statechart* atau *Statechart Diagram*. Bersifat dinamis, diagram status memperlihatkan keadaan-keadaan pada sistem, memuat status atau *state*, transisi, kejadian serta aktifitas. Diagram ini terutama penting untuk memperlihatkan sifat dinamis dari Antarmuka (*interface*), kelas, kolaborasi dan terutama penting pada pemodelan sistem-sistem yang reaktif.

- g. Diagram Aktivitas atau *Activity Diagram*. Bersifat dinamis, diagram aktivitas adalah tipe khusus dari diagram status yang memperlihatkan aliran dari suatu aktivitas ke aktivitas lainnya dalam suatu sistem. Diagram ini terutama penting dalam pemodelan fungsi-fungsi suatu sistem dan memberi tekanan pada aliran kendali antar objek.
- h. Diagram Komponen (*Component Diagram*). Bersifat statis. Diagram komponen ini memperlihatkan organisasi serta kebergantungan sistem/perangkat lunak pada komponen-komponen yang telah ada sebelumnya. Diagram ini berhubungan dengan diagram kelas dimana komponen secara tipikal dipetakan ke dalam satu atau lebih kelas-kelas, antarmuka-antarmuka serta kolaborasi-kolaborasi.
- i. Diagram *Deployment (Deployment Diagram)*. Bersifat statis. Diagram ini memperlihatkan konfigurasi saat aplikasi dijalankan (*run-time*). Memuat simpul simpul beserta komponen-komponen yang ada di dalamnya. Diagram *deployment* berhubungan erat dengan diagram komponen dimana diagram ini memuat satu atau lebih komponen-komponen. Diagram ini sangat berguna saat aplikasi kita berlaku sebagai aplikasi yang dijalankan pada banyak mesin (*distributed computing*).

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan rancangan penelitian yang digunakan sebagai pedoman dalam melakukan penelitian. Adapun tahap yang dilakukan mulai dari tahap perencanaan, analisis kebutuhan, dan perancangan aplikasi. Berikut ini merupakan gambar metodologi penelitian yang dilakukan:

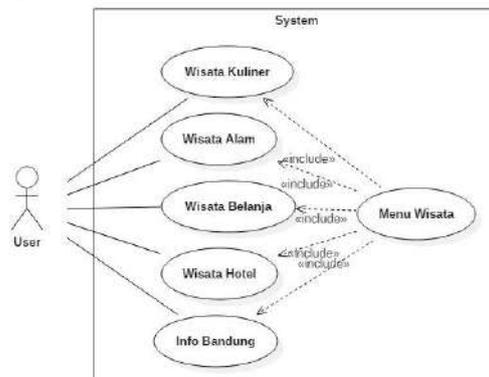


Gambar 3.1 Metode Penelitian

4. PERANCANGAN

4.1 Use Case Diagram

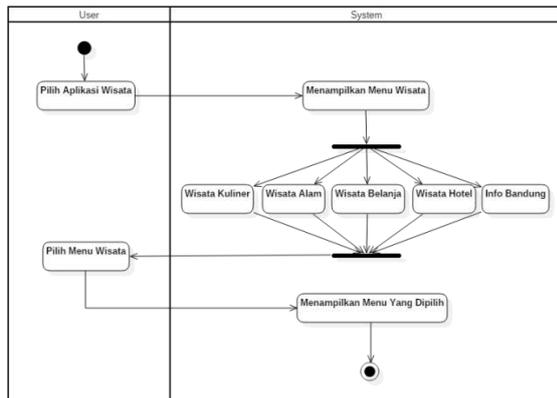
Pada perancangan aplikasi ini, *use case* menjelaskan tentang hubungan antara sistem dengan aktor. Aktor merupakan pengguna aplikasi, sedangkan sistem merupakan aplikasi wisata kota bandung. Hubungan yang terjadi dapat berupa input aktor ke sistem ataupun output dari sistem ke aktor.



Gambar 4.1. Use Case Diagram

4.2 Activity Diagram

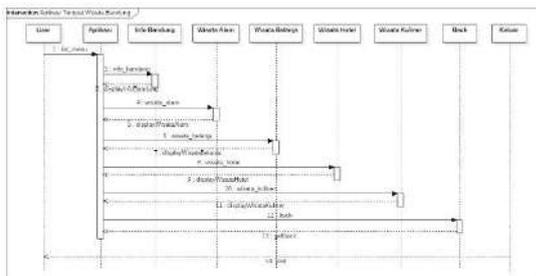
Untuk memodelkan *workflow* atau aliran kerja, aktifitas dan operasi. Dimodelkan dalam *activity diagram* yang disertai uraian tekstual dan menggambarkan aliran dari suatu aktivitas ke aktifitas lain yang terdapat pada sistem, berikut :



Gambar 4.2 Activity Diagram

4.3 Sequence Diagram

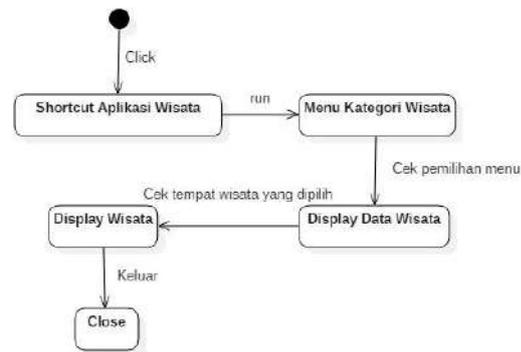
Menggambarkan aspek keterurutan waktu dari pesan yang disampaikan, dan/atau menggambarkan aspek struktur organisasi objek yang mengirim dan menerima pesan. Dimodelkan dengan *Sequence diagram* beserta uraian tekstual.



Gambar 4.3. Sequence Diagram

4.4 Statechart Diagram

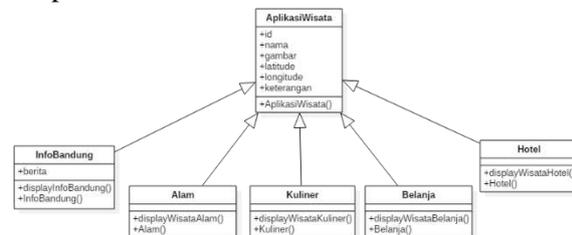
Diagram ini menggambarkan perilaku sistem aplikasi yang dibuat dan perilaku kelas, subsistem dan seluruh aplikasi. Diagram ini juga bermanfaat untuk menyediakan cara yang baik dalam memodelkan komunikasi yang terjadi dengan entitas luar melalui protokol.



Gambar 4.4. Statechart Diagram

4.5 Class Diagram

Class diagram atau diagram kelas merupakan inti dari proses pemodelan objek. Baik *forward engineering* maupun *reverse engineering* memanfaatkan diagram ini. *Forward engineering* merupakan proses perubahan model menjadi kode program sedangkan *reverse engineering* sebaliknya merubah kode program menjadi model. Pada *class diagram* terdapat atribut dan operasi yang menggambarkan perilaku suatu kelas. Di bawah ini merupakan *class diagram* aplikasi tempat wisata.



Gambar 4.5. Class Diagram

4.6 Perancangan Antar Muka

Perancangan antar muka merupakan bagian yang paling penting dalam merancang sistem. Pada bagian ini akan menjelaskan proses penggambaran bagaimana sebuah gambaran sistem dibentuk.



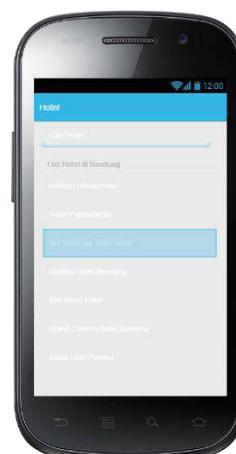
Gambar 4.6
Rancangan Antar Muka *Splash Screen*

Gambar di atas merupakan rancangan antar muka sebagai tampilan aplikasi pertama sebelum masuk ke menu utama.



Gambar 4.7.
Rancangan Menu Aplikasi

Rancangan menu aplikasi ini memberikan kemudahan bagi pengguna untuk memilih menu atau fasilitas yang disediakan oleh aplikasi dengan menggunakan *widget GridView* dan *Library Picasso* untuk membaca *resource image*.



Gambar 4.8.
Rancangan Antar Muka Daftar Hotel

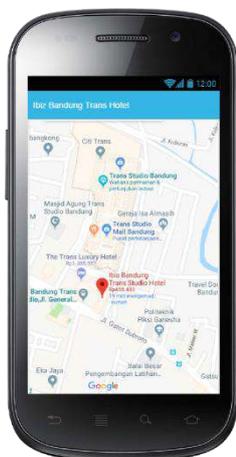
Rancangan antar muka diatas merupakan fitur dari aplikasi untuk menyediakan daftar hotel yang berada di bandung. Data hotel tersimpan di dalam database dan di tampilkan pada *widget ListView* yang dilengkapi dengan pencarian data hotel. Gambar rancangan di atas juga dapat digunakan untuk daftar Wisata Kuliner, daftar Wisata Alam, dan daftar Wisata Belanja.



Gambar 4.9.
Rancangan Antar Muka *Display Hotel*

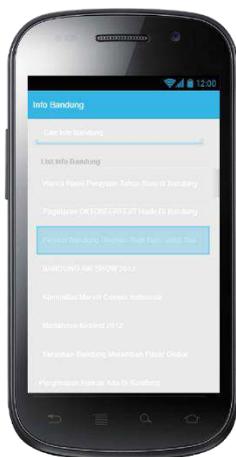
Rancangan antar muka *display* hotel merupakan rancangan untuk menampilkan data hotel yang dipilih oleh pengguna. Rancangan di atas juga dapat digunakan untuk rancangan *Display Wisata Kuliner*, *Display Wisata Alam*, dan *Display Wisata Belanja* Melalui fitur ini pelanggan dapat mengunjungi *website* dan melihat peta lokasi hotel tersebut yang

terintegrasi dengan *Google Maps* yang dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4.10
Rancangan Antar Muka Peta Lokasi

Rancangan antar muka di atas merupakan rancangan aplikasi yang terintegrasi dengan *Google Maps*. Pengguna aplikasi akan mendapatkan informasi lokasi tempat wisata di wilayah Bandung.



Gambar 4.11
Rancangan Antar Muka Daftar Info Bandung

Rancangan antar muka daftar info Bandung merupakan rancangan aplikasi untuk menyediakan daftar info seputar Bandung dengan menggunakan RSS Reader. Aplikasi ini dapat membaca *input stream* berupa XML yang disediakan oleh situs berita.



Gambar 4.12.
Rancangan Antar Muka Display Info Bandung

Gambar diatas merupakan rancangan antar muka *display* info Bandung berdasarkan daftar info Bandung yang dipilih oleh pengguna.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perancangan dari penelitian ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Perancangan Aplikasi Tempat Wisata ini dapat memberikan informasi kepada wisatawan mengenai tempat wisata di wilayah Bandung.
2. Penggunaan fitur *Google Maps* pada aplikasi ini dapat memberikan kemudahan bagi wisatawan untuk berkunjung ke tempat wisata yang dituju.
3. Perancangan aplikasi ini dapat digunakan untuk tempat wisata di wilayah lain selain Bandung.

6. REFERENSI

Chonoles, M.J., James A. Schardt. 2003. UML 2 for Dummies. Willey Publishing, Inc. New York.

Douglas. Bruce P. 2004. Real Time UML : Advance in The UML for Real – Time System, Third Edition. Pearson Education, Inc. Kanada.

Kasman, Akhmad Dharma. 2015. Trik Kolaborasi Android dengan PHP & MySQL. Lokomedia. Yogyakarta.

- Nazruddin Safaat H. 2012 (Edisi Revisi). Pemograman Aplikasi Mobile. Smartphone dan Tablet PC Berbasis Android. Informatika. Bandung.
- Nugroho, Adi. 2005. Rational Rose untuk Pemodelan Berorientasi Objek. Informatika. Bandung.
- Tim EMS, Pemrograman Android dalam Sehari. 2015. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Wampler, Bruce E. 2003. The Essence of Object Oriented Programming with Java and UML. Butterworth-heinemann. United Kingdom.
- Widodo, Prabowo Pudjo. Herliawati. 2011. Menggunakan UML. Informatika. Bandung.
- Whitten, Jeffrey L., et al. 2004. Metode Desain dan Analisis Sistem (terjemahan). Andi Offset. Yogyakarta.
- Yuhefizar . (2012) . CMM Website Interaktif MCMS Joomla (CMS). Jakarta . Gramedia.

**PENGARUH PAJAK HIBURAN DAN PAJAK HOTEL TERHADAP
PENDAPATAN ASLI DAERAH KOTA BANDUNG****Eko Purwanto**

Nova Nining Setiawati

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia

email: ekopurwanto@unibi.ac.id

email: novhaadveture@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pajak hiburan dan pajak hotel terhadap pendapatan asli daerah kota Bandung. Penelitian ini dilakukan dengan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah pendapatan asli daerah kota Bandung dengan sampel Penerimaan Pajak Hiburan dan Pajak Hotel periode tahun 2011 sampai dengan 2016. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dokumentasi BPPD kota Bandung untuk mendapatkan data sekunder. Hasil penelitian ini menunjukkan Pajak Hiburan berpengaruh negatif terhadap pendapatan asli daerah kota Bandung karena thitung lebih kecil dari ttabel yaitu sebesar $-0,926 < 4,30265$ sehingga sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis adalah H_0 diterima dan H_a ditolak dan pajak hotel berpengaruh terhadap pendapatan asli daerah kota Bandung karena thitung lebih besar dari ttabel yaitu sebesar $9,684 > 4,30265$ dengan kriteria pengujian hipotesis adalah H_0 ditolak dan H_a diterima. Pajak hiburan dan pajak hotel secara simultan berpengaruh terhadap pendapatan asli daerah kota Bandung karena Fhitung lebih besar dari Ftabel yaitu sebesar $88.991 > 2,920$.

Kata kunci: Pajak Hiburan, Pajak Hotel, Pendapatan Asli Daerah

This study aims to determine the effect of entertainment taxes and hotel taxes on the original revenue area of Bandung. This research was conducted with the type of quantitative research using descriptive method. The population in this study is the original revenue of Bandung city with sample of Entertainment Tax Reception and Hotel Tax for the period of 2011 until 2016. Data collection technique used is documentation BPPD Bandung to get secondary data. The results of this study show that Entertainment Tax negatively affect the original income area of Bandung city because tcount is smaller than ttable that is equal to $-0.926 < 4.30265$ so that in accordance with the hypothesis testing criteria is H_0 accepted and H_a rejected and hotel tax affects the city's original revenue Bandung because tcount bigger than ttable that is equal to $9,684 > 4,30265$ with criterion of hypothesis test is H_0 rejected and H_a accepted. Hotel entertainment and tax taxes simultaneously affect the city's original income of Bandung because Fcount is bigger than Ftable that is equal to $88.991 > 2,920$.

Keywords: Entertainment Tax, Hotel Tax, Local Revenue

1. PENDAHULUAN

Salah satu unsur reformasi adalah pemberian otonomi yang sangat luas kepada daerah kabupaten dan kota. Otonomi Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia (UU No 23,2014).

Untuk menyelenggarakan otonomi daerah yang luas, nyata, dan bertanggung jawab diperlukan kewenangan dan kemampuan menggali sumber-sumber keuangan sendiri didukung oleh pertimbangan keuangan antara pusat dan daerah. Dengan demikian, diperlukan usaha-usaha untuk meningkatkan kemampuan keuangan sendiri yaitu dengan upaya peningkatan Pendapatan Asli Daerah.

Desentralisasi fiskal merupakan salah satu konsekuensi dari otonomi daerah. Hal itu tercermin dari sebagian besar anggaran belanja negara yang setiap tahun mengalir ke seluruh wilayah. Dua tujuan dari fungsi pemerintah itu ada dua yaitu memberikan pelayanan publik dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut yang paling tahu keinginan, kebutuhan, prioritas daerah adalah yang paling dekat dengan masyarakat daerah (Primadhyta & Supriadi, 2016).

Kebijakan otonomi daerah dan desentralisasi fiskal memberikan implikasi adanya pembagian kewenangan urusan pemerintahan pusat dan pemerintah daerah yang disertai dengan pemberian sumber-sumber keuangan untuk mendanai urusan yang telah diserahkan kepada daerah tujuan kebijakan ekonomi daerah adalah untuk mendorong daerah dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dan efisien, yaitu dengan peningkatan peran serta, prakarsa, dan pemberdayaan masyarakat. Hal ini diwujudkan dengan dikeluarkannya UU No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Nopus & Isfaatun, 2013).

Pajak hiburan dan pajak hotel merupakan jenis-jenis pajak daerah yang potensinya semakin berkembang seiring dengan makin diperhatikannya komponen pendukung yaitu

sektor jasa dan pariwisata dalam kebijakan pembangunan daerah. Jenis-jenis pajak diatas menggambarkan besarnya potensi akan keberadaan jenis-jenis pajak dalam pembangunan suatu daerah. Pembangunan infrastruktur, biaya pendidikan, biaya kesehatan, subsidi Bahan Bakar Minyak (BBM), pembayaran para pegawai negara dan pembangunan fasilitas publik semua dibiayai dari Pajak. Semakin banyak Pajak yang dipungut maka semakin banyak fasilitas dan infrastruktur yang dibangun. Tidak bisa dipungkiri lagi bahwa salah satu penopang pendapatan nasional yaitu berasal dari penerimaan Pajak yang menyumbang sekitar 70% dari seluruh penerimaan negara. Pajak memiliki peran yang sangat vital dalam sebuah negara, tanpa Pajak kehidupan negara tidak akan bisa berjalan baik (Iqbal, 2015).

Tabel 1
Penerimaan Pajak Hiburan

Tahun	Jumlah	Target	Realisasi
2011	229	28.000.000.000	31.223.414.896
2013	251	35.500.000.000	37.767.188.531
2014	343	45.000.000.000	40.980.498.102
2015	200	60.000.000.000	50.449.101.884
2016	262	68.000.000.000	69.831.106.484

Merujuk pada tabel 1, terlihat perubahan Penerimaan Pajak Hiburan dari tahun ke tahun, pada tahun 2011 dan 2013 Penerimaan Pajak Hiburan melebihi target, tetapi pada tahun 2014 dan 2015 realisasi Penerimaan Pajak Hiburan tidak mencapai target, dengan realisasi Penerimaan Pajak Hiburan di tahun 2014 Rp. 40.980.498.102 dari target yang ditetapkan Rp. 45.000.000.000 dengan jumlah tempat hiburan 343 hal ini dikarenakan adanya himbauan pembatasan jam operasional tempat hiburan malam dari pihak kepolisian dan di tahun 2015 realisasi Penerimaan Pajak Hiburan Rp. 50.449.101.884 dari target yang ditetapkan Rp. 68.000.000.000 hal ini tidak sebanding dengan jumlah tempat hiburan yang ada di tahun 2015 sejumlah 200 tempat hiburan, sedangkan target yang ditetapkan lebih tinggi dari tahun 2014 yang jumlah tempat hiburannya lebih kecil dari tahun 2014, hal ini dikarenakan adanya himbauan dari kepolisian tentang himbauan jam operasional, penganan tarif 35% dianggap

terlalu memberatkan pengusaha, belum adanya data potensi pajak hiburan untuk menentukan target yang real sesuai dengan realisasi pendapatan pajak hiburan dan adanya

tunggakan pajak daerah dari piutang pajak hiburan yang belum dibayarkan oleh wajib pajak hiburan.

Tabel 2
Penerimaan Pajak Hotel

Tahun	Jumlah Hotel	Target	Realisasi
2011	340	92.000.000.000	112.007.259.932
2013	357	148.000.000.000	177.290.303.830
2014	382	202.850.000.000	204.674.481.155
2015	392	260.000.000.000	215.285.361.236
2016	336	260.000.000.000	274.809.381.603

Merujuk pada tabel tabel 2 terlihat perubahan Penerimaan Pajak Hotel dari tahun ke tahun, pada tabel 2 terlihat jumlah hotel dari tahun 2011 hingga 2016 mengalami kenaikan setiap tahunnya tetapi realisasi Penerimaan Pajak Hotel tidak mencapai target di tahun 2015 meskipun jumlah hotel yang ada tetap naik dengan realisasi Penerimaan Pajak Hotel hanya mencapai angka Rp. 215.285.361.236 dari target yang telah ditetapkan Rp. 260.000.000.000 sedangkan pada tahun 2016 menurunnya jumlah Hotel tidak mempengaruhi realisasi Penerimaan Pajak Hotel Rp. 274.809.381.603 dari target yang sama dengan tahun 2015, hal ini dikarenakan adanya Surat Edaran Menpan Nomor 11/2014 tentang larangan PNS rapat di Hotel atau melarang rapat diluar kantor, adanya penurunan tingkat hunian Hotel menurut riset properti komersial Bank Indonesia, menurunnya kunjungan wisatawan Malaysia yang masuk melalui Bandara Husen Sastranegara sebanyak 57% menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) Jawa Barat.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Supriadi, Dwiatmanto dan karjo (2015) menurut Nasution (1989:512) pajak hiburan merupakan pajak yang dikenakan atas semua hiburan dengan memungut bayaran, yang diselenggarakan pada suatu daerah. Sedangkan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi pasal 1 angka 20, pajak hotel adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh Hotel. Hotel dalam Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 pasal 1 angka 21 adalah fasilitas penyedia jasa

penginapan/peristirahatan termasuk motel, losmen, gubuk, pariwisata, wisma, pesanggrahan, rumah penginapan dan sejenisnya, serta rumah kos dengan jumlah kamar lebih dari sepuluh. Dengan hasil penelitian di kota Malang penerimaan Pajak Hiburan periode tahun 2011 s.d 2014 masih kurang berkontribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah tetapi tingkat efektivitas dapat dikatakan sudah efektif.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, penulis tertarik untuk mengambil judul “Pengaruh Penerimaan Pajak Hiburan dan Pajak Hotel Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Bandung”.

2. KAJIAN PUSTAKA

Pajak Hiburan adalah pajak atas penyelenggaraan Hiburan. Hiburan adalah semua jenis tontonan, pertunjukan, permainan, dan/atau keramaian yang dinikmati dengan dipungut bayaran. (Widyaningsih, 2011) subjek Pajak Hiburan adalah orang pribadi atau badan yang menikmati Hiburan. Sedangkan yang menjadi wajib Pajak Hiburan adalah orang pribadi atau badan yang menyelenggarakan Hiburan (Susyanti & Dahlan, 2016).

Pajak Hotel adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh Hotel. Hotel adalah fasilitas penyedia jasa penginapan/peristirahatan termasuk jasa terkait lainnya dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga motel, losmen, gubuk pariwisata, pesanggrahan, rumah penginapan

dan sejenisnya, serta rumah kos dengan jumlah kamar dengan jumlah kamar lebih dari sepuluh (Widyaningsih, 2011).

Menurut Mardiasmo (2016:3) Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Pajak Daerah sebagaimana yang ada dalam Undang-Undang nomor 28 tahun 2009 adalah Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, dan Pajak Rokok, Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

Pajak Hiburan menurut Undang-Undang No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah pasal 1 ayat 24, adalah Pajak atas penyelenggaraan Hiburan. Sedangkan yang dimaksud dengan Hiburan adalah semua jenis tontonan, pertunjukan, permainan, dan atau keramaian yang dinikmati dengan dipungut bayaran. Menurut Peraturan Daerah kota Bandung nomor 20 tahun 2011 Bab 1 nomor 12 tentang Pajak Daerah menyatakan bahwa Pajak Hotel adalah Pajak atas pelayanan yang disediakan oleh Hotel. Pajak Hotel adalah fasilitas penyedia jasa penginapan/peristirahatan termasuk jasa terkait lainnya dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga motel, losmen, gubuk pariwisata, pesanggrahan, rumah penginapan dan sejenisnya, serta rumah kos dengan jumlah kamar dengan jumlah kamar lebih dari 10 (sepuluh).

Menurut PerDa kota Bandung no 20 tahun 2011 Dasar Pengenaan Pajak Hiburan dan Pajak Hotel adalah jumlah Penerimaan Pajak dan target yang ditetapkan oleh pemerintah (PPID Bandung). Pajak Hiburan dan Pajak Hotel adalah bagian dari Pajak Daerah yang dipungut langsung dari berbagai sub Pajak Hiburan dan Pajak Hotel. Besarnya pendapatan Pajak Hiburan dan Pajak Hotel tergantung dari

kesadaran pihak terkait yang berkewajiban untuk membayar Pajak atas kegiatan atau usaha yang dilakukan oleh Wajib Pajak. Tidak lepas dari kesadaran Wajib Pajak penerimaan wisatawan juga berpengaruh pada penerimaan Pajak Daerah. Sejatinya kota Bandung adalah salah satu kota wisata di Indonesia. Keindahan Bandung tidak hanya menarik perhatian masyarakat lokal, tapi juga turis mancanegara. Beragam objek wisata ditawarkan di Bandung, mulai dari tempat berbelanja, objek sejarah, taman, museum hingga wisata alam dengan keindahan yang tidak diragukan lagi. Hal ini akan lebih memacu wisatawan lokal atau mancanegara untuk berwisata di kota Bandung, tidak dapat dipungkiri bahwa hal ini akan memacu pertumbuhan Pajak Daerah di kota Bandung.

Hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

- H1: Pajak Hiburan berpengaruh terhadap Pendapatan Asli Daerah kota Bandung.
- H2: Pajak Hotel berpengaruh terhadap Pendapatan Asli Daerah kota Bandung.
- H3: Pajak Hiburan dan Pajak Hotel berpengaruh terhadap Pendapatan Asli Daerah kota Bandung.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2017:2). Peneliti melakukan pengamatan dan menelusuri kembali fakta-fakta yang mempengaruhi Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Jawa Barat. Jenis metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis metode penelitian kuantitatif, dengan desain penelitian deskriptif yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai bagaimana pengaruh penerimaan Pajak Hiburan dan Pajak Hotel terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kota Bandung. Data yang digunakan di dalam penelitian ini adalah data sekunder yaitu berupa data jumlah pendapatan Pajak Hiburan dan Pajak Hotel dari tahun 2012-2016.

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. Populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam lainnya (Sugiyono, 2017:80). Populasi dari penelitian ini adalah Pendapatan Asli Daerah kota Bandung. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul mewakili (Sugiyono, 2017:81). Sampel pada penelitian ini adalah Penerimaan Pajak Hiburan dan Pajak Hotel tahun 2011 sampai dengan 2016.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam melakukan regresi linier berganda tahapan pertama adalah pemeriksaan terhadap asumsi-asumsi yang meliputi pengujian normalitas, heteroskedastisitas, pengujian multikolinearitas, dan autokorelasi. Pengujian normalitas dengan menggunakan *one kolmogorov-smirnov test*, membuktikan bahwa

data dalam penelitian terdistribusi secara normal. Uji Heteroskedastisitas dapat dideteksi dengan beberapa macam, antara lain dengan menggunakan uji *scatterplot* dan uji gleser membuktikan bahwa data penelitian memenuhi uji heteroskedastisitas.

Uji asumsi klasik multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi antar variabel independen dalam model regresi. Berdasarkan pengamatan dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini memenuhi uji asumsi klasik multikolinearitas. pajak hiburan dan pahak hotel tidak saling mengganggu karena tidak terjadi multikolinearitas.

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 sebelumnya. Hasil pengujian membuktikan bahwa data telah memenuhi uji autokorelasi.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda, karena alat analisis tersebut dapat digunakan sebagai model prediksi terhadap suatu variabel dependen dari variabel-variabel independen. Dalam penelitian ini akan dilihat pengaruh penerimaan pajak hiburan dan pajak hotel merupakan variabel bebas (X) dan pendapatan asli daerah merupakan variabel terikat (Y). dengan menggunakan program SPSS 20,0.

Tabel 3
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.		Collinearity Statistics
B	Std. Error		Beta		Tolerance		VIF
1	(Constant)		-79269,670	102263,807		,775	,495
X1	-11,899	6,178	-,417	-1,926	,150	,118	8,499
X2	9,684	1,528	1,373	6,337	,008	,118	8,4

Pada tabel 3 hasil Uji Regresi Linier Berganda diperoleh rumus regresi yaitu:

$$Y = -79.269,670 - 11,899 + 9.684$$

1. Nilai constant sebesar -79.269,670 artinya pajak hiburan dan pajak hotel nilainya 0

maka pendapatan asli daerah nilainya 79.269,670.

2. Nilai koefisien regresi pajak hiburan (x1) sebesar -11,899 artinya pajak hiburan mengalami kenaikan satu satuan, maka pendapatan asli daerah akan mengalami penurunan sebesar 11,813 satuan dengan

- asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap
3. Nilai koefisien pajak hotel bernilai positif sebesar 9,232 menyatakan bahwa apabila pajak hotel mengalami peningkatan maka pendapatan asli daerah kota Bandung juga mengalami peningkatan.

Tabel 4
Hasil Uji Korelasi Berganda

Model	R	R Square		Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics			
		F Change	df1	df2		Sig. F Change			
1	,992a	,983	,972	67,315.540	,983	88,991	2	3	,002

Analisis ini dilakukan dengan menggunakan program *SPSS Statistic* 16.0 dan diperoleh hasil analisis korelasi antara variabel independen yaitu Pajak Hiburan dan Pajak Hotel. Berdasarkan tabel 4.9, *output* tersebut dapat dilihat bahwa koefisien antara variabel independen dan dependen sebesar 0,992. Koefisien korelasi bertanda positif artinya

korelasi yang terjadi antara variabel Pajak Hiburan dengan Pajak Hotel bertanda positif. Dan nilai 0,992 menunjukkan korelasi yang terjadi antara variabel independen yaitu Pajak Hiburan dan Pajak Hotel dengan variabel dependen yaitu Pendapatan Asli Daerah berada dalam katagori hubungan yang sangat kuat pada skala 0,800-1,000.

Tabel 5
Uji Determinasi X1 dan X2

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,992a	,983	,972	67,315.540

Dari tabel 5 yaitu hasil *output* SPSS tersebut dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi atau *R Square* untuk Pajak Hiburan dan Pajak Hotel sebesar 0,992 atau 99,2%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel yang diteliti yaitu Pajak Hiburan dan Pajak Hotel memberikan kontribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah sebesar 99,2% sedangkan sisanya sebesar 0,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Dikarenakan nilai R square mendekati angka 1 maka pengaruh tersebut semakin kuat.

5. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel Pajak Hiburan dan Pajak Hotel terhadap pendapatan asli kota Bandung. Berdasarkan hasil penelitian ini seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya. Dapat disimpulkan yaitu:

1. Kondisi Penerimaan Pajak Hiburan di kota Bandung setiap tahun mengalami peningkatan dan mencapai target yang sudah ditentukan hanya saja pada tahun 2014 dan 2015 mengalami penurunan pencapaian target seiring bertambahnya target yang ditetapkan oleh pemerintah, Pajak Hiburan masuk pada katagori rendah hal ini dikarenakan adanya himbuan dari kepolisian tentang himbuan jam operasional, pengenaan tarif 35% dianggap terlalu memberatkan pengusaha, belum adanya data potensi Pajak Hiburan untuk menentukan target yang real sesuai dengan realisasi pendapatan Pajak Hiburan dan adanya tunggakan pajak daerah dari piutang Pajak Hiburan yang belum dibayarkan oleh wajib Pajak Hiburan.
2. Kondisi Penerimaan Pajak Hotel di kota Bandung setiap tahun mengalami peningkatan dan mencapai target yang sudah ditentukan hanya saja pada tahun

- 2015 mengalami penurunan pencapaian target, hal ini dikarenakan adanya Surat Edaran Menpan Nomor 11/2014 tentang larangan PNS rapat di hotel atau melarang rapat diluar kantor, adanya penurunan tingkat hunian hotel menurut riset properti komersial Bank Indonesia, menurunnya kunjungan wisatawan malaysia yang masuk melalui Bandara Husen Sastranegara sebanyak 57% menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) Jawa Barat.
3. Kondisi Penerimaan Pajak Hotel di kota Bandung setiap tahun mengalami peningkatan dan mencapai target yang sudah ditentukan hanya saja pada tahun 2015 dan 2016 mengalami penurunan pencapaian target, hal ini dikarenakan ditahun 2015 hanya dua mata pajak yang mencapai target yaitu pajak restoran dan pajak reklame, sedangkan pada tahun 2016 ada 2 mata pajak yang tidak mencapai target yaitu pajak BPHTB dan pajak reklame.
 4. Pajak Hiburan berpengaruh negatif terhadap Pendapatan Asli Daerah kota Bandung. Hal ini terlihat dari koefisien regresi yang bernilai negatif. Dan nilai persentasi kontribusi Pajak Hiburan yang kecil.
 5. Pajak Hotel berpengaruh positif terhadap Pendapatan Asli Daerah kota Bandung. Hal ini terlihat dari koefisien regresi yang bernilai positif. Dan nilai persentasi kontribusi Pajak Hotel yang besar.
 6. Pajak Hiburan dan Pajak Hotel berpengaruh terhadap Pendapatan Asli Daerah kota Bandung. Hal ini dapat terlihat dari nilai R Square yang besar dan menunjukkan bahwa Pajak Hiburan dan Pajak Hotel.
- ## 6. REFERENSI
- Iqbal, M. 2015. Pajak sebagai ujung tombak pembangunan.
- Mardiasmo. 2016. Perpajakan. Yogyakarta: ANDI.
- Nirbeta, Hadis. Pengaruh Pemungutan Pajak Reklame, Pajak Hotel, Pajak Hiburan, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Restoran, dan Pajak Parkir terhadap Pendapatan Asli Daerah kota Tanjungpinang, diunduh 25 Oktober 2017
- Nopus, Zukhratun. 2013. Analisis Potensi, Efektifitas dan Kontribusi Pajak Hotel Terhadap Penerimaan Pajak Daerah.
- Priantara, D. A. 2016. Perpajakan Indonesia. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Primadhyta, S., & Supriadi, A. 2016. Menyoal Desentralisasi Fiskal dan Imbas Pemekaran Daerah.
- Sugiyono. 2017. Metode penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Susyanti, Jeni & Ahmad Dahlan. 2016. Perpajakan. Malang: Empatdua.
- Widyaningsih, A. 2011. Retribusi Pajak Daerah Hukum Pajak dan Perpajakan. Bandung: Alfabeta
- Undang-Undang no 33 tahun 2014 tentang perimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan pemerintahan daerah.

SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN SELEKSI PENERIMA KARTU KELUARGA SEJAHTERA DENGAN PENDEKATAN TOPSIS**(Studi Kasus: Desa Sri Menanti Way Kanan)****Reni Nursyanti¹, Rola Hengki²**

Fakultas Teknologi dan Informatika, UNIBI

reninursyanti@unibi.ac.id, rolahengki@gmail.com**Abstrak**

Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) adalah kartu yang diterbitkan oleh Pemerintah sebagai penanda keluarga kurang mampu sebagai pengganti Kartu Keluarga Sejahtera (KPS) yang bertujuan untuk menanggulangi kemiskinan dengan memberikan bantuan berupa uang (TNP2K, 2014). Salah satu desa yang mendapat bantuan KKS yaitu Desa Simenanti. Desa Sri Menanti yang berada di Kecamatan Negara Batin Kabupaten Way Kanan merupakan desa yang berdiri sejak 1877, desa yang mayoritas merupakan masyarakat Lampung tersebut merupakan desa dengan jumlah penduduk 307 kepala keluarga dengan jumlah penduduk 1255 jiwa. kepala keluarga dengan jumlah penduduk 1255 jiwa. Sistem pemilihan keluarga yang mendapatkan KKS di desa tersebut masih belum tepat guna atau belum sesuai dengan kriteria penerima beras miskin. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Desa Sri Menanti, tehnik yang digunakan dalam pemilihan penerima KKS yaitu dengan cara atau sistem pemilihan acak tanpa menggunakan pedoman dengan kriteria yang telah ditentukan serta tanpa standar apapun. Dilihat dari hal tersebut, pemilihan atau seleksi penerima KKS di desa Sri Menanti masih belum tepat guna yang tentunya akan merugikan rumah tangga sasaran (rumah tangga miskin dan rumah tangga sangat miskin). Untuk memecahkan masalah tersebut, maka penulis melakukan perancangan sistem pendukung keputusan yang bertujuan agar dapat mempermudah pengambilan keputusan oleh panitia KKS desa Sri Menanti dalam melakukan seleksi penerima KKS dengan kriteria yang sudah ditetapkan. Metode yang diterapkan dalam aplikasi sistem pendukung keputusan ini yaitu metode TOPSIS. Metode TOPSIS (Technique For Orders Reference by Similarity to Ideal Solution) adalah salah satu metode pengambilan keputusan yang menggunakan prinsip bahwa alternatif yang terpilih harus mempunyai jarak terdekat dari solusi ideal positif dan terjauh dari solusi ideal negatif. Sehingga alternatif yang memiliki jarak terpendek dengan solusi ideal positif adalah alternatif yang terbaik. (Juliayanti, Irawan, & Mukhlash, 2011, pp. M-66).

Kata Kunci : Kartu Keluarga Sejahtera, Sistem Pendukung Keputusan, Topsis**Abstract**

Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) is a card issued by the Government as a marker of poor families as a substitute for Kartu Keluarga Sejahtera (KPS) which aims to overcome poverty by providing assistance in the form of money (TNP2K, 2014). One of the villages that received assistance from KKS is Simenanti Village. Sri Menanti Village located in Batin State District Way Kanan Regency is a village that stood since 1877, the majority village is Lampung society is a village with a population of 307 families with a population of 1255 people. head of household with a population of 1255 inhabitants. The family selection system that received the KKS in the village is still not appropriate or not in accordance with the criteria of poor rice recipients. Based on interviews with Sri Menanti Village Chief, the techniques used in the selection of KKS recipients are by means or random selection system without using guidelines with predetermined criteria and without any standards. From this point of view, the selection or selection of KKS recipients in the village of Sri Menanti is still inaccurate which would harm the target households (poor households and very

poor households). To solve the problem, the authors undertake the design of decision support system aimed at in order to facilitate decision making by the committee of KKS Desa Sri Menanti in the selection of recipients of KKS with predetermined criteria. The method applied in this decision support system application is TOPSIS method. The TOPSIS Method is one of the decision-making methods that uses the principle that the chosen alternative must have the closest distance from the ideal ideal solution and furthest from the ideal negative solution. So the alternative that has the shortest distance with the ideal ideal solution is the best alternative. (Juliayanti, Irawan, & Mukhlash, 2011, pp. M-66).

Keywords: *Kartu Keluarga Sejahtera, Decision Support System, Topsis*

1. PENDAHULUAN

Kemiskinan merupakan masalah yang rata-rata terjadi disetiap Negara, terlebih lagi di Negara berkembang seperti Indonesia. Masalah tersebut merupakan masalah mendasar yang masih menjadi pusat perhatian pemerintah. Untuk menanggulangi kemiskinan, ada banyak upaya yang dilakukan oleh pemerintah dengan memberikan berbagai bantuan baik berupa bantuan makanan pokok atau bantuan tunai berupa uang. Salah satu dari bantuan yang diberikan kepada masyarakat yaitu berupa bantuan uang yang diberi nama Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) atau yang sebelumnya lebih familiar dengan sebutan BLT (Bantuan Langsung Tunai).

Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) adalah kartu yang diterbitkan oleh Pemerintah sebagai penanda keluarga kurang mampu sebagai pengganti Kartu Keluarga Sejahtera (KPS) yang bertujuan untuk menanggulangi kemiskinan dengan memberikan bantuan berupa uang (TNP2K, 2014). Salah satu desa yang mendapat bantuan KKS yaitu Desa Simenanti. Desa Sri Menanti yang berada di Kecamatan Negara Batin Kabupaten Way Kanan merupakan desa yang berdiri sejak 1877, desa yang mayoritas merupakan masyarakat Lampung tersebut merupakan desa dengan jumlah penduduk 307 kepala keluarga dengan jumlah penduduk 1255 jiwa. Sistem pemilihan keluarga yang mendapatkan KKS di desa tersebut masih belum tepat guna atau belum sesuai dengan kriteria penerima beras miskin. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Desa Sri Menanti, tehnik yang digunakan dalam pemilihan penerima KKS yaitu dengan cara atau sistem pemilihan acak tanpa menggunakan pedoman dengan kriteria yang

telah ditentukan serta tanpa standar apapun. Dilihat dari hal tersebut, pemilihan atau seleksi penerima KKS di desa Sri Menanti masih belum tepat guna yang tentunya akan merugikan rumah tangga sasaran (rumah tangga miskin dan rumah tangga sangat miskin).

Adapun sasaran KKS seperti yang telah ditetapkan oleh Menteri Kesejahteraan Rakyat yaitu Rumah Tangga Miskin dan Rumah Tangga Sangat Miskin. Dari dua sasaran tersebut terdapat kriteria untuk menentukan rumah tangga miskin dan rumah tangga sangat miskin yang terdiri dari 4 aspek menurut Badan Pusat Statistik (BPS) yaitu meliputi: Aspek Kondisi Rumah (luas lantai, jenis lantai dan jenis dinding rumah), Aspek kebutuhan pokok (fasilitas buang air besar, sumber air minum, penerangan dan bahan bakar untuk memasak), Aspek Ekonomi (frekuensi makan, frekuensi membeli daging, frekuensi membeli pakaian, kemampuan berobat ke puskesmas, lapangan pekerjaan dan pendidikan kepala rumah tangga) serta Aspek Aset Pribadi yang meliputi kepemilikan aset sawah, lahan dan ternak (BPS, 2011, p. 7).

Untuk memecahkan masalah tersebut, maka penulis melakukan perancangan sistem pendukung keputusan yang bertujuan agar dapat mempermudah pengambilan keputusan oleh panitia KKS desa Sri Menanti dalam melakukan seleksi penerima KKS dengan kriteria yang sudah ditetapkan. Metode yang diterapkan dalam aplikasi sistem pendukung keputusan ini yaitu metode TOPSIS. Metode TOPSIS (Technique For Orders Reference by Similarity to Ideal Solution) adalah salah satu metode pengambilan keputusan yang menggunakan prinsip bahwa alternatif yang terpilih harus mempunyai jarak terdekat dari

solusi ideal positif dan terjauh dari solusi ideal negatif. Sehingga alternatif yang memiliki jarak terpendek dengan solusi ideal positif adalah alternatif yang terbaik. (Juliayanti, Irawan, & Mukhlash, 2011, pp. M-66).

2. LANDASAN TEORI

2.1 Kartu Keluarga Sejahtera (KKS)

Kartu Keluarga Sejahtera atau yang dikenal dengan KKS merupakan kartu yang diterbitkan oleh Pemerintah sebagai penanda keluarga kurang mampu sebagai pengganti Kartu Perlindungan Sosial (KPS). KKS sendiri digunakan untuk mengambil bantuan sejenis seperti Raskin, BLT dll. Program ini bertujuan untuk menanggulangi kemiskinan dengan cara memberikan bantuan berupa uang dalam bentuk simpanan.

Melalui pelaksanaan program ini pula, diperkenalkan penggunaan teknologi untuk menjangkau masyarakat kurang mampu agar penyaluran program dapat lebih baik dan efisien. Dengan pelaksanaan program ini, pemerintah dapat meningkatkan martabat keluarga kurang mampu dengan perlindungan dan pemberdayaan serta tidak sekedar diberikan *charity* (TNP2K, 2014). Berikut ini tampak depan dari Kartu Keluarga Sejahtera.



Gambar 2.1.

Tampak Depan Kartu Keluarga Sejahtera

2.2 Metode TOPSIS

Berdasarkan jurnal Juliayanti, dkk (2011, p. 66) dijelaskan bahwa Metode TOPSIS (*Technique For Orders Reference by Similarity to Ideal Solution*) adalah salah satu metode pengambilan keputusan multi kriteria yang pertama kali diperkenalkan oleh Yoon dan Hwang (1981). Metode ini menggunakan prinsip bahwa alternatif yang terpilih harus

mempunyai jarak terdekat dari solusi ideal positif dan terjauh dari solusi ideal negatif. Sehingga alternatif yang memiliki jarak terpendek dengan solusi ideal positif adalah alternatif yang terbaik. Dengan kata lain, alternatif yang memiliki nilai yang diurutkan berdasarkan nilai lebih besar itulah yang lebih baik untuk dipilih.

Prinsip metode TOPSIS adalah sederhana, dimana alternatif yang dipilih selain memiliki kedekatan dengan solusi ideal positif dan jauh dari solusi ideal negatif. Solusi ideal terbentuk jika sebagai komposit dari nilai kinerja terbaik ditampilkan oleh setiap alternatif untuk setiap atribut. Solusi ideal negatif adalah gabungan dari nilai kinerja terburuk.

Metode TOPSIS adalah salah satu metode yang bisa membantu proses pengambilan keputusan yang optimal untuk menyelesaikan masalah keputusan secara praktis. Hal ini disebabkan karena konsepnya sederhana dan mudah dipahami, komputasinya efisien dan memiliki kemampuan untuk mengukur kinerja relatif dari alternatif-alternatif keputusan dalam bentuk matematis yang sederhana (Lestari, 2011, p. 171).

Berdasarkan jurnal Lestari (2011, p. 171) yang berjudul "Seleksi Penerimaan Calon Karyawan Menggunakan Metode Topsis" dijelaskan bahwa prosedur dari metode TOPSIS secara umum mengikuti langkah-langkah sebagai berikut:

a. Menentukan matriks keputusan yang ternormalisasi.

Untuk menentukan normalisasi matrik keputusan maka digunakan rumus dibawah ini.

$$r_{ij} = \frac{x_{ij}}{\sqrt{\sum_{i=1}^m x_{ij}^2}}$$

dengan $i=1,2,\dots,m$; dan $j=1,2,\dots,n$;

Keterangan:

r_{ij} = matriks ternormalisasi

x_{ij} = matrik keputusan

b. Menghitung matriks keputusan yang ternormalisasi terbobot.

$y_{ij} = w_i \cdot r_{ij}$; dengan $i=1,2,\dots,m$; dan $j=1,2,\dots,n$

c. Menghitung matriks solusi ideal positif dan matriks solusi ideal negatif.

$$A^+ = (y1^+, y2^+, \dots, yn^+);$$

$$A^- = (y1^-, y2^-, \dots, yn^-);$$

Keterangan:

y_{ij} = matrik ternormalisasi terbobot

w_i = bobot dari kriteria

y_j^+ = max y_{ij} , jika j adalah atribut keuntungan

Min y_{ij} , jika j adalah atribut biaya

y_j^- = min y_{ij} , jika j adalah atribut keuntungan

= max y_{ij} , jika j adalah atribut biaya

$j = 1, 2, \dots, n;$

d. Menghitung jarak antara nilai setiap alternatif dengan matriks solusi ideal positif dan matrik solusi ideal negatif.

Jarak antara A_i dengan solusi ideal positif

$$d_i^+ = \sqrt{\sum_{j=1}^n (y_i^+ - y_{ij})^2}$$

Keterangan:

d_i^+ = jarak alternatif A_i dengan solusi ideal positif

y_i = solusi ideal positif

y_{ij} = matrik normalisasi terbobot

Jarak antara A_i dengan solusi ideal negatif

$$d_i^- = \sqrt{\sum_{j=1}^n (y_{ij} - y_i^-)^2}$$

Keterangan:

d_i^- = jarak alternatif A_i dengan solusi ideal negatif

y_i^- = solusi ideal positif

y_{ij} = matrik normalisasi terbobot

e. Menghitung nilai preferensi untuk setiap alternatif.

Nilai prefensi dari setiap alternatif dapat ditentukan dengan menggunakan rumus dibawah ini.

$$v_i = \frac{d_i^-}{d_i^- + d_i^+}; i=1, 2, \dots, m$$

Keterangan:

v_i = kedekatan tiap alternatif terhadap solusi ideal

d_i^+ = jarak alternatif A_i dengan solusi ideal positif

d_i^- = jarak alternatif A_i dengan solusi ideal negatif

Nilai v_i yang lebih besar menunjukkan bahwa alternatif A_i lebih dipilih.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Metode Pemilihan Sampel

Tehnik sampling yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan *probability sampling* yaitu tehnik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dan jenis sampel yang digunakan adalah *simple random sampling* yaitu, pengambilan anggota dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada didalam populasi (Sugiono, 2012, p. 82). Pada penelitian ini, penulis menjadikan semua kepala keluarga menetap sebagai wilayah populasi dengan jumlah semua kepala keluarga yaitu 220 kepala keluarga dan sampel sebanyak 165 KK.

Jumlah populasi diatas merupakan semua jumlah kepala keluarga dari 4 RT dan 2 RK di desa Sri Menanti. Pengambilan sampel diatas berdasarkan penentuan jumlah sampel dari populasi yang dikembangkan oleh Isaac dan Michael dengan taraf kesalahan yang ditentukan yaitu 1%. Adapun penentuan besaran sampel menggunakan rumus Stephen Isaac & Willian B. Michael yakni sebagai berikut.

Berikut ini penentuan jumlah sampel dari setiap RT yang ada pada desa Sri Menanti.

Tabel 3.1 Penentuan Sampel Tiap RT

RT	RW	Jumlah Sampel	Dibulatkan
RT 01	RW 01	$\frac{45}{220} \times 165$ = 33.75000	34
RT 02	RW 01	$\frac{57}{220} \times 165$ = 42.74999	43
RT 03	RW 02	$\frac{53}{220} \times 165$ = 39.75000	40
RT 04	RW 02	$\frac{65}{220} \times 165$ = 48.749993	48
Total Sampel			165

6.1 Metode Pembobotan

Metode pembobotan yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seorang atau kelompok

orang tentang fenomena sosial (Sugiono, 2012, hal. 93). Pada penelitian ini, setiap kriteria dari penilaian yang telah ditentukan oleh BPS diberi 3 pilihan sesuai dengan kesepakatan bersama pengurus desa Sri Menanti dengan ketentuan yaitu pencapaian terendah dari setiap kriteria akan diberi nilai tertinggi hingga pencapaian tertinggi akan diberi nilai terendah.

Adapun penilaian setiap instrument pada setiap sub kriteria yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.2 Pembobotan

No	Penelian Subkriteria	Nilai Bobot
1	Tidak Mampu/Kecil/Rendah/dll	3
2	Menengah/Sedang/Normal/dll	2
3	Mampu/Besar/Bagus/Tinggi/dll	1

6.2 Perancangan Penelitian

Variabel penelitian pada kasus ini yaitu menggunakan 14 kriteria kemiskinan yang telah ditetapkan oleh BPS dan digunakan untuk menentukan penerima KKS (Kartu Keluarga Sejahtera). Untuk lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

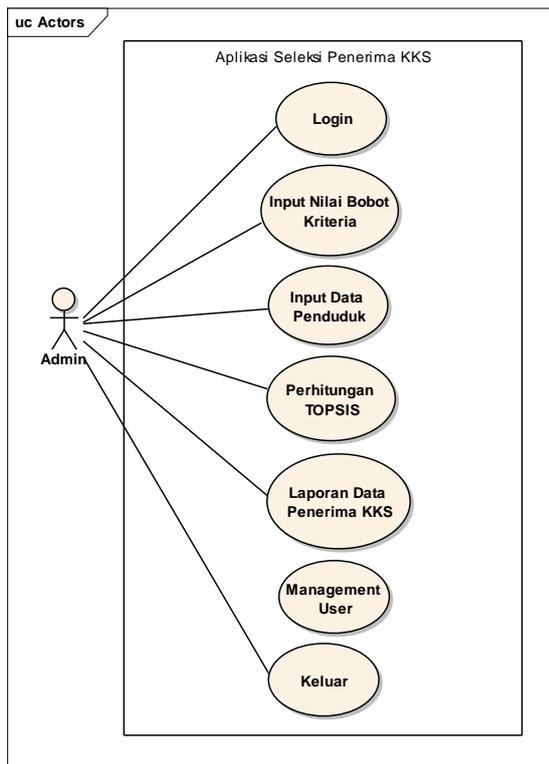
Tabel 3.3 Variabel Penelitian

Aspek	Kriteria	Sub Kriteria	Bobot Sub Kriteria
Rumah	Luas Lantai Rumah	a. Kecil (<6M ²)	3
		b. Sedang (6-8M ²)	2
		c. Besar (>8M ²)	1
	Jenis Lantai Rumah	a. Tanah/Papan	3
		b. Semen	2
		c. Keramik	1
	Jenis Dinding Rumah	a. Bambu/Kulit Kayu	3
		b. Kayu	2
		c. Tembok	1
Ekonomi	Fasilitas Buang Air Besar	a. Tidak Ada	3
		b. Umum	2
		c. Bersama	1
	Sumber Air	a. Air Sungai/Hujan	3
		b. Sumur	2
		c. Air Kemasan	1
	Penerangan yang digunakan	a. Non-Listrik	3
		b. Listrik Tanpa Meteran (Diesel)	2
c. PLN		1	
Bahan Bakar	a. Kayu	3	
	b. Minyak	2	

	Memasak	Tanah/Solar c. Kompor Gas	1
Kebutuhan Pokok	Frekuensi Makan (dalam sehari)	a. 1 Kali Sehari	3
		b. 2 Kali Sehari	2
		c. 3 Kali Sehari	1
	Kebiasaan Membeli Susu/Daging	a. 1 Kali Setahun	3
		b. 1 Kali Sebulan	2
		c. 1 Kali Seminggu	1
Kemampuan Membeli Pakaian	a. 1 Kali Setahun	3	
	b. 1 Kali Sebulan	2	
	c. 1 Kali Seminggu	1	
Kemampuan Berobat Kepuskesmas	a. Tidak Mampu	3	
	b. Kadang Mampu	2	
	c. Mampu	1	
Pekerjaan Kepala Keluarga	a. Buruh	3	
	b. Petani	2	
	c. PNS/Pengusaha/Wiraswasta	1	
Pendidikan Kepala Keluarga	a. SD/SMP	3	
	b. SMA	2	
	c. Sarjana (S1,S2,S3)	1	
Aset	Asset yang dimiliki. (Kebun, lahan, ternak, sawah, dll)	a. < 1 juta	3
		b. 1- 6 juta	2
		c. > 6 juta	1

1. Use Case Diagram

Berikut ini merupakan gambaran kegiatan oleh admin yang terjadi pada Aplikasi Sistem “Pendukung Keputusan Penerima KKS berbasis TOPSIS” yang ditunjukkan oleh usecase diagram. Berikut merupakan peran Admin pada aplikasi seleksi penerima KKS.



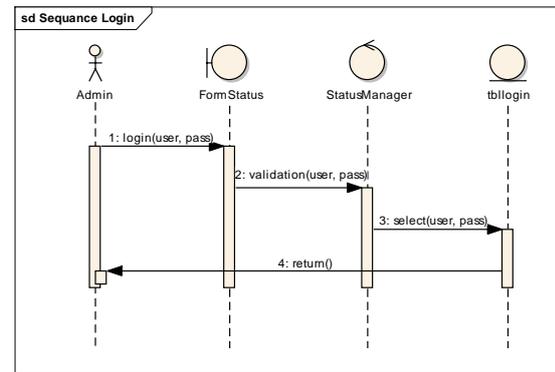
Gambar 3.1
Usecase Diagram

Gambar 3.1 menunjukkan kegiatan yang dilakukan oleh admin pada Aplikasi “Sistem Pendukung Keputusan seleksi penerima KKS berbasis TOPSIS” yang dimulai dari tahapan pertama yaitu “login”, “Input Nilai Bobot Kriteria”, “Input Data Penduduk”, “Perhitungan TOPSIS”, “Laporan Penerima KKS” atau admin mengelola data User pada menu “Management User” dan tahap akhir yaitu “Keluar” dari sistem.

2. Sequence Diagram

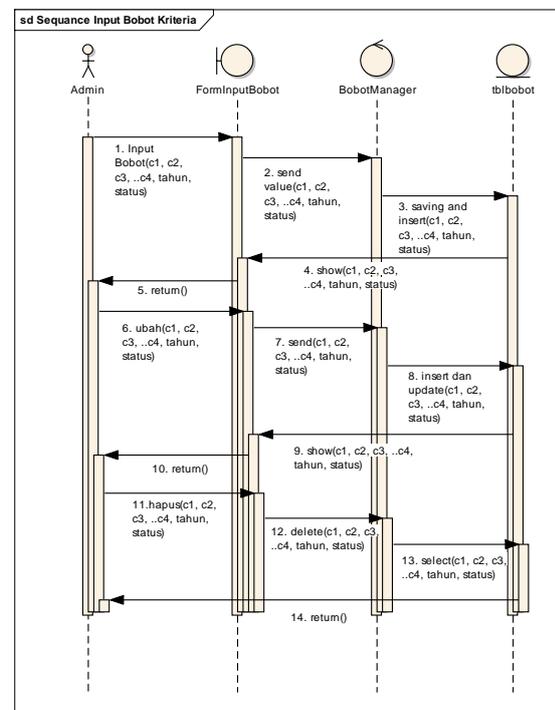
Berikut ini merupakan gambaran atau kegiatan yang ada dalam aplikasi Sistem Pendukung keputusan Seleksi Penerima KKS berbasis TOPSIS.

a. Sequence Diagram Form Login



Gambar 3.2
Sequence Diagram Form Login

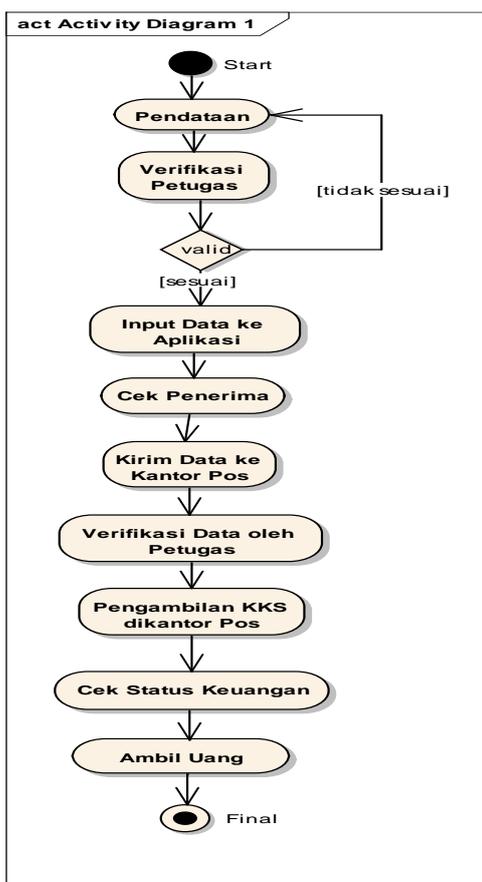
b. Sequence Input Nilai Bobot Kriteria



Gambar 3.3
Sequence Diagram Form Nilai Bobot Kriteria

c. Activity Diagram

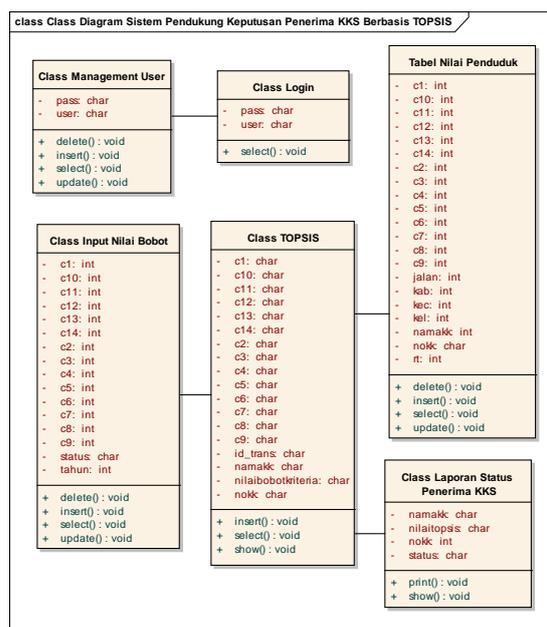
Berikut ini merupakan activity diagram yang terjadi pada Kartu Keluarga Sejahtera (KKS).



Gambar 3.4 Activity Diagram Keseluruhan Aktifitas

d. Class Diagram

Berikut ini merupakan hubungan antar kelas yang terdapat pada Aplikasi “Sisetm Pendukung Keputusan Seleksi Penerima KKS Berbasis TOPSIS”.



Gambar 3.5 Class Diagram Sistem

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Capture Aplikasi

Berikut ini merupakan capture dari setiap halaman yang ada pada aplikasi ”Sistem Pendukung Keputusan Seleksi Penerima KKS Berbasis TOPSIS”.



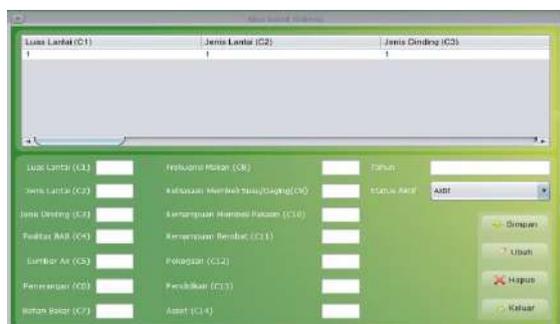
Gambar 4.1 Halaman Login Aplikasi

Gambar di atas merupakan gambar tampilan pada halaman *login*, halaman ini akan muncul saat pertama kali admin menjalankan aplikasi



Gambar 4.2
Halaman Utama Aplikasi

Gambar di atas merupakan gambar tampilan pada halaman utama setelah admin masuk dan melakukan login ke aplikasi.



Gambar 4.3
Halaman Nilai Bobot Kriteria

Gambar di atas merupakan gambar tampilan dari halaman nilai bobot kriteria, pada halaman ini admin bisa menginput nilai kriteria baru, merubah nilai kriteria atau menghapus nilai kriteria.



Gambar 4.4
Halaman Input Data Penduduk

Gambar di atas merupakan gambar tampilan pada halaman “input data penduduk”, pada halaman terdapat 4 tombol yang memiliki fungsi berbeda, yaitu *save, edit, delete, search*.



Gambar 4.5
Halaman Perhitungan TOPSIS

Gambar di atas merupakan gambar tampilan perhitungan TOPSIS, pada halaman ini data penduduk yang sudah disimpan dapat dilakukan perhitungan menggunakan TOPSIS, data penduduk hanya dapat dilakukan satu persatu

4.2 Perhitungan TOPSIS

Berikut ini merupakan perhitungan manual TOPSIS, adapun data yang dijadikan data testing untuk perhitungan manual TOPSIS ini yaitu 4 data penduduk yang diambil dari setiap 4 RT yang berbeda.

a. Menentukan matriks keputusan yang ternormalisasi.

Untuk menentukan normalisasi matrik keputusan maka digunakan rumus dibawah ini.

$$r_{ij} = \frac{x_{ij}}{\sqrt{\sum_{i=1}^m x_{ij}^2}}$$

Tahap 1: Akar penjumlahan pangkat per kriteria
Tahap 2: Menormalisasikan menggunakan rumus dibawah ini

$$\text{Normalisasi Data} = \frac{\text{Data}}{\text{akar hasil pangkat per kriteria}}$$

b. Menghitung matriks keputusan yang ternormalisasi terbobot.

$y_{ij} = w_i \cdot r_{ij}$; dengan $i=1,2,\dots,m$; dan $j=1,2,\dots,n$

Cara menghitung matrik keputusan ternormalisasi terbobot secara manual yaitu menggunakan rumus sebagai berikut.

$$\begin{matrix} \text{M.Ternormalisasi Terbobot} = \\ \text{Data Normalisasi X Nilai Bobot} \\ \dots \end{matrix}$$

c. Menghitung matriks solusi ideal positif dan matriks solusi ideal negatif.

$$A^+ = (y1^+, y2^+, \dots, yn^+);$$

$$A^- = (y1^-, y2^-, \dots, yn^-);$$

Nilai solusi ideal positif dan nilai solusi ideal negatif diambil dari kolom per kriteria pada tabel sebelumnya dan dimasukkan kedalam kolom baris max dan baris min pada tabel solusi ideal positif dan solusi ideal negatif.

d. Menghitung jarak antara nilai setiap alternatif dengan matriks solusi ideal positif dan matriks solusi ideal negatif.

Jarak antara A_i dengan solusi ideal positif

$$d_i^+ = \sqrt{\sum_{j=1}^n (y_{ij}^+ - y_{ij}^+)^2}$$

Jarak antara A_i dengan solusi ideal negatif

$$d_i^- = \sqrt{\sum_{j=1}^n (y_{ij} - y_{ij}^-)^2}$$

Tabel 4.1 Jarak Solusi Ideal Positif dan Jarak Solusi Ideal Negatif

D1+	2.55567	D1-	0
D2+	1.00578	D2-	2.32567
D3+	1.0091	D3-	2.14928
D4+	1.3978	D4-	1.63933

e. Menghitung nilai preferensi untuk setiap alternatif.

Nilai preferensi dari setiap alternatif dapat ditentukan dengan menggunakan rumus dibawah ini.

$$v_i = \frac{d_i^-}{d_i^- + d_i^+}; i=1,2,\dots,m$$

Tabel 4.2 Nilai Preferensi Tiap Penduduk (Alternatif Testing)

V1	0
V2	0.69809
V3	0.6805
V4	0.53976

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa status 4 data penduduk sebagai data testing perhitungan TOPSIS dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.3
Status Penerima KKS

Data Penduduk	Nilai Preferensi	D+	D-	Status
V1	0	2.55567	0	Tidak Direkomendasikan
V2	0.69809	1.00578	2.32567	Di Rekomendasikan
V3	0.6805	1.0091	2.14928	Di Rekomendasikan
V4	0.53976	1.3978	1.63933	Di Rekomendasikan

V1 sebagai Marwan Sahara, V2 sebagai Harisun, V3 sebagai Sarman dan V4 sebagai Narti. Dengan keterangan sebagai berikut.

- 1) V1 Tidak Di Rekomendasikan, karena V1 memiliki nilai preferensi (0) yang lebih dekat dengan Jarak solusi ideal negatif (0) dan memiliki jarak terjauh dari Jarak solusi ideal positif (2.55567).
- 2) V2 Di Rekomendasikan, karena V2 memiliki nilai preferensi (0.69809) yang lebih dekat dengan Jarak solusi ideal positif (1.00578) dan memiliki jarak terjauh dari Jarak solusi ideal negatif (2.32567).
- 3) V3 Di Rekomendasikan, karena V3 memiliki nilai preferensi (0.6805) yang lebih dekat dengan Jarak solusi ideal positif (1.0091) dan memiliki jarak terjauh dari Jarak solusi ideal negatif (2.14928).
- 4) V4 Di Rekomendasikan, karena V4 memiliki nilai preferensi (0.53976) yang lebih dekat dengan Jarak solusi ideal positif (1.3978) dan memiliki jarak terjauh dari Jarak solusi ideal negatif (1.63933).

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, adapun kesimpulan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut.

- a. Dilihat dari data perbandingan pada hasil dan pembahasan menunjukkan perbedaan yang jauh signifikan, Dari 165 penduduk yang menjadi sampel penelitian dan diolah oleh aplikasi berbasis TOPSIS ini terdapat 86 penduduk yang “Di Rekomendasikan”

untuk menerima KKS dan 79 penduduk “Tidak Di Rekomendasikan” untuk menerima KKS. Sedangkan perbandingan data baru yang dihasilkan aplikasi dengan data penerima lama dari 113 penduduk, terdapat 58 penduduk yang “Di Rekomendasikan” untuk menerima KKS dan 55 penduduk “Tidak Di Rekomendasikan” untuk menerima KKS.

- b. Sedangkan dari penelitian akhir (Post-Test) yang dilakukan penulis pada tanggal 1-4 januari 2015, dapat disimpulkan bahwa dari 165 Responden 143 (87%) menyatakan bahwa data keluaran aplikasi mengalami “Perubahan” dari data sebelumnya, 137 (83%) penduduk menyatakan data keluaran aplikasi “Sesuai” dengan harapan, 139 (84%) penduduk menyatakan data seleksi penerima KKS oleh aplikasi “Tepat Sasaran dan Sesuai”, 104 (63%) penduduk “Setuju” dengan kriteria utama yang telah ditentukan (Penerangan, Penggunaan Bahan Bakar, Pekerjaan, Pendidikan dan Aset?) dan 122 (74%) penduduk menyatakan Aplikasi atau Sistem yang dibangun “Dapat Membantu” panitia KKS dalam melakukan seleksi penerima KKS.
- c. Sesuai dengan data perbandingan dan hasil verifikasi kesesuaian (post-test penelitian) data yang dihasilkan oleh sistem yang dibangun, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem yang dibangun dapat membantu panitia KKS Desa Sri Menanti untuk menentukan penerima KKS berbasis

TOPSIS dengan kriteria yang telah ditentukan.

6. REFERENSI

- BPS, B. P. (2011). Analisis Data Kemiskinan Berdasarkan Data Pendataan Program Perlindungan Sosial (PPLS) 2011. 1-72.
- George, S., & Raymond, M. J. (2001). Sistem Informasi Manajemen. Jakarta: Indeks.
- Henry C. Lucas, J. (2000). Information Technology for Management 7th Edition. Mc Graw Hill.
- Juliyanti, Irawan, M. I., & Mukhlash, I. (2011). PEMILIHAN GURU BERPRESTASI MENGGUNAKAN METODE AHP DAN TOPSIS. Prosiding Seminar Nasional Penelitian, Pendidikan dan Penerapan MIPA, Fakultas MIPA, Universitas Negeri Yogyakarta, 14 Mei 2011 , M63-M68.
- Kamargo, K. (2014). ISTEM PENDUKUNG PENGAMBIL KEPUTUSAN SELEKSI PENERIMA BERAS UNTUK KELUARGA MISKIN (RASKIN) DENGAN METODE PROFILE MATCHING (Studi Kasus Pada Kecamatan Sukun). Jurnal Mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi .
- Perdana, N. G., & Widodo, T. (2013). Sistem Pendukung Keputusan Pemberian Beasiswa Kepada Peserta Didik Baru Menggunakan Metode TOPSIS.

PENGARUH PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA STUDI KASUS KEDAI ROTI GEMPOL DAN KOPI ANJIS BANDUNG

Ingga Sanka Sadewi.¹⁾

¹Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom
inggasanka@yahoo.com

Alini Gilang, S.H., MM.²⁾

² Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom
alinigilang55@gmail.com

Abstrak

Sumber Daya Manusia menjadi salah satu aset terpenting dalam suatu perusahaan untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam upaya meningkatkan kualitas SDM salah satu cara yang dilakukan oleh Kedai Roti Gempol dan Kopi Anjis Bandung adalah dengan melakukan program pelatihan. Pelatihan difokuskan pada pelaksanaan pekerjaan dan penerapan tugas tertentu, hasil yang diinginkan dari pelatihan ialah penguasaan dan keterampilan dalam melayani konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Studi Kasus Kedai Roti Gempol dan Kopi Anjis Bandung. Menggunakan metode kuantitatif dan metode perhitungan analisis regresi linear sederhana. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel Pelatihan memiliki presentase sebesar

87,1% yang berada dalam kategori “sangat baik”. Dan variabel kinerja karyawan memperoleh nilai

sebesar 81,9% dimana presentase tersebut berada pada kategori “baik”. Pelatihan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Kedai Roti Gempol dan Kopi Anjis Bandung sebesar 47,5%.

Kata Kunci: Manajemen Sumber Daya Manusia, Pelatihan, Kinerja

Abstract

Human Resources became one of the great assets of a company in order to achieve organizational goals. In a effort to improve the first quality of human resources by Cafe Roti Gempol and Kopi Anjis

Bandung is to conduct a training program. . The training focused on work execution and implementation of spesific tasks, the desired outcome of the training is acquisition and service to consumers.

This study aims to determine The Impact of Training on Employee Performance in Cafe Roti

Gempol and Kopi Anjis Bandung. Using quantitative method with linear simple regression analysis. Based on the result of this research, it was concluded of this study is a response to variable training has a percentage of 87,1% which is in the “very good” category. And variable performance gain in value by 81,9% where the percentages are in “good” category. Training positively affects and significant impact on employee performance in Cafe Roti Gempol and Kopi Anjis Bandung of 47,5%.

Keyword: Human Resources Management, Training, Performance

1. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis di Indonesia saat ini sedang berkembang sangat pesat. Terlebih bisnis pada industri makanan dan minuman. Sektor yang berkembang pada bisnis makanan dan minuman dalam beberapa tahun terakhir adalah kedai kopi. Irvan Helmi selaku ketua Asosiasi Kopi Spesial Indonesia (AKSI) menyatakan bahwa pertumbuhan jumlah kedai kopi di Indonesia diperkirakan hingga 100%.

Di Indonesia budaya minum kopi sendiri telah menjadi tren dikalangan anak muda. Menurut AEKI-AICE (Asosiasi Ekportir dan Industri Kopi Indonesia), tingkat konsumsi kopi di Indonesia meningkat dan semakin bertambahnya kedai kopi di kota-kota besar. Data statistik dibawah ini menunjukkan konsumsi kopi di Indonesia dalam kurun waktu 10 tahun terakhir.



Gambar 1
Konsumsi Kopi di Indonesia

Sumber: <http://www.aeki-aice.org>^[1]

Sebagai salah satu kota wisata kuliner di Indonesia yaitu Bandung, kini bisnis kedai kopi mulai banyak sehingga menimbulkan banyaknya persaingan. Oleh karena itu masing-masing kedai harus mampu menciptakan inovasi yang berbeda, meningkatkan mutu produk serta pengelolaan manajemen sumber daya manusia yang baik dan berkualitas supaya tercipta sumber daya yang profesional agar dapat bersaing dengan baik. Dalam praktiknya mengelola sumber daya manusia tidaklah mudah karena setiap karyawan memiliki latar belakang yang beragam, seperti latar belakang usia, agama, dan pendidikan. Kedai Roti Gempol dan Kopi Anjis Bandung merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang kuliner yang sama dengan kedai kopi pada umumnya. Memiliki dua cabang, dengan jumlah total karyawan sebanyak 38 orang. Pemilik Roti Gempol dan Roti Anjis merekrut calon karyawan dengan tidak

memandang status pendidikan yang khusus karena mereka fokus memberdayakan masyarakat sekitar. Sedangkan menurut Kasmir (2016:159)^[2] bahwa seseorang yang telah memiliki pendidikan tertentu, akan mampu meningkatkan prestasinya sehingga kariernya akan meningkat, demikian pula sebaliknya. Hal itu sangat berpengaruh terhadap kemampuan masing-masing karyawan dalam melayani konsumen, sehingga diperlukannya sebuah kegiatan pelatihan bagi karyawan Kopi Anjis. Dampak yang akan terjadi apabila suatu perusahaan tidak memberikan suatu pelatihan pada karyawan akan terlihat pada gejala-gejala sebagai berikut (Sedarmayanti, 2016:192)^[3]:

- Sering membuat kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan.
- Tidak pernah berhasil memenuhi standar kerja seperti yang diharapkan.
- Mempunyai pola pikir yang sempit.
- Tidak mampu menggunakan peralatan yang lebih canggih dalam bekerja.
- Produktivitas kerja tidak pernah meningkat.
- Perusahaan tidak akan mampu bersaing dengan perusahaan lain.
- Perusahaan selalu tertinggal dalam memberikan pelayanan yang baik.

Menurut Simamora dalam Hartatik (2014:87)^[4], pelatihan (*training*) itu sendiri merupakan proses pembelajaran yang melibatkan perolehan keahlian, konsep, peraturan, atau sikap untuk meningkatkan kinerja tenaga kerja. Secara rinci tujuan-tujuan dari pelatihan dan pengembangan menurut Simamora adalah sebagai berikut:

- Memperbaiki kinerja karyawan yang tidak memuaskan karena kekurangan keterampilan.
- Memutakhirkan keahlian para karyawan sejalan dengan kemajuan teknologi.
- Mengurangi waktu pembelajaran bagi karyawan baru agar kompeten dalam pekerjaan.
- Membantu memecahkan masalah operasional.

- e. Mempersiapkan karyawan untuk promosi.
- f. Mengorientasikan karyawan terhadap organisasi.
- g. Memenuhi kebutuhan pertumbuhan pribadi.

Berdasarkan teori tersebut, maka untuk dapat meningkatkan kualitas karyawan didalam suatu perusahaan adalah dengan memberikan suatu program pelatihan agar dapat meningkatkan kinerja di dalam perusahaan tersebut. Seperti yang dilakukan oleh Kedai Roti Gempol dan Kopi Anjis adalah dengan melakukan program pelatihan kepada seluruh karyawan guna untuk memperbaiki kinerja serta meningkatkan pengetahuan, kemampuan dan keterampilan.

Tabel 1
Program Pelatihan Kedai Roti Gempol dan Kopi Anjis

No	Nama	Karyawan
1	<i>Service Excellence</i>	Juru masak, Barista, Pelayan, <i>Office Boy</i> , Keamanan
2	<i>Service Pergudangan</i>	Juru masak, Barista, <i>Office Boy</i>
3	Perilaku & Akhlak	Juru masak, Barista, Pelayan, <i>Office Boy</i> , Keamanan

Sumber: Data Kedai Kopi Anjis

Berdasarkan data pelatihan pada tabel 1 tersebut diketahui bahwa setiap karyawan memiliki program pelatihannya masing-masing. Untuk melengkapi hasil informasi, peneliti melakukan wawancara tidak terstruktur kepada salah satu manajer Kedai Kopi Anjis. Berdasarkan hasil wawancara bahwa pelatihan tersebut dilaksanakan rutin setiap enam bulan sekali dan seluruh karyawan wajib mengikuti Pelatihan tersebut. Pelatihan tersebut dilakukan oleh pihak Manajer Kedai Kopi Anjis secara langsung.

Dengan adanya kegiatan pelatihan perusahaan dapat mengukur kinerja karyawan.

Sehingga perusahaan bisa mengevaluasi tindakan apa yang seharusnya lebih ditingkatkan dalam pelatihan berikutnya. Kinerja merupakan hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu. Secara lebih tegas Armstrong dan Baron mengatakan Kinerja merupakan hasil pekerjaan

yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi (Armstrong dan Baron, dalam Fahmi

2016:176)^[5]. Lebih jauh Indra Bastian menyatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/ program/ kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis suatu organisasi.

Manager Roti Gempol dan Kopi Anjis mengatakan bahwa salah satu faktor yang mendorong kenaikan pendapatan adalah dilaksanakannya kegiatan pelatihan, karena karyawan dilatih agar mampu melayani konsumen dengan baik. Sehingga Kedai Roti Gempol dan Kopi Anjis akan tetap melakukan pelatihan secara rutin.

Berdasarkan uraian tersebut maka penulis tertarik untuk meneliti hubungan antara pemberian pelatihan dengan kinerja karyawan dengan judul: **“Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Studi Kasus Kedai Roti Gempol dan Kopi Anjis Bandung”**.

2. KAJIAN PUSTAKA

Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan dalam Hartatik (2014:13), MSDM adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Pelatihan

Menurut Suwatno & Priansa (2014:118)^[6], pelatihan adalah suatu perubahan yang sistematis dari *Knowledge, Skill, Attitude* dan *Behavior* yang terus mengalami peningkatan yang dimiliki oleh setiap karyawan dengan itu dapat mewujudkan sasaran yang ingin dicapai oleh suatu organisasi atau perusahaan dalam pemenuhan standar SDM yang diinginkan.

Tujuan Pelatihan

Tujuan-tujuan dari pelatihan menurut Simamora dalam Hartatik (2014:89) adalah sebagai berikut:

- a. Memperbaiki kinerja karyawan yang tidak memuaskan karena kekurangan keterampilan.
- b. Memutakhirkan keahlian para karyawan sejalan dengan kemajuan teknologi.
- c. Mengurangi waktu pembelajaran bagi karyawan baru agar kompeten dalam pekerjaan.
- d. Membantu memecahkan masalah operasional.
- e. Mempersiapkan karyawan untuk promosi.
- f. Mengorientasikan karyawan terhadap organisasi.
- g. Memenuhi kebutuhan pertumbuhan pribadi.

Manfaat Pelatihan

Manfaat bagi karyawan setelah mengikuti pelatihan menurut Kasmir (2016:133) adalah sebagai berikut:

- a. Perencanaan karier
- b. Kompasasi
- c. Alat Negosiasi
- d. Memiliki kepuasan tersendiri
- e. *Refreshing*

Metode Pelatihan

Metode pelatihan menurut Andrew F. Sikula dalam Hartatik (2014:106) adalah sebagai berikut:

- a. On The Job
- b. Vestibule
- c. Demonstration and Example d.
- d. Simulation
- e. Apprenticeship
- f. Classroom Methods
- g. Lecture (Ceramah atau Kuliah)
- h. Conference (Rapat)
- i. Programmed Instruction

Indikator Pelatihan

Menurut Mangkunegara (2013:62)^[7] mengemukakan bahwa indikator-indikator dari pelatihan terdiri dari:

- a. Jenis pelatihan
Berdasarkan analisis kebutuhan program pelatihan yang telah dilakukan, maka perlu dilakukan pelatihan kinerja pegawai dan etika kerja bagi tingkat bawah dan menengah.
- b. Tujuan pelatihan
Tujuan pelatihan harus konkrit dan dapat diukur, oleh karena itu pelatihan yang akan diselenggarakan bertujuan untuk meningkatkan keterampilan kerja agar peserta mampu mencapai kinerja secara maksimal dan meningkatkan pemahaman peserta terhadap etika kerja yang harus diterapkan.
- c. Materi
Materi pelatihan dapat berupa: pengelolaan (manajemen), tata naskah, psikologis kerja, disiplin dan etika kerja, kepemimpinan kerja dan pelaporan kerja.
- d. Metode Yang Digunakan
Metode pelatihan yang digunakan adalah metode pelatihan dengan teknik partisipatif yaitu diskusi kelompok, konferensi, simulasi, bermain peran (demonstrasi) dan *games*, latihan dalam kelas, *test*, kerja tim dan *study visit* (studi banding).
- e. Kualifikasi Peserta
Peserta pelatihan adalah pegawai perusahaan yang memenuhi kualifikasi persyaratan seperti karyawan tetap dan staf yang mendapat rekomendasi pimpinan.
- f. Kualifikasi Pelatih
Pelatih/instruktur yang memberikan materi pelatihan harus memiliki kualifikasi persyaratan antara lain: mempunyai keahlian yang berhubungan dengan materi pelatihan, mampu membangkitkan motivasi dan mampu menggunakan metode partisipatif.
- g. Waktu (Banyaknya Sesi)
Banyaknya sesi materi pelatihan terdiri dari 67 sesi materi dan 3 sesi pembukaan dan penutupan pelatihan kerja. Dengan demikian jumlah sesi pelatihan ada 70 sesi atau setara dengan 52,2 jam. Semakin sering petugas mendapat pelatihan, maka cenderung kemampuan dan keterampilan pegawai semakin meningkat.

Kinerja

Kinerja atau prestasi kinerja menurut Priansa (2014:196) merupakan hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku, dalam kurun waktu tertentu, berkenaan dengan pekerjaan serta perilaku dan tindakannya.

Manfaat Penilaian Kinerja

Menurut Fahmi (2016:204), penilaian kinerja dimanfaatkan oleh manajemen untuk:

- a. Mengelola operasi organisasi secara efektif dan efisien melalui pemotivasian karyawan secara maksimum.
- b. Membantu pengambilan keputusan yang bersangkutan dengan karyawan, seperti: promosi, transfer, dan pemberhentian.
- c. Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan karyawan dan untuk menyediakan kriteria seleksi dan evaluasi program pelatihan karyawan.
- d. Menyediakan umpan balik bagi karyawan mengenai bagaimana atasan mereka menilai kinerja mereka.
- e. Menyediakan suatu dasar bagi distribusi penghargaan kerjasama antara karyawan yang satu dengan karyawan yang lainnya

Indikator Kinerja

Menurut Kasmir (2016:208) untuk mengukur kinerja karyawan dapat digunakan beberapa indicator mengenai kriteria kinerja, yakni:

- a. Kualitas (mutu)
Pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan melihat kualitas (mutu) dari pekerjaan yang dihasilkan melalui suatu proses tertentu. Dengan kata lain bahwa kualitas merupakan suatu tingkatan dimana proses atau hasil dari penyelesaian suatu kegiatan mendekati titik kesempurnaan.
- b. Kuantitas (jumlah)
Kuantitas merupakan produksi yang dihasilkan dapat ditunjukkan dalam bentuk satuan mata uang, jumlah unit, atau jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan.
- c. Waktu (jangka waktu)
Untuk jenis pekerjaan tertentu diberikan batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Artinya ada pekerjaan batas waktu minimal dan maksimal yang harus dipenuhi.

- d. Penekanan biaya
Biaya yang dikeluarkan untuk setiap aktivitas perusahaan sudah dianggarkan sebelum aktivitas dijalankan. Artinya dengan biaya yang sudah dianggarkan tersebut merupakan sebagai acuan agar tidak melebihi dari yang sudah dianggarkan.
- e. Pengawasan
Hampir seluruh jenis pekerjaan perlu melakukan dan memerlukan pengawasan terhadap pekerjaan yang sedang berjalan. Pada dasarnya situasi dan kondisi selalu berubah dari keadaan yang baik pmenjadi tidak baik atau sebaliknya. Oleh karena itu, setiap aktivitas pekerjaan memerlukan pengawasan sehingga tidak melenceng dari yang telah ditetapkan.
- f. Hubungan antar karyawan
Dalam hubungan ini diukur apakah seorang karyawan mampu untuk mengembangkan perasaan saling menghargai, serta memiliki niat baik.

Kerangka pemikiran

Adapun kerangka pemikiran yang ada dalam penelitian ini akan diuraikan dalam Gambar berikut

Kerangka pemikiran



Gambar 2
Kerangka Pemikiran

3. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif dan kuantitatif kausalitas karena peneliti bertujuan untuk menggambarkan hasil penelitian dan menganalisis hubungan antara dua variabel. Menurut Indrawati (2015:115)^[8] penelitian deskriptif dilakukan saat peneliti sudah mengetahui faktor atau variabel untuk mengukur sebuah objek atau bidang tetapi belum mengetahui hubungan antara faktor atau variabel tersebut.

Metode kuantitatif menurut Sugiyono (2016:35)^[9] diartikan sebagai metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan dengan membagi skor total dengan skor perolehan jawaban kuesioner. Tanggapan responden secara keseluruhan terhadap variabel Pelatihan (X) adalah 87,1% yang termasuk dalam kategori “sangat baik”. Dan tanggapan responden secara keseluruhan terhadap variabel Kinerja (Y) adalah 81,9% yang berada pada kategori “baik”.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk melihat pengaruh antara variabel bebas yaitu Pelatihan (X) terhadap variabel terikat (Y) yaitu Kinerja yang dilakukan pada 38 Karyawan Kedai Roti Gempol dan Kopi Anjis Bandung.

Tabel 2
Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,142	,586		1,949	,059
Pelatihan	,687	,120	,689	5,706	,000

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 22 for Windows

Berdasarkan perhitungan analisa regresi dengan menggunakan SPSS 22 pada tabel diatas, diperoleh persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = 1,142 + 0,687X$$

Nilai konstanta sebesar 1,142 menyatakan bahwa jika variabel X bernilai 0 (nol), maka nilai Y sebesar 1,142. Sedangkan nilai koefisien regresi sebesar 0,687 memiliki arti bahwa setiap variabel X meningkat satu, maka Y akan meningkat 0,687.

Uji hipotesis

Uji Signifikansi (Uji t)

Hasil perhitungan pengujian parsial adalah sebagai berikut:

Tingkat signifikan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu $\alpha = 0,05$. Menentukan tingkat signifikan dengan derajat kebebasan $df=(n-2)$ maka $38-2=36$. Dimana nilai t tabel adalah sebesar 1,688.

Untuk membuktikan apakah Pelatihan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja, maka dilakukan pengujian dengan hipotesis statistik seperti berikut:

H0 : $t_{hitung} < t_{tabel}$, Pelatihan tidak berpengaruh terhadap Kinerja karyawan Kedai Roti Gempol dan Kopi Anjis.

H1 : $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, Pelatihan berpengaruh terhadap Kinerja karyawan Kedai Roti Gempol dan Kopi Anjis.

Tabel 3
Coefficient

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,142	,586		1,949	,059
Pelatihan	,687	,120	,689	5,706	,000

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 22 for Windows

Berdasarkan tabel 4 diatas bahwa nilai thitung adalah sebesar 5,706. Sedangkan ttabel pada tingkat signifikan 0,05 dan n = 38 adalah 1,686. Karena thitung (5,706) > ttabel (1,688) maka H₀ ditolak dan H₁ diterima, yang artinya terdapat pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja karyawan Kedai Roti Gempol dan Kopi Anjis. Dari tabel diatas juga menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,000 dari tingkat signifikan 0,05, yang artinya bahwa Pelatihan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan Kedai Roti Gempol dan Kopi Anjis.

Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (KD) atau nilai R Square (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel bebas (X) yaitu Pelatihan terhadap variabel terikat (Y) yaitu Kinerja. Hasil perhitungan koefisien determinasi (KD) dilakukan dengan menggunakan SPSS 22 for Windows yang dapat dilihat pada tabel 4.21 berikut:

Tabel 4
Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.689 ^a	.475	.460	.40415

a. Predictors: (Constant), Pelatihan

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 22 for Windows

Koefisien determinasi (R Square) menunjukkan nilai sebesar 0,475 atau sebesar 47,5%, artinya nilai ini menunjukkan bahwa Variabel Pelatihan mempunyai pengaruh terhadap Variabel Kinerja sebesar 47,5% dan sisanya 52,5% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan Kedai Roti Gempol dan Kopi Anjis Bandung, maka dapat diambil beberapa kesimpulan yang diharapkan mampu menjawab perumusan masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini, jawaban tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pelatihan yang diberikan kepada karyawan di Kedai Roti Gempol dan Kopi Anjis secara keseluruhan masuk dalam kategori **Sangat Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa Kedai Roti Gempol dan Kopi Anjis Bandung berhasil menerapkan pemberian pelatihan kepada karyawannya.
2. Kinerja karyawan Kedai Roti Gempol dan Kopi Anjis secara keseluruhan masuk dalam kategori **Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan Kedai Roti Gempol dan Kopi Anjis Bandung memiliki kinerja yang baik dan telah sesuai dengan standar Kedai Roti Gempol dan Kopi Anjis.
3. Berdasarkan pada hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pelatihan terhadap kinerja karyawan Kedai Roti Gempol dan Kopi Anjis Bandung. Hal ini menunjukkan bahwa dengan meningkatkan pelatihan maka akan meningkatkan kinerja karyawan pula.

6. REFERENSI

- [1] www.aeki-aice.org
- [2] Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- [3] Serdamayanti. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi, dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil Edisi Revisi*. (Cetakan Kelima). Bandung: PT Refika Aditama.
- [4] Hartatik, I. P. (2014). *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Yogyakarta: Laksana.
- [5] Fahmi, Irham. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- [6] Suwanto & Priansa J. D. (2014). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

- [7] A.A Anwar Prabu Mangkunegara. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- [8] Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- [9] Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

**KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA
DI INDUSTRI KREATIF DIGITAL KOTA BANDUNG****Asti Nur Aryanti**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia

astinuraryanti@gmail.com**ABSTRAK**

Industri kreatif digital sebagai subsektor industri kreatif yang menjadi prioritas pada tahapan ketiga pengembangan industri kreatif nasional perlu dikembangkan melalui kolaborasi kreativitas sumber daya manusia dan teknologi. Salah satu upaya pengembangan sumber daya manusia adalah melalui peningkatan kualitas kinerja. Untuk itu penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran kinerja sumber daya manusia di industri kreatif digital Kota Bandung. Objek penelitian adalah industri kreatif digital di Kota Bandung. Data didapatkan melalui wawancara dan penyebaran kuesioner pada target populasi yaitu perusahaan digital yang menjadi anggota di Bandung Digital Valley, kemudian data diperoleh dari individu baik itu karyawan, *owner*/pebisnis/manajer dari setiap perusahaan digital yang menjadi sampel. Metode analisis yang digunakan adalah metode deskriptif sehingga memberikan gambaran variabel kinerja secara mandiri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja sumber daya manusia di industri kreatif Kota Bandung berada pada kategori tinggi. Dimensi yang memiliki skor tertinggi adalah kerjasama, sedangkan dimensi dengan skor terendah adalah kuantitas pekerjaan.

Keyword: *Kinerja Sumber Daya Manusia, Industri Kreatif Digital***Abstract**

Digital creative industry, one of the creative industry subsector that is prioritized in the third stage of the development of the national creative industry, needs to be developed through collaboration of human resource creativity and technology. One of the efforts of human resource development is improving the performance quality. Therefore, this study aims at providing an overview of the performance of human resources in the digital creative industries in Bandung. Data was collected through interviews and questionnaires on the individual, employee, owner, businessman and manager of each digital companies listed as member of Bandung Digital Valley. Descriptive method was employed to describe the performance variable independently. The results revealed that the performance of human resources in the creative industries in Bandung was in the high category. The dimension that has the highest score was the cooperation and the dimension with the lowest score was the quantity of work.

Keyword: *Human Resource Performance, Digital Creative Industry*

1. PENDAHULUAN

Industri kreatif digital saat ini menjadi subsektor industri kreatif yang menjadi prioritas untuk dikembangkan. Hal ini karena pada periode 2015-2019 industri kreatif berada pada tahapan ketiga yakni memfokuskan pada pengembangan industri kreatif dengan keunggulan sumber daya manusia dan ilmu pengetahuan serta teknologi (Cetak Biru Industri Kreatif, 2014). Industri kreatif digital adalah industri kreatif yang memanfaatkan serta menggunakan teknologi informasi dalam aktivitas bisnisnya, adapun ruang lingkup industri ini adalah perusahaan *games*, animasi, aplikasi, *software*, *social media* dan musik digital. Industri kreatif digital memberikan *value added* lebih besar karena penciptaan nilai dihasilkan selain oleh kemampuan dan kreativitas dari sumber daya manusianya, juga didukung oleh inovasi dan IT sehingga keunggulan industri kreatif digital berasal dari kolaborasi kreativitas sumber daya manusia dan teknologi.

Kota Bandung sebagai salah satu sentra industri kreatif digital, memiliki strategi pengembangan sumber daya manusia kreatif dengan membentuk *Bandung Digital Valley* atas kerjasama PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. (TELKOM) dengan MIKTI (Masyarakat Industri Kreatif Teknologi, Informasi, dan Komunikasi Indonesia). *Bandung Digital Valley* memiliki fungsi sebagai wadah apresiasi dan pengembangan bisnis digital lokal, selain itu sebagai mediator antara pelaku bisnis digital dengan pasar pengguna aplikasi digital.

Untuk terus mengembangkan berbagai produk digital kreatif, sumber daya manusia menjadi titik penentu kualitas produk digital yang dihasilkan. Hal ini tentu berkaitan dengan kinerja sumber daya manusia yang dimiliki. Kinerja menjadi sangat penting dalam menentukan kualitas sumber daya manusia di industri ini, karena berkaitan dengan unsur-unsur kuantitas pekerjaan, kualitas pekerjaan, pengetahuan pekerjaan, kreativitas, kerjasama, kepercayaan, inisiatif, dan kualitas personal (Gomes, 2003). Sumber daya manusia menjadi kekuatan luar biasa karena kepemilikan daya kreasi yang tak terbatas dalam menghasilkan

ide guna meningkatkan performa sumber daya manusia di industri ini.

Industri kreatif digital perlu mempertahankan eksistensinya, bahkan harus mampu bersaing secara global. Untuk itu, pembaruan produk digital dan peningkatan kualitas serta fitur perlu menjadi agenda utama yang dilakukan. Hal ini juga berkaitan dengan keunggulan industri digital yang mampu menggabungkan kreativitas sumber daya manusia dengan teknologi digital sehingga menghasilkan produk digital yang memiliki *value added* yang tinggi. Melihat kondisi ini, para pelaku bisnis digital tentu perlu memilih sumber daya manusia yang memiliki kinerja tinggi guna menghasilkan kualitas dan kuantitas pekerjaan yang tinggi, kreativitas tanpa batas, berkemampuan kerjasama dan tingkat kepercayaan diri serta kepemilikan inisiatif yang baik, dimana keseluruhan faktor tersebut mencerminkan kualitas personal dari individu itu sendiri. Keberhasilan dan pertumbuhan perusahaan IT/digital sangat tergantung pada kinerjanya para individu yang dimiliki (Akella&Rao, 2016).

Dari latar belakang yang telah diuraikan, maka terlihat jelas bahwa kinerja sumber daya manusia menjadi sangat penting dalam usaha pengembangan industri kreatif digital di Kota Bandung. Maka dalam penelitian ini akan dibahas secara deskriptif gambaran kinerja sumber daya manusia yang dimiliki industri kreatif digital di Kota Bandung. Sehingga diharapkan dapat menjadi acuan bagi pihak-pihak terkait dalam pengembangan kinerja sumber daya manusia di industri ini.

2. KAJIAN PUSTAKA

Pengertian Kinerja

Kinerja dapat menjadi suatu ukuran untuk melihat keberhasilan dari sebuah penetapan tujuan, dimana kemudian kinerja dievaluasi untuk pencapaian lebih baik pada masa yang akan datang. Istilah kinerja berasal dari *job performance* yang berarti prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang. Kinerja juga adalah hasil kerja baik secara kualitas ataupun kuantitas yang diraih seseorang dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan tanggung

jawabnya (Mangkunegara, 2014). Selain itu, Gomes (2003:123) menyatakan bahwa kinerja merupakan catatan hasil produksi pada fungsi pekerjaan yang spesifik atau aktivitas selama periode waktu tertentu.

Kinerja memperlihatkan bagaimana sikap seseorang dalam melakukan pekerjaannya. Dalam menilai kinerja perlu juga dilakukan perbandingan hasil kerja dengan target yang dicapai. Kinerja dinilai dari beberapa aspek, yaitu kecakapan dalam bekerja, pengalaman yang dimiliki serta waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan (Hasibuan, 2007). Dalam ruang lingkup industri kreatif, kinerja tidak hanya dituntut pada karyawan, tetapi juga pada pebisnis yang perlu berpartisipasi memberikan kontribusi kinerja dalam menghasilkan output bernilai tinggi. Kondisi ini berkaitan dengan tuntutan di lingkungan bisnis kreatif yang tidak hanya mengharuskan produk berkualitas, namun juga produk yang memiliki kreativitas tinggi. Dimana kreativitas yang tinggi akan semakin mudah didapat dengan kolaborasi banyak ide dari karyawan ataupun pebisnisnya.

Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Pencapaian kinerja tidak tercapai begitu saja tanpa ada faktor yang mempengaruhi. Banyak faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja individu, baik bersifat internal dari individu yang bersangkutan ataupun eksternal terkait dengan lingkungan organisasi. Faktor internal individu biasanya berkaitan dengan kondisi psikis (rohani) dan fisik (jasmani), latar belakang keluarga, kemampuan/keterampilan, kompetensi motivasi, dukungan yang diterima, keberadaan pekerjaan, pengalaman bekerja, persepsi, demografi individu, kepribadian. Faktor eksternal biasanya berkaitan dengan lingkungan organisasi seperti jabatan, target kerja, hubungan kerja, otoritas, iklim kerja, struktur organisasi, sistem reward, pola komunikasi, kualitas kepemimpinan, sistem pekerjaan, insentif, desain pekerjaan, fasilitas kerja serta peluang berkarir (Mangkunegara, 2014; Mathis & Jackson, 2011; Rivai, 2008; Armstrong & Baron, 2005; Robbins, 2008). Selain itu faktor eksternal lain yang ikut mempengaruhi peningkatan kinerja adalah

perancangan proses bisnis yang baik dan sesuai (Huang, et al.: 2015).

Indikator Kinerja Sumber Daya Manusia

Dalam mengukur kinerja, banyak pendapat ahli menyatakan berbagai indikator kinerja. Namun penentuan indikator tersebut perlu disesuaikan dengan objek yang akan diteliti. Dalam penelitian ini karena objek yang akan diteliti adalah industri kreatif, maka penulis mempertimbangkan untuk menggunakan indikator kinerja menurut Gomes (2003:142). Pertimbangan tersebut didasarkan pada cakupan indikator yang menggambarkan seluruh aspek yang ingin diukur dari sumber daya manusia di industri kreatif digital. Terutama adanya indikator kreativitas yang sangat menjadi pertimbangan karena kreativitas dapat dikatakan sebagai tumpuan keunggulan industri kreatif. Adapun indikator-indikator kinerja sumber daya manusia menurut Gomes (2003:142) adalah:

- Kuantitas Pekerjaan (*Quantity of Work*), yaitu pengukuran pada jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu dalam periode waktu tertentu.
- Kualitas Pekerjaan (*Quality of Work*) yaitu pengukuran pada kualitas pekerjaan yang telah dicapai berdasarkan pada kesesuaian dan kesiapan individu dalam menyelesaikan tanggungjawabnya
- Pengetahuan Pekerjaan (*Job Knowledge*), yaitu pengukuran pada seberapa luas pengetahuan individu terkait pekerjaan dan keterampilannya.
- Kreativitas (*Creativeness*), yaitu pengukuran pada kemampuan membuat ide/gagasan serta tindakan dalam menyelesaikan pekerjaan
- Kerjasama (*Cooperation*), yaitu pengukuran pada kesediaan individu untuk bekerjasama dengan oranglain
- Kepercayaan (*Dependability*), yaitu pengukuran pada kepercayaan individu dalam penyelesaian pekerjaan
- Inisiatif (*Initiative*), pengukuran pada keinginan dan semangat dalam melaksanakan pekerjaan baru yang menjadi tanggungjawabnya.

- Kualitas Personal (*Personal Qualities*), suatu pengukuran yang berkaitan dengan kepribadian, kepemimpinan, keramahan dan integritas pribadi.

Indikator-indikator tersebut yang selanjutnya akan digunakan penulis dalam mengukur kinerja sumber daya manusia di industri kreatif digital Kota Bandung.

3. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan analisis deskriptif. Metode deskriptif menurut Sugiyono (2013:7) merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui gambaran variabel secara mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Analisis deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang kinerja sumber daya manusia di industri kreatif digital Kota Bandung. Adapun sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh langsung dari subjek yang berkaitan dengan penelitian dan sumber data sekunder yang diperoleh melalui literatur seperti buku, dokumen-dokumen yang berisi informasi yang berhubungan dengan penelitian, serta artikel-artikel yang berasal dari internet berupa data dan teori yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti. Selanjutnya teknik pengambilan data yang dilakukan adalah melalui wawancara dan penyebaran kuesioner.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 177 perusahaan digital yang menjadi member/anggota di *Bandung Digital Valley*. Dalam penelitian ini karena unit analisis yang digunakan adalah industri kreatif digital, maka perolehan data bersumber dari sumber daya manusia yang mencakup karyawan,

owner/pebisnis/ manajer dari setiap perusahaan digital yang menjadi sampel.

Tahapan analisis data yang digunakan dalam analisis deskriptif adalah mengklasifikasikan jawaban responden kedalam 5 alternatif jawaban dengan menggunakan skala interval guna menggambarkan peringkat jawaban, menghitung total skor dari tiap variabel, menghitung rata-rata dari total skor, menentukan rentang interval, menentukan kelas interval dari terendah sampai tertinggi, dan membuat kategorisasi menurut rentang skor dan kategori. Adapun ketegorisasi berdasarkan rentang skor adalah sebagai berikut.

Tabel 1.
Kategorisasi Menurut Rentang Skor dan Kategori

Rentang Skor	Kategori
1.00 – 1.79	1
1.80 – 2.59	2
2.60 – 3.39	3
3.40 – 4.19	4
4.20 – 5.00	5

Mengacu pada tabel 1, maka setiap jawaban responden akan dikategorikan berdasarkan perolehan skor yang didapat dari kuesioner.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis melakukan analisis data terkait kinerja sumber daya manusia di industri kreatif digital Kota Bandung, yang kemudian hasil tersebut disajikan secara lengkap dalam tabel berikut ini.

Tabel 2
Hasil Pengolahan Data Kinerja di Industri Kreatif Digital Kota Bandung

Kualitas Pekerjaan (<i>Quality of Work</i>)									
Item Pertanyaan		Skala Kuesioner					Σ Unit Analisis	Skor Rata-rata	Kategori
		5	4	3	2	1			
Kesesuaian antara pekerjaan yang dihasilkan dengan standar yang ditentukan sebelumnya	%	13.2%	63.2%	23.7%	0,00%	0,00%	100%	3.89	Sesuai
Rata-rata							3.89	Tinggi	
Kuantitas Pekerjaan (<i>Quantity of Work</i>)									
Item Pertanyaan		Skala Kuesioner					Σ Unit Analisis	Skor Rata-rata	Kategori
		5	4	3	2	1			
Penyelesaian pekerjaan dengan tepat waktu	%	10.5%	55.3%	34.2%	0,00%	0,00%	100%	3.71	Sering
Ketepatan jumlah pekerjaan yang dihasilkan dengan yang ditentukan sebelumnya	%	13.2%	52.6%	34.2%	0,00%	0,00%	100%	3.74	Tepat
Rata-rata							3.72	Tinggi	
Pengetahuan Tentang Pekerjaan (<i>Job Knowledge</i>)									
Item Pertanyaan		Skala Kuesioner					Σ Unit Analisis	Skor Rata-rata	Kategori
		5	4	3	2	1			
Pemahaman pada teknis pekerjaan yang dilakukan	%	31.6%	52.6%	15.8%	0,00%	0,00%	100%	4.15	Paham
Rata-rata							4.15	Tinggi	
Kreativitas (<i>Creativity</i>)									
Item Pertanyaan		Skala Kuesioner					Σ Unit Analisis	Skor Rata-rata	Kategori
		5	4	3	2	1			
Kemampuan menciptakan ide baru dalam melaksanakan pekerjaan	%	21.1%	47.4%	31.6%	0,00%	0,00%	100%	3.92	Tinggi
Pemanfaatan fasilitas digital untuk mengembangkan ide dan potensi diri	%	28.9%	60.5%	10.5%	0,00%	0,00%	100%	4.20	Sangat Tinggi
Rata-rata							4.06	Tinggi	

Kerjasama (Cooperation)									
Item Pertanyaan		Skala Kuesioner					Σ Unit Analisis	Skor Rata-rata	Kategori
		5	4	3	2	1			
Keterbukaan pada individu lain untuk berkomunikasi/ berdiskusi	%	39.5%	50%	10.5%	0,00%	0,00%	100%	4.28	Sangat Tinggi
Kemampuan bekerjasama dengan rekan kerja dalam menjalankan pekerjaan atas nama tim	%	26.3%	55.3%	18.4%	0,00%	0,00%	100%	4.00	Tinggi
Rata-rata								4.14	Tinggi
Kepercayaan (Dependability)									
Item Pertanyaan		Skala Kuesioner					Σ Unit Analisis	Skor Rata-rata	Kategori
		5	4	3	2	1			
Keyakinan pekerjaan yang dihadapi dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat serta berkualitas	%	13.2%	52.6%	34.2%	0,00%	0,00%	100%	3.82	Tinggi
Rata-rata								3.82	Tinggi
Inisiatif (Initiative)									
Item Pertanyaan		Skala Kuesioner					Σ Unit Analisis	Skor Rata-rata	Kategori
		5	4	3	2	1			
Kemampuan menciptakan inovasi produk digital yang kreatif sehingga memiliki keunikan	%	26.3%	47.4%	23.7%	0,00%	0,00%	100%	3.94	Tinggi
Kemampuan pengambilan keputusan dengan cepat dan tepat	%	21.1%	55.3%	23.7%	0,00%	0,00%	100%	3.89	Tinggi
Rata-rata								3.91	Tinggi
Kualitas Personal (Personal Qualities)									
Item Pertanyaan		Skala Kuesioner					Σ Unit Analisis	Skor Rata-rata	Kategori
		5	4	3	2	1			
Melakukan pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan aturan yang ditentukan	%	18.4%	44.7%	36.8%	0,00%	0,00%	100%	3.84	Tinggi

Kesiapan dalam menerima pekerjaan baru yang menjadi tanggungjawabnya	%	18.4%	57.9%	23.7%	0,00%	0,00%	100%	3.97	Tinggi
Menjaga hubungan agar tetap harmonis dengan semua individu didalam organisasi	%	28.9%	57.9%	13.2%	0,00%	0,00%	100%	4.17	Tinggi
Rata-rata								3.99	Tinggi

Berdasarkan pengolahan data pada tabel diatas, maka secara deskriptif kinerja sumberdaya manusia di industri kreatif digital Kota Bandung dapat diuraikan dengan lebih jelas seperti berikut.

- Dimensi kualitas pekerjaan yang diukur melalui kesesuaian antara pekerjaan yang dihasilkan dengan standar yang telah ditentukan, memiliki rata-rata skor 3,89 dan termasuk dalam kategori tinggi. Dalam hal ini sebanyak 63,2% responden memiliki kualitas hasil pekerjaan yang sesuai dengan standar, dan 23,7% yang dinilai cukup sesuai. Sehingga jika merujuk pada persentase terbesar berarti sumberdaya manusia di Industri Kreatif Digital Kota Bandung memiliki kesesuaian antara kualitas hasil pekerjaan dengan standar yang telah ditentukan sebelumnya. Standar hasil kerja dapat dijadikan salah satu acuan penilaian kualitas kinerja individu, sehingga dalam penilaiannya perlu dilakukan analisis output pekerjaan yang kemudian diidentifikasi apakah hasil pekerjaan tersebut hanya memenuhi standar ataukah melebihi standar. Dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa output *project* yang dihasilkan telah mencukupi standar yang memenuhi tuntutan *client*. Hal ini didasarkan karena setiap *project* yang dihasilkan sebagian besar tidak terdapat komplain, sehingga mengindikasikan bahwa hasil produk digital memenuhi ekspektasi *client*.
- Dimensi kuantitas pekerjaan yang diukur melalui penyelesaian pekerjaan dengan tepat waktu dan ketepatan jumlah pekerjaan yang dihasilkan sesuai dengan yang ditentukan sebelumnya memiliki skor rata-rata yang sama yakni 3,71 (tinggi). Sehingga jika

diartikan, individu di industri kreatif digital Kota Bandung selain dapat menyelesaikan *project* tepat waktu tetapi juga dapat menyelesaikan jumlah pekerjaan sesuai dengan target yang ditentukan sebelumnya. Sebanyak 55,3% SDM di Industri Kreatif Digital Kota Bandung melakukan penyelesaian pekerjaan tepat waktu dan 52,6% memiliki ketepatan jumlah pekerjaan yang dihasilkan. Jumlah pekerjaan yang dimaksud adalah jumlah output produk digital kreatif yang dihasilkan untuk banyak *client*. Merujuk pada hasil penelitian dan observasi yang dilakukan, perusahaan-perusahaan di industri kreatif digital sering mendapatkan banyak *project* dalam waktu bersamaan. Untuk mengantisipasi hal yang tidak diinginkan maka dibentuk tim dengan pembagian tanggung jawab sehingga kinerja mereka tetap konsisten dan seluruh *project* dapat diselesaikan dengan baik.

- Dimensi pengetahuan tentang pekerjaan yang diukur melalui pemahaman pada teknis pekerjaan, memiliki rata-rata skor 4,15 dan termasuk dalam kategori tinggi. Maka dapat diartikan bahwa sumber daya manusia di industri kreatif digital Kota Bandung memiliki pemahaman yang baik tentang bagaimana teknis pekerjaannya masing-masing, dengan demikian penyelesaian pekerjaan akan lebih efektif. Pemahaman pada pekerjaan juga berarti memahami tujuan pekerjaan tersebut. Dengan pemahaman tujuan akan memudahkan menghasilkan kinerja yang lebih baik (Huang,et.al:2015). Dalam hal ini 52,6% individu telah memahami teknis pekerjaannya, dan 15,8% berada pada kategori sedang sehingga masih belum sepenuhnya memahami teknis

pekerjaannya, sehingga tidak mengurangi kemungkinan bahwa individu tersebut melakukan kesalahan dalam bekerja. Namun cepat atau lambat dengan didukung oleh lingkungan bisnis digital yang memiliki inisiatif tinggi, kemampuan individu tersebut akan meningkat. Dari hasil observasi yang dilakukan terlihat bahwa sumber daya manusia di industri kreatif digital Kota Bandung aktif melakukan kegiatan *sharing knowledge* baik yang dilakukan secara offline dan online. *Sharing* offline yang dilakukan seperti forum komunitas *startup* Bandung (*startup talk*), *mentoring* internal perusahaan, *Monday coordination* dan *Friday evaluation* (yaitu proses koordinasi yang dilakukan di hari Senin dan evaluasi pekerjaan dilakukan pada hari Jumat), *steam developer day*, *geeksform* (developer yang ingin melatih kemampuan dapat mendatangi event ini), serta *founder hangout* (kegiatan forum para founder perusahaan digital untuk berbagi informasi).

- Dimensi kreativitas yang diukur melalui kemampuan menciptakan ide baru dalam melaksanakan pekerjaan, memiliki rata-rata skor 4,20 dan termasuk dalam kategori tinggi, kemudian indikator pemanfaatan fasilitas digital untuk mengembangkan ide dan potensi diri berada pada kategori sangat tinggi dengan rata-rata skor 3,92. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan fasilitas digital untuk mencari informasi seluas-luasnya sangat mendukung pengembangan ide baru dalam pelaksanaan pekerjaan. Pengembangan ide mendorong terciptanya suatu proses baru yang kreatif sehingga memperbaiki kinerja individu menjadi lebih kompetitif (Huang,et.al:2015). Pengembangan ide tersebut sangat berperan penting dalam aktivitas bisnis kreatif digital, karena untuk mencapai kinerja terbaik individu dan perusahaan sangat bertumpu pada ide yang dihasilkan. Ide yang dimaksud adalah bagaimana memodifikasi proses bekerja menjadi lebih menarik dan tidak membosankan, serta bagaimana memberikan *value added* pada produk digital yang dihasilkan.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat 31,6% SDM di Industri Kreatif Digital Kota Bandung yang memiliki kemampuan menciptakan ide yang berada pada kategori sedang, yang mana memiliki arti bahwa mereka cenderung melakukan aktivitas pekerjaannya secara monoton tidak ada pembaruan untuk lebih menarik. Selanjutnya 10,5% individu yang sangat minimal memanfaatkan fasilitas digital yang dimiliki, padahal dengan pemanfaatan yang tepat mereka dapat menghasilkan output pekerjaan yang lebih unggul.

- Dimensi kerjasama yang diukur melalui keterbukaan pada individu lain untuk berkomunikasi/berdiskusi memiliki rata-rata skor 4,28 serta berada pada kategori sangat tinggi, kemudian indikator kemampuan bekerjasama dengan rekan kerja dalam menjalankan pekerjaan atas nama tim memiliki rata-rata skor 4,00 dan berada pada kategori tinggi. Hal ini dapat diartikan bahwa indikator dominan dalam pembentukan kerjasama adalah keterbukaan dalam berkomunikasi dan berdiskusi, yang mana hal tersebut sangat membuka peluang untuk saling membutuhkan satu sama lain dan akan bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan. Adapun tujuan yang dimaksud adalah tujuan yang sama dalam menghasilkan *project* produk digital yang berkualitas. Keterbukaan yang ada dalam industri digital ini adalah keterbukaan pada informasi-informasi yang harus diketahui oleh seluruh individu dalam perusahaan, adapun informasi yang disampaikan adalah terkait spesifikasi produk, target pasar, *problem solving*, *event* perusahaan, informasi pengembangan produk, realisasi dari perencanaan yang dibuat, fitur aplikasi/software yang digunakan, serta perencanaan kerja. Keterbukaan informasi dan keputusan partisipatif dapat memicu peningkatan kinerja individu (Seibert dalam Akella, 2016).

Selanjutnya ukuran kerjasama dilihat dari kemampuan bekerjasama yang dilakukan dengan rekan kerja untuk menghasilkan pekerjaan atas nama tim. Dalam hal ini sebanyak 55,3% SDM di Industri Kreatif Digital Kota Bandung memiliki kemampuan

yang tinggi. Berdasarkan hasil penelitian ditunjukkan bahwa dalam menghasilkan produk digital tidak dapat dilakukan oleh satu orang saja, karena berkaitan dengan fungsi-fungsi pemograman yang saling berkaitan dengan kompetensi masing-masing individu. Sehingga dalam prosesnya memerlukan kerjasama untuk saling melengkapi proses bisnis menghasilkan produk kreatif digital.

- Pada dimensi kepercayaan yang diukur melalui keyakinan penyelesaian pekerjaan dengan cepat dan tepat serta berkualitas, berada pada kategori tinggi dengan rata-rata skor 3,82. Sehingga disimpulkan bahwa pekerjaan yang berkualitas merupakan hasil dari keyakinan individu yang mengerjakannya dengan penuh percaya diri. Sebanyak 52,6% SDM di Industri Kreatif Digital Kota Bandung sudah memiliki keyakinan yang tinggi bahwa pekerjaannya dapat diselesaikan secara cepat, tepat dan berkualitas, namun masih terdapat SDM di Industri Kreatif Digital Kota Bandung (34,2%) yang kurang yakin pada pekerjaan yang dilakukannya. Untuk itu meyakinkan diri sendiri dan juga kepercayaan dari orang lain sangat penting untuk mendorong penciptaan produk berkualitas.
- Dimensi inisiatif yang diukur melalui kemampuan menciptakan inovasi produk digital yang kreatif memiliki rata-rata skor 3,94 sehingga berada pada kategori sangat tinggi dan indikator kemampuan pengambilan keputusan dengan cepat dan tepat berada pada kategori tinggi dengan rata-rata skor 3,89. Hal ini dapat diperjelas bahwa suatu produk kreatif digital yang dihasilkan dinilai memiliki keunikan jika berbeda dari produk lainnya, baik berkaitan dengan fitur digital ataupun pengoprasiannya. Kondisi ini tidak terlepas dari peranan sumber daya manusia di perusahaan digital dalam berinisiatif memberikan inovasi pada produk digital yang akan dihasilkan. Selanjutnya agar ide inovasi tidak diklaim orang lain maka dilakukan pengambilan keputusan cepat untuk menerapkan ide pada rancangan produk, sehingga perusahaan menjadi

leader pertama yang menciptakan inovasi tersebut.

Namun mengacu tabel diatas diketahui bahwa masih terdapat SDM di Industri Kreatif Digital Kota Bandung yang kurang memiliki kemampuan dalam memberikan inovasi pada produk digital yang dikerjakannya (23,7%). Padahal pada dasarnya aktivitas bisnis industri kreatif digital tidak terlepas dari unsur inovasi, dimana inovasi tersebut muncul atas inisiatif sendiri dan tidak dapat dipaksakan. Sehingga dalam hal inisiatif, individu di industri ini masih perlu ditingkatkan.

- Dalam dimensi kualitas personal rata-rata nilai tertinggi adalah 4,17 pada indikator menjaga hubungan agar tetap harmonis antarindividu. Sedangkan rata-rata skor terendah adalah 3,84 pada indikator melakukan pekerjaan sesuai dengan aturan yang ditentukan. Dari hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa individu di industri kreatif digital melakukan sikap yang positif sehingga tercipta hubungan yang harmonis (57,9%), namun 13,2% individu di industri ini kurang memaknai hubungan harmonis sehingga mereka cenderung tidak peduli terhadap rekan kerjanya. Dalam hal kepatuhan pada aturan bekerja, 44,7% SDM di Industri Kreatif Digital Kota Bandung memiliki kepatuhan yang tinggi dan 36,8% kurang patuh sehingga melakukan penyimpangan yang disengaja pada pekerjaannya, misalnya bekerja dengan jadwal yang tidak ditentukan, ketidakhadiran pada evaluasi dan koordinasi. Untuk menciptakan output yang berkualitas maka kualitas personal sumber daya manusia adalah salah satu hal utama yang harus ditingkatkan. Sehingga kualitas personal individu dapat mencerminkan kualitas kinerjanya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan diatas maka untuk mempermudah melihat skor dan kategori masing-masing dimensi kinerja sumber daya manusia, disajikan tabel rekapitulasi sebagai berikut.

Tabel 3
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada
Variabel Kinerja Berdasarkan Masing-
masing Dimensi

Dimensi	Rata-rata	Kategori
Kualitas Pekerjaan (<i>Quality of Work</i>)	3.89	Tinggi
Kuantitas Pekerjaan (<i>Quantity of Work</i>)	3.72	Tinggi
Pengetahuan Tentang Pekerjaan (<i>Job Knowledge</i>)	4.15	Tinggi
Kreativitas (<i>Creativity</i>)	4.06	Tinggi
Kerjasama (<i>Cooperation</i>)	4.14	Tinggi
Kepercayaan (<i>Dependability</i>)	3.82	Tinggi
Inisiatif (<i>Initiative</i>)	3.91	Tinggi
Kualitas Personal (<i>Personal Qualities</i>)	3.99	Tinggi
Kinerja	3.96	Tinggi

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap seluruh dimensi adalah tinggi. Adapun nilai rata-rata tertinggi adalah pada dimensi pengetahuan pada pekerjaan dan nilai rata-rata terendah adalah pada dimensi kuantitas pekerjaan. Sehingga dapat diartikan bahwa dimensi kuantitas pekerjaan perlu diperhatikan karena berkaitan dengan penyelesaian target pekerjaan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kinerja sumber daya manusia di industri kreatif digital Kota Bandung berada pada kategori tinggi. Indikator tertinggi adalah keterbukaan pada individu lain untuk berkomunikasi dan berdiskusi yang berada pada dimensi kerjasama. Jika dilihat ruang lingkup kerjasama tersebut berkaitan dengan kemampuan emosional individu. Kemampuan emosional tersebut memberikan dampak pada hubungan kerja yang harmonis sehingga mampu bekerja tim untuk mencapai kinerja terbaik. Terlebih dalam konteks industri kreatif digital, proses bekerja saling berkaitan dan membutuhkan kerja secara tim. Sedangkan indikator terendah adalah penyelesaian pekerjaan yang tidak selalu tepat waktu yang

ada pada dimensi kuantitas pekerjaan, sehingga berdampak pada perlunya penambahan waktu penyelesaian *project*. Ketidaktepatan tersebut terjadi karena kurangnya perencanaan kerja yang sistematis.

Saran

Mengacu pada indikator terendah kinerja individu di industri kreatif digital Kota Bandung, yaitu penyelesaian pekerjaan yang tidak selalu tepat waktu, maka terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki. Pertama terkait perencanaan kerja yang perlu dibuat *scheduling* detail termasuk *deadline* pekerjaan. Kedua terkait dengan koordinasi pekerjaan oleh individu didalam sistem pekerjaan tertentu, karena penyelesaian pekerjaan dalam ruang lingkup industri kreatif digital adalah bersifat saling berkaitan. Ketiga terkait dengan pengarahan yang jelas tentang permintaan *client* pada produk kreatif digital yang diinginkan, sehingga tidak terjadi kesalahan persepsi.

Selanjutnya jika dilihat secara keseluruhan, dalam proses pencapaian kinerja perlu memperhatikan penetapan standar penilaian bagi suatu pekerjaan, dimana saat ini di industri kreatif digital belum memiliki skema yang tepat dalam menilai kinerja individunya. Maka penting dibuat sebuah kriteria penilaian kinerja (*Key Performance Indicator*) untuk mengetahui level kinerja individu dan dapat ditentukan langkah pengemabngan yang tepat.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Akella, Sastry S S K. 2016. An Analysis of Factors Contributing to the Performance of Emlpoyess in IT Industry: An Empirical Study. *The IUP Journal of Computer Sciences, Vol .X, Nos.1&2.*
- Armstrong, M. & Baron, A. 2005. *Managing Performance: Performance Management in Action.* UK: CIPD Publishing.
- Cetak Biru Pengembangan Industri Kreatif tahun 2015-2025, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif
- Gomes, Faustino Cardoso. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Yogyakarta: CV Andi

- Hasibuan, S.P. Malayu. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Bumi Aksara: Jakarta.
- Huang, Shaio Yan, et.al. 2015. How business process reengineering affects information technology investment and employee performance under different performance measurement. *Inf Syst Front (2015) 17:1133–1144*. DOI 10.1007/s10796-014-9487-4
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2014. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Mathis, R., & Jackson J.H. 2011. *Human Resources Management* edisi Bahasa Indonesia, Salemba Empat, Jakarta
- Rivai, Veithzal. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dari Teori dan Praktik*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Robbins, S.P. dan Judge, T.A. 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & HRD*. Bandung: Alfabeta.

**ANALISIS PERSEPSI KUALITAS DAN PENGETAHUAN KONSUMEN
TERHADAP SIKAP KONSUMEN PRODUK KOSMETIK HALAL,
AGAMA SEBAGAI VARIABEL MODERATOR
(STUDI KASUS PADA KONSUMEN WARDAH COSMETICS DI BANDUNG)**

Lita Aprillia Putri¹⁾, R. Nurafni Rubiyanti²⁾

^{1,2}Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom

lita.apriliaputri@gmail.com¹

nrubiyanti@gmail.com²

Abstract

Halal cosmetics became one of the focus of the beauty industry in Indonesia. By seeing the opportunities Wardah expanding its market segment into non-Muslim segment (swa.co.id, 2014). Wardah can prepare strategies to be responded with positive attitude by customers. This research purposed to know perceived quality, knowledge, and attitude of Wardah consumer, the influence of perceived quality and knowledge to consumer attitude, to know whether religion can be a moderating variable to relation between variables. This research uses quantitative method, type of descriptive-explanatory research. The population in this study is all female consumers Wardah in Bandung. Using a non-probability sampling technique of snowball sampling, with 100 sample size. Using descriptive and Structural Equation Modeling Partial Least Squares (SEM-PLS) analysis. Descriptive analysis results of the three variables are generally rated Good with average of total value of perceived quality 76%, consumer knowledge 74%, and consumer attitudes 72%. Based on SEM-PLS analysis, the perceived quality and knowledge strongly influence consumer attitudes with T-Statistics of 10.774 and 2,217. Moderation effect analysis show, religion didn't moderate the relationship between variables. Conclusion based on result, Wardah's decision to expand the business into non-muslim segments is correct, Wardah can continue targeting the non-muslim consumers by keep improving the quality of products to influence the customers both Muslims and non-Muslims.

Keywords: *Perceived Quality, Consumer Knowledge, Consumer Attitudes, Halal Cosmetic Products Wardah, Religion as Moderator Variable.*

Abstrak

Kosmetik halal menjadi salah satu fokus industri kecantikan yang digarap beberapa perusahaan kosmetik di Indonesia. Dengan melihat peluang yang ada Wardah kini melebarkan segmen pasarnya ke segmen non-muslim (swa.co.id, 2014). Dalam melakukan ekspansi ke segmen pasar yang baru Wardah dapat mempersiapkan strategi agar produk mampu direspon dengan sikap positif. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui persepsi kualitas, pengetahuan, dan sikap konsumen Wardah, mengetahui pengaruh persepsi kualitas dan pengetahuan terhadap sikap konsumen, mengetahui apakah agama memoderasi hubungan antara variabel. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, jenis penelitian deskriptif-eksplanatori. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen wanita Wardah di Bandung. Menggunakan teknik *non-probability sampling* jenis *snowball sampling*, dengan sampel sebanyak 100 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan *Structural Equation Modeling Partial Least Squares* (SEM-PLS). Hasil analisis deskriptif ketiga variabel secara umum dinilai Baik oleh responden dengan rata-rata nilai total persepsi kualitas 76%, pengetahuan konsumen 74%, dan sikap konsumen 72%. Berdasarkan analisis SEM-PLS variabel persepsi kualitas dan pengetahuan berpengaruh kuat terhadap sikap konsumen dengan Nilai T-Statistics 10,774 dan 2,217 secara berurutan. Berdasarkan

analisis efek moderasi, agama tidak memoderasi hubungan antara variabel. Kesimpulan penelitian ini, Walaupun variabel agama tidak memoderasi hubungan antara variabel terhadap sikap konsumen namun keputusan Wardah untuk melebarkan bisnisnya ke segmen non-muslim sudah tepat, artinya Wardah dapat tetap menyasar konsumen non-muslim dengan catatan kualitas dari produk kosmetik halal Wardah ditingkatkan agar mampu mempengaruhi persepsi kualitas dan pengetahuan kosumen Wardah baik muslim maupun non-muslim.

Kata Kunci: *Persepsi Kualitas, Pengetahuan Konsumen, Sikap Konsumen, Produk Kosmetik Halal Wardah, Variabel Moderator Agama.*

1. PENDAHULUAN

Industri kosmetik saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat sehingga keadaan ini menimbulkan munculnya berbagai inovasi dalam bidang kosmetik. Salah satu pendorong kenaikan pasar industri kosmetik adalah pertumbuhan masyarakat Indonesia yang jumlahnya menurut keterangan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) Pusat dr Surya Chandra tercatat hingga Juli 2017 mencapai sekitar lebih dari 262 juta jiwa [1].

Kosmetik halal menjadi salah satu fokus industri kecantikan yang digarap beberapa perusahaan kosmetik di Indonesia. Menurut Nurhayati Subakat, Direktur Utama PT Paragon Technology & Innovation atau Wardah Cosmetics menyebutkan, kosmetik halal yang ada mempunyai beberapa keunggulan masing-masing jika dibandingkan dengan beberapa kosmetik dengan bahan kimia, tujuan kosmetik halal adalah merawat kecantikan dan kesehatan kulit. Kosmetik halal dianggap penting karena ini menyangkut apa yang masuk ke dalam tubuh manusia.

Wardah hadir sebagai salah satu pionir produsen untuk produk kecantikan di Indonesia yang mengusung label “halal” dengan berbagai macam pilihan dan varian kosmetiknya. Wardah juga telah mengantongi sertifikasi halal MUI dengan nomor Sertifikat 001510010680899. Dari sekian banyak varian kosmetik Wardah ke-14 jenis kosmetik yang dimiliki Wardah, hampir semuanya menduduki peringkat pertama pada masing-masing kategori dalam top brand award [2], hal tersebut mengartikan bahwa sejauh ini Wardah mampu bersaing dengan banyak rivalnya dan menjadi *top of mind* bagi masyarakat Indonesia.

Label halal yang dimiliki oleh Wardah tidak membatasi konsumen Wardah hanya untuk wanita muslimah saja, namun label ini lebih mengacu kepada pemberian jaminan bahwa produk Wardah benar-benar aman untuk digunakan dan tidak mengandung bahan-bahan yang berbahaya. Hal tersebut juga membuat Wardah kini bukan hanya menyasar segmen pasar muslim, namun juga non muslim hal ini dijelaskan dalam (enciety.co, 2013) [3], PT. Paragon Technology and Innovation yang diwakilkan oleh salah satu perwakilannya yaitu Elsa Maharani sebagai *Business Development* PT Paragon Technology and Innovation, menyampaikan pihaknya tidak menutup kemungkinan produk Halal pun bisa menarik minat kalangan nonmuslim. “Kami berprinsip, intinya adalah halal, nanti pasti aman. Sebaliknya aman, belum tentu halal. Sehingga kami ingin Wardah diingat sebagai *brand* yang halal dan pasti aman bagi semua kalangan,”. Elsa juga menambahkan bahwa 40% konsumen Wardah ialah non-Muslim. Hal tersebut diperkuat dengan hasil wawancara dalam penelitian terdahulu Haris, I. (2016) [4], yang mewawancarai langsung *Head of Bussiness Development* PT. Paragon Technology and Innovation kantor cabang Bandung, Ibu Euis Yovitasari pada tanggal 26 September 2016, beliau mengatakan bahwa, dari sekitar tahun 2011-2012 Wardah merasa bahwa ternyata pasar non-muslim juga lumayan cukup besar. Didukung pula oleh pernyataan Salman Subakat, Direktur Pemasaran Wardah, memaparkannya kepada Arie Liliyah dari SWA Online yang menyatakan bahwa memang betul bahwa brand Wardah kini melebarkan segmen pasarnya bukan hanya untuk para wanita muslim berhijab. Wardah menyadari hal tersebut dengan melihat besarnya minat beli

terhadap kosmetik Wardah dari kalangan non-muslim [5].

Dalam upaya melakukan ekspansi ke segmen pasar yang baru, maka Wardah seharusnya memiliki strategi yang baik agar produk mampu direspon dengan sikap positif oleh para konsumen di segmen pasar yang baru. Sikap merupakan salah satu faktor penting yang akan mempengaruhi keputusan konsumen. Ditegaskan menurut Yuniarti, V. (2015) [6] bahwa sikap mempunyai kualitas memotivasi, yaitu mendorong konsumen kearah perilaku tertentu atau menarik konsumen dari perilaku tertentu. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi sikap seseorang. Dalam penelitiannya Rohmatun, K. & Dewi, C. (2017) [7] mengatakan bila pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap sikap. Sikap seseorang juga dapat dipengaruhi oleh agama ditegaskan Menurut beberapa sumber dalam Aji, H. (2017) [8], dijelaskan bahwa dapat dikatakan agama adalah salah satu faktor yang bisa mempengaruhi sikap, tingkah laku seseorang dan / atau bahkan kehidupan. Dalam konteks pemasaran agama secara signifikan mempengaruhi sikap konsumen terhadap suatu produk atau merek.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang terjadi, penulis ingin meneliti Persepsi Kualitas dan Pengetahuan Konsumen terhadap Sikap Konsumen Produk Kosmetik Halal, Sehingga penelitian ini berjudul **“Analisis Persepsi Kualitas dan Pengetahuan Konsumen terhadap Sikap Konsumen Produk Kosmetik Halal, Agama Sebagai Variabel Moderator (Studi Kasus Wardah Cosmetics di Bandung)”**

2. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Persepsi Kualitas

Menurut Kuncoro, B., dkk (2017) [9] Persepsi Kualitas merupakan pandangan dari konsumen terhadap keseluruhan kualitas atau keunggulan suatu produk atau jasa yang berkaitan dengan harapan konsumennya.

Persepsi kualitas produk dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu:

1. Kinerja, dinilai dengan indikator produk bekerja sebagaimana yang diharapkan
2. Karakteristik produk, yaitu bagian-bagian tambahan dari produk sekaligus menjadi pembeda produk satu dengan produk milik produsen lain
3. Kesesuaian dengan spesifikasi, artinya tidak ada produk yang cacat dan dapat membuat produk bekerja secara maksimal
4. Keandalan, adalah konsistensi kinerja produk dari satu pembelian hingga pembelian berikutnya
5. Ketahanan, seberapa lama produk tersebut dapat bertahan dan digunakan
6. Pelayanan, kemampuan perusahaan memberikan pelayanan terkait dengan produk yang ditawarkan
7. Hasil akhir (*Fit & Finish*), yang menunjukkan kualitas produk. Asumsinya adalah jika perusahaan tidak bias menghasilkan produk dengan hasil akhir yang baik maka produk-produk tersebut tidak mempunyai atribut kualitas lain yang lebih penting.

2.2 Pengetahuan

Pengetahuan konsumen adalah keseluruhan informasi yang didapatkan konsumen tentang jenis dan pengetahuan lainnya yang terkait produk dan jasa serta informasi yang berhubungan dengan perannya sebagai konsumen (Dwiastuti, dkk, 2012:50) [10].

Menurut Priansa, D. (2017:132-137) [11], Bidang umum pengetahuan konsumen dibagi menjadi tiga: Pengetahuan Produk (*product knowledge*), Pengetahuan Pembelian (*purchase knowledge*), Pengetahuan Pemakaian. Dalam konteks penelitian ini bidang yang diambil hanya pengetahuan produk karena sesuai dan berkaitan dengan kosmetik halal.

2.2.1 Pengetahuan Produk (*product knowledge*):

- Pengetahuan mengenai atribut produk.
- Pengetahuan mengenai manfaat produk.
- Pengetahuan mengenai nilai suatu produk.

2.3 Sikap

Menurut Yuniarti, V. (2015) [6] Sikap adalah ungkapan perasaan konsumen tentang sesuatu yang disukai atau tidak. Sikap juga menggambarkan kepercayaan konsumen terhadap berbagai atribut dan manfaat dari objek tersebut.

Menurut Burton et al. 1998 [12] terdapat 6 indikator/skala pengukuran (*items scale*) sikap terhadap produk privat/pribadi. Menurut Jawahar, V. & Tamizhjothi, K. (2013) [13] terdapat 21 indikator/skala pengukuran (*items scale*) sikap konsumen terhadap produk kosmetik.

Dalam penelitian ini penulis memilih 7 indikator/ ukuran yang berasal dari gabungan ukuran dari Burton et al. 1998 [12] dan Jawahar, V. & Tamizhjothi, K. (2013) [13] untuk mengukur variabel sikap yaitu:

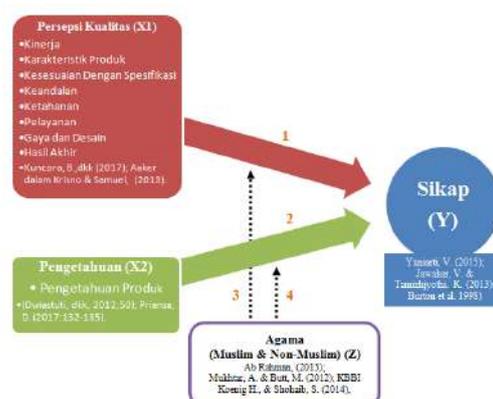
1. Membeli produk privat membuat saya merasa nyaman.
2. Saya suka ketika produk privat tersedia untuk kategori produk kosmetik yang saya beli.
3. Untuk sebagian besar kategori produk, yang paling banyak pembelinya biasanya merupakan produk-produk privat.
4. Menimbang nilainya, saya lebih memilih merek Produk kosmetik Halal ke merek nasional.
5. Saat membeli produk kosmetik Halal, saya selalu merasakannya saat mendapatkan banyak keuntungan.
6. Saya lebih suka membeli merek kosmetik yang terkenal
7. Mendapatkan kosmetik yang sangat berkualitas sangat penting bagi saya.

2.4 Agama

Menurut KBBI Agama merupakan ajaran atau sistem yang mengatur tata keimanan (kepercayaan) dan peribadatan kepada Tuhan Yang Maha kuasa serta tata kaidah yang berhubungan dengan pergaulan manusia dengan sesama serta lingkungannya. Dalam konteks penelitian ini penulis mengelompokkan 2 kelompok umat agama menjadi 2 yaitu, Muslim dan Non-muslim.

Menurut Koenig H., & Shohaib, S. (2014) [14], Muslim adalah orang yang memeluk agama yang diturunkan kepada Nabi Muhammad, atau dalam kata lain muslim adalah orang yang memeluk agama islam. Non muslim dapat dilihat dari pengertian muslim dengan mendapat kata imbuhan non yang berarti tidak atau bukan. Maka non muslim berarti orang yang tidak atau bukan beragama muslim. Pengertian non muslim mempunyai makna bahwa seluruh pemeluk agama selain agama Islam, KBBI.

Berdasarkan teori-teori dan pernyataan pada penelitian sebelumnya penulis ingin melakukan penelitian lebih jauh mengenai fenomena ini, maka kerangka pemikiran akan dijelaskan melalui gambar 1 sebagai berikut:



Gambar 1. Model Kerangka Pemikiran

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif-eksplanatori. Pengambilan sampel digunakan dengan teknik *non-probability sampling* jenis penyampelan bergulir (*snowball sampling*), dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis *Structural Equation Modeling Partial Least Squares* (SEM-PLS).

Dengan menggunakan metode penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui persepsi kualitas, pengetahuan, dan sikap konsumen, mengetahui pengaruh persepsi kualitas dan pengetahuan terhadap sikap konsumen, mengetahui apakah agama memoderasi

hubungan persepsi kualitas dan pengetahuan terhadap sikap konsumen produk kosmetik halal Wardah di kota Bandung.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

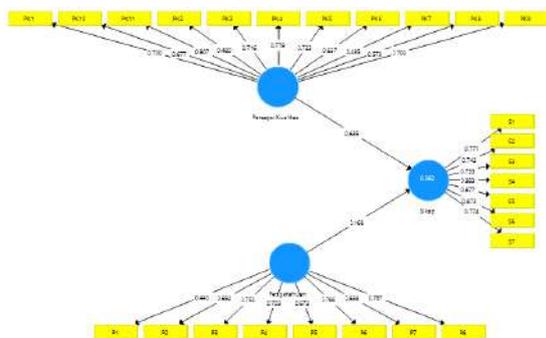
4.1 Analisis Deskriptif

Distribusi jawaban responden terhadap variabel persepsi kualitas (X1) konsumen terhadap produk kosmetik halal wardah di kota Bandung menunjukkan bahwa variabel persepsi kualitas secara umum dinilai Baik oleh responden dengan rata-rata nilai total 76%. Distribusi jawaban responden terhadap variabel pengetahuan konsumen (X2) terhadap produk kosmetik halal wardah di kota Bandung menunjukkan bahwa variabel pengetahuan konsumen secara umum dinilai Baik oleh responden dengan rata-rata nilai total 74%. Distribusi jawaban responden terhadap variabel sikap konsumen (Y) terhadap produk kosmetik halal wardah di kota Bandung menunjukkan bahwa variabel sikap konsumen secara umum dinilai Baik oleh responden dengan rata-rata nilai total 72%.

4.2 Analisis SEM-PLS

4.2.1 Analisis Model Pengukuran (Outer Model)

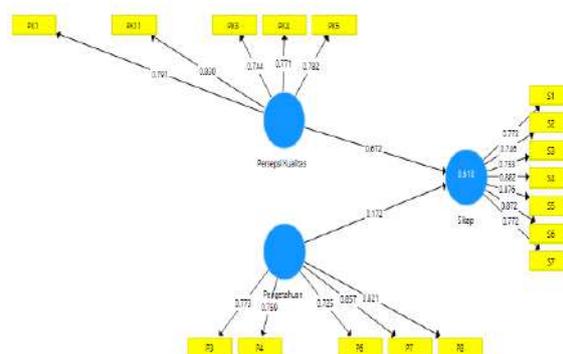
Analisis model pengukuran berfungsi untuk memastikan apakah indikator-indikator yang digunakan dalam mengukur variabel laten reliabel dan valid. Pengukuran dilakukan menggunakan bantuan SmartPLS v.3.1.3.



Gambar 2. Model Pengukuran (Outer Model)

4.2.2 Reliabilitas Indikator

Reliabilitas suatu indikator dapat diterima apabila memiliki nilai *outer loading* $\geq 0,7$ (Hulland, 1999) [15]. Tidak semua indikator memenuhi syarat reliabilitas indikator. Delapan belas indikator yang digunakan pada penelitian ini memiliki *outer loading* $\geq 0,7$. Setelah melakukan Respesifikasi I dengan menghilangkan kedelapan indikator, terlihat masih ada satu indikator yang memiliki *outer loading* dibawah 0,7 dan tidak memenuhi syarat. Maka dari itu dilakukan Respesifikasi II dengan menghilangkan indikator PK9 yang memiliki *outer loading* $\geq 0,7$ yaitu sebesar 0,639. Jadi Sembilan indikator yang dihilangkan diantaranya PK2, PK6, PK7, PK8, PK10, P1, P2, dan P5. Setelah dilakukan Respesifikasi kedua dihasilkan model yang memenuhi persyaratan yaitu memiliki *outer loading* $\geq 0,7$.



Gambar 3. Model Pengukuran Respesifikasi II

Tabel 1. Pengujian lainnya

Variabel	Reliabilitas Konsistensi (composite reliability $\geq 0,7$)	Validitas Konvergen Model Respesifikasi (nilai AVE $> 0,5$)	Validitas Diskriminan Model Respesifikasi (akar kuadrat AVE $>$ nilai korelasi variabel laten)
Persepsi Kualitas	0,889	0,615	0,785
Pengetahuan	0,891	0,621	0,788
Sikap	0,930	0,656	0,810

Dari semua perhitungan ketiga variabel memenuhi syarat reliabilitas konsistensi internal (Hair, Sarstedt, Ringle, & Mena, 2012; Bagozzi & Yi, 1988) [16], memenuhi validitas konvergen (Bagozzi & Yi, 1988) [17], dan dinyatakan memenuhi validitas diskriminan (Fornell & Larcker, 1981) [18]. Maka semua data bisa dikatakan reliabel dan valid.

4.3 Analisis Model Struktural (Inner Model)

Untuk memprediksi hubungan antar variabel laten perlu dilakukan evaluasi model struktural (Ghozali & Latan, 2012) [19]. Pengujian model struktural dapat digunakan untuk melihat apakah data empiris pada penelitian mendukung hubungan dari hipotesis-hipotesis penelitian (Ghozali & Latan, 2012) [19].

4.3.1 Variansi Variabel Endogen

Untuk melihat kekuatan prediksi dari model struktural dapat menggunakan nilai R² dari setiap variabel endogen (Ghozali & Latan, 2012) [19]. Nilai R² digunakan untuk mengukur variasi perubahan variabel eksogen terhadap variabel endogen. Nilai R² sebesar 61% pada variabel endogen Sikap memperlihatkan bahwa dua variabel eksogen persepsi kualitas dan pengetahuan secara moderate menjelaskan 61% variansi dari variabel endogen sikap.

4.3.2 Signifikansi Model Struktural (inner model) Berdasarkan Path Coefficient

Nilai *path coefficient* pada hasil algoritma PLS memperlihatkan bahwa persepsi kualitas memiliki dampak paling kuat terhadap sikap, yakni 0,672 diikuti oleh pengetahuan dengan 0,172. Hubungan hipotesis antara pengetahuan dan sikap secara statistik adalah signifikan. Hubungan hipotesis antara persepsi kualitas dan sikap secara statistik adalah signifikan. Variabel persepsi kualitas merupakan prediktor yang paling kuat terhadap variabel endogennya.

4.3.3 Analisis Signifikansi Model Struktural (inner model) dengan Bootstrapping

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T-Statistics (O/STDEV)	P-Values
Pengetahuan-> Sikap	0,172	0,162	0,078	2,217	0,027
Persepsi Kualitas-> Sikap	0,672	0,670	0,062	10,774	0,000

Gambar 4.
Hasil *path coefficients* dengan *bootstrapping*

Bootstrapping dilakukan untuk mengetahui pengaruh antar variabel. Untuk tingkat signifikansi sebesar 10%, *path coefficient* dinilai signifikan apabila nilai *T-Statistics* lebih dari 1,65 (Hair, Ringle, & Sarstedt, 2011) [20]. Dari hasil perhitungan diatas, *path coefficient* antara pengetahuan dengan sikap dan Persepsi kualitas dengan sikap dinilai signifikan karena memiliki nilai *T-Statistics* lebih dari 1,65 yaitu sebesar 2,217 dan 10,774.

4.3.4 Pengujian Hipotesis Berdasarkan Variabel Laten

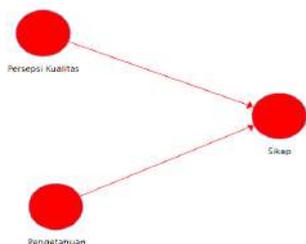
Menurut (Hair, Ringle, & Sarstedt, 2011) [20] nilai minimal *T-Statistics* untuk menilai signifikan hubungan dari variabel laten satu dengan variabel laten lain untuk Tingkat signifikansi 10%, nilai *T-Statistics* minimal sebesar 1,65.

Tabel 2.
Uji hipotesis model struktural

	Original Sampel (O)	T-Statistics (O/STDEV R)	Hipo tesis	Ket
Pengetahuan -> Sikap	0,172	2,217	H2	Diterima
Persepsi Kualitas -> Sikap	0,672	10,774	H1	Diterima

Dari dua hipotesis yang diuji menggunakan model struktural, kedua hipotesis dinyatakan diterima. Kedua hipotesis yang diterima adalah H1, dan H2. Hipotesis H1 yang menggambarkan hubungan Persepsi Kualitas terhadap sikap memiliki nilai signifikansi terbesar, yakni 10,774. Hipotesis 2 yang

menggambarkan hubungan pengetahuan terhadap sikap memiliki signifikansi sebesar 2,217. Model akhir yang dihasilkan dapat dilihat pada Gambar 5.



Gambar 5.
Model umum Penggunaan Produk Kosmetik Halal Wardah Cosmetics

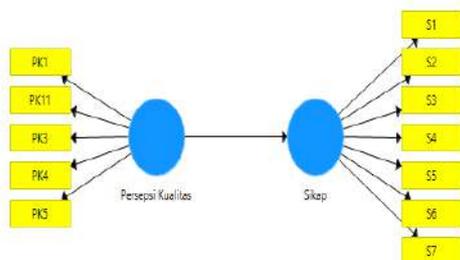
4.4 Analisis SEM-PLS dengan Efek Moderasi

Efek moderasi pada umumnya digunakan untuk menunjukkan interaksi antara variabel eksogen dengan variabel moderator dalam mempengaruhi variabel endogen (Baron & Kenny, 1986; Henseler & Fassott, 2010) [21].

4.4.1 Analisis Efek Moderasi Agama

Analisis efek moderasi agama dilakukan untuk mengetahui nilai signifikansi dari agama sebagai variabel moderator dengan variabel eksogen terhadap variabel endogen. Signifikansi dapat ditentukan melalui nilai p-Value yang dihasilkan menggunakan perangkat lunak SmartPLS v.3.1.3, yakni p-Value < 0,05 atau p-Value > 0,95. (Sarstedt et al., 2011) [22].

1. Moderasi agama pada hubungan antara persepsi kualitas dan sikap.



Gambar 6.
Model pengukuran moderasi agama pada hubungan antara persepsi kualitas dan sikap.

Multi-Group Analysis (MGA)

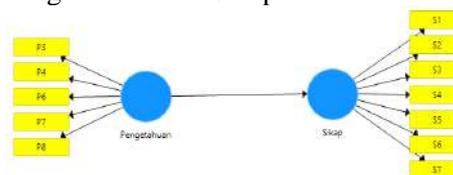
Path Coefficients

Path Coefficients-diff (MUSLIM - NON MUSLIM)	t-Value(MUSLIM vs NON MUSLIM)	p-Value(MUSLIM vs NON MUSLIM)	
Persepsi Kualitas -> Sikap	0,017	0,339	0,758

Gambar 7.
Hasil analisis multigroup kelompok agama pada hubungan antara persepsi kualitas dan sikap.

Pada Gambar 7 terlihat hasil uji efek moderasi agama pada hubungan antara persepsi kualitas dan sikap memiliki nilai p-Value sebesar 0,758. Nilai tersebut tidak memenuhi syarat $0,05 < p\text{-Value}$ atau $p\text{-Value} > 0,95$. Oleh karena itu, agama dinyatakan tidak memoderasi hubungan antara persepsi kualitas dan sikap.

2. Moderasi agama pada hubungan antara Pengetahuan dan Sikap.



Gambar 8.
Model pengukuran moderasi agama pada hubungan antara Pengetahuan dan Sikap

Pada Gambar 9 terlihat hasil uji efek moderasi agama pada hubungan antara Pengetahuan dan Sikap memiliki nilai p-Value sebesar 0,474. Nilai tersebut tidak memenuhi syarat $0,05 < p\text{-Value}$ atau $p\text{-Value} > 0,95$. Oleh karena itu, agama dinyatakan tidak memoderasi hubungan antara Pengetahuan dan Sikap.

Multi-Group Analysis (MGA) (Run No. 1)

Path Coefficients

Path Coefficients-diff (muslim - non-muslim)	t-Value(muslim vs non-muslim)	p-Value(muslim vs non-muslim)	
Pengetahuan -> Sikap	0,069	0,718	0,474

Gambar 9.
Hasil analisis multigroup kelompok agama pada hubungan antara Pengetahuan dan Sikap

4.5 Pembahasan

Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini berjumlah empat. Dua diantaranya merupakan hipotesis konstruk utama, sedangkan dua hipotesis lainnya digunakan untuk mengetahui efek dari variabel moderasi pada pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Hasil dari seluruh pengujian hipotesis dirangkum pada Tabel 3.

Tabel 3.
Rangkuman uji hipotesis penelitian

	Hipotesis	Hasil	Alasan
H1	Persepsi Kualitas berpengaruh signifikan terhadap Sikap Wanita Muslim dan Non-Muslim di Bandung pada produk kosmetik halal Wardah.	Diterima	Nilai T -Statistics 2,217 (T -Statistics > 1,65)
H2	Pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap Sikap Wanita Muslim dan Non-Muslim di Bandung pada produk kosmetik halal Wardah.	Diterima	Nilai T -Statistics 10,774 (T -Statistics > 1,65)
H3	Agama memoderasi hubungan antara persepsi kualitas dan sikap Wanita Muslim dan Non-Muslim di Bandung pada produk kosmetik halal Wardah.	Tidak Diterima	Nilai p -Value 0,758 Tidak memenuhi syarat (p -Value > 0,95).
H4	Agama memoderasi hubungan antara pengetahuan dan sikap Wanita Muslim dan Non-Muslim di Bandung pada produk kosmetik halal Wardah.	Tidak Diterima	Nilai p -Value sebesar 0,474 Tidak memenuhi syarat (p -Value > 0,95).

- Hipotesis 1 (H1) menguji pengaruh signifikan antara persepsi kualitas dengan Sikap. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kualitas konsumen memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap sikap.
- Hipotesis 2 (H2) menguji pengaruh signifikan antara pengetahuan dengan Sikap. Penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan konsumen memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap sikap.
- Hipotesis 3 (H3) menguji pengaruh agama terhadap hubungan antara persepsi kualitas dengan Sikap. pengujian empiris menunjukkan bahwa hubungan persepsi kualitas terhadap Sikap tidak dipengaruhi oleh agama.
- Hipotesis 4 (H4) menguji pengaruh agama terhadap hubungan antara pengetahuan dengan Sikap. Pengujian empiris menunjukkan bahwa hubungan pengetahuan terhadap Sikap tidak dipengaruhi oleh agama.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis persepsi kualitas dan pengetahuan konsumen terhadap sikap konsumen produk kosmetik halal dan agama sebagai variabel moderator pada produk kosmetik halal Wardah di Bandung maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan analisis persepsi kualitas konsumen muslim dan non-muslim terhadap produk kosmetik halal Wardah di Kota Bandung menurut tanggapan responden menunjukan bahwa variabel persepsi kualitas secara umum dinilai Baik oleh responden dengan rata-rata nilai total 76%.
2. Berdasarkan analisis pengetahuan konsumen muslim dan non-muslim terhadap produk kosmetik halal Wardah di Kota Bandung menurut tanggapan responden menunjukan bahwa variabel pengetahuan konsumen secara umum dinilai Baik oleh responden dengan rata-rata nilai total 74%.

3. Berdasarkan analisis sikap konsumen muslim dan non-muslim terhadap produk kosmetik halal Wardah di Kota Bandung menurut tanggapan responden menunjukan bahwa variabel sikap konsumen secara umum dinilai Baik oleh responden dengan rata-rata nilai total 72%.
4. Berdasarkan analisis SEM-PLS variabel persepsi kualitas berpengaruh kuat terhadap sikap konsumen muslim dan non-muslim produk kosmetik halal Wardah di Kota Bandung dengan *T-Statistics* 10,774
5. Berdasarkan analisis analisis SEM-PLS variabel pengetahuan terhadap mempengaruhi sikap konsumen muslim dan non-muslim produk kosmetik halal Wardah di Kota Bandung dengan Nilai *T-Statistics* 2,217
6. Berdasarkan analisis efek moderasi agama tidak memoderasi hubungan antara persepsi kualitas dan pengetahuan terhadap sikap konsumen produk kosmetik halal Wardah di Kota Bandung.

6. REFERENSI

- [1] Oda. (2017). *Hingga Juli 2017, Jumlah Penduduk Indonesia Bertambah Jadi 262 Juta Jiwa Lebih*. Yogyakarta: **tribunjogja.com**. Diakses Desember 15, 2017, dari <http://jogja.tribunnews.com/2017/08/02/hingga-juli-2017-jumlah-penduduk-indonesia-bertambah-jadi-262-juta-jiwa-lebih>
- [2] Top Brand Award. (2017). *Top Brand Index 2017 Fase 1*. Jakarta: Diakses Oktober 17, 2017, dari http://topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2017_fase_1.
- [3] Farmita, A. (2013). *Bisnis Kosmetik Halal Tumbuh Di Atas 120 Persen*. Jakarta: enciety.co. Diakses Oktober 16, 2017, dari <http://www.enciety.co/bisnis-kosmetik-halal-tumbuh-di-atas-120-persen/>
- [4] Haris, I. (2016). *Analisis Faktor Psikologis Konsumen Non Muslim Dalam Menggunakan Produk Kosmetik Wardah*. Bandung: Openlibrary Tekom.
- [5] Liliyah, A. (2014). *Kosmetik Wardah Bukan Hanya untuk Konsumen Muslim*. Jakarta: Diakses Oktober 18, 2017, dari <https://swa.co.id/swa/trends/marketing/kosmetik-Wardah-bukan-hanya-untuk-konsumen-muslim>
- [6] Yuniarti, V. *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. (2015). Bandung: CV Pustaka Setia.
- [7] Rohmatun, K. & Dewi, C. (2017). *Pengaruh Pengetahuan Dan Religiusitas Terhadap Niat Beli Pada Kosmetik Halal Melalui Sikap*. Jakarta: **Lembaga Penelitian & Pengabdian Masyarakat (LPPM) Universitas BSI**.
- [8] Aji, H. (2017). *Advances in Islamic Business - A Book Based on Proceedings of the 8th Global Islamic Marketing Conference - Does Skepticism Toward Halal Label Exist? The Empirical Evidence From Indonesia*. Bandung: ResearchGate.
- [9] Kuncoro. B., Fauzi, A., & Arifin, Z. *Analisis Pengaruh Kesadaran Merek, Persepsi Kualitas, Asosiasi Merek Dan Loyalitas Merek Terhadap Nilai Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Produk Aqua 600ml Di Indomaret Jl.Raya Candi V Malang*. Malang: Jurnal Universitas Brawijaya.
- [10] Dwiastuti, R., Shinta, A., & Isaskar, R. (2012). *Ilmu Perilaku Konsumen*. Malang, Indonesia: Elektronik Pertama dan Terbesar di Indonesia.
- [11] Priansa, D. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- [12] Burton et al. (1998). *Attitude Toward Private Label Products Scale- Handbook of Marketing Scales. Multi-item Measure for Marketing and Consumer Behavior Research - Chapter 5 Reactions to Marketing Stimuli*.
- [13] Jawahar, V. & Tamizhthyothi, K. (2013). *Consumer Attitude towards Cosmetic Products*. India: aeph.in.
- [14] Koenig H., & Shohaib, S. (2014). *Health and Well-Being in Islamic Societies: Background, Research, and*

-
- Applications*. Springer International Publishing Switzerland.
- [15] Hulland, J. (1999). Use of partial least squares (PLS) in strategic management research: a review of four recent studies. *Strategic Management Journal*, 20(2), 195-204.
- [16] Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 16(1), 74-94
- [17] Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 16(1), 74-94.
- [18] Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- [19] Ghozali, I., & Latan, H. (2012). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 2.0 M3*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [20] Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). *PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet*. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 138-150.
- [21] Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). *The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- [22] Sarstedt, M., Henseler, J., and Ringle, C. M. (2011). [Multi-Group Analysis in Partial Least Squares \(PLS\) Path Modeling: Alternative Methods and Empirical Results](#), *Advances in International Marketing*, 22: 195-218.

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT ANGKASA PURA (Persero)
HUSEIN SASTRANEGARA BANDUNG**

Rd. Allya Surya Purnamasari¹, Romat Saragih²

¹Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom (Rd. Allya Surya Purnamasari)
email: rdallyasuryap@gmail.com

²Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom (Dr. H. Romat Saragih, M.M.)
email: saragih@ypt.or.id

Abstrak

Pada dasarnya, setiap organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang berperan aktif didalamnya yang akan menentukan keberhasilan suatu organisasi. Untuk mengatur sumber daya manusia tersebut, dibutuhkan seorang pemimpin agar dapat mengembangkan dan mencapai target organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Target organisasi dapat tercapai tergantung bagaimana kinerja karyawan yang dihasilkan didalamnya seperti halnya pada PT Angkasa Pura II Husein Sastranegara Bandung. Pada data yang didapat, terdapat kenaikan keterlambatan karyawan yang cukup besar, dimana suatu kehadiran karyawan dapat mempengaruhi produktivitas kerja yang berdampak pada kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional sebagai variabel *Independent* terhadap Kinerja Karyawan sebagai variabel *Dependent* PT Angkasa Pura II Husein Sastranegara Bandung. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif-kausal. Jenis sampling yang digunakan yaitu *simple random sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada 75 karyawan PT Angkasa Pura II Husein Sastranegara Bandung. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan transformasional PT Angkasa Pura II Husein Sastranegara Bandung berada pada kategori baik dan kinerja karyawan PT Angkasa Pura II Husein Sastranegara Bandung tergolong pada kategori baik. Berdasarkan hasil koefisien determinasi bahwa gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar 43,3% dan sisanya 56,7% dipengaruhi oleh variabel lain. Dan juga pada Uji t menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci: Manajemen Sumber Daya Manusia, Kepemimpinan, Gaya kepemimpinan, Kepemimpinan Transformasional, Kinerja Karyawan

Abstract

Basically, every organization need a human resource that play an active role in it which will determine the success of the organization. To manage the human resource, a leader figure is needed to be able developing and achieving organization's target which has been defined before. Organization's goal can be achieved depending on how employee's performance which has been generated in it as well as PT Angkasa pura II Husein Sastranegara Bandung. On the obtained data, there is a significant inrease in employee's delay, where an employee's presence can affect work productivity ehich can impact on employee's performance. This study is intend to determine the influence of Transformational Leadership Style as an Independent Variable on Employee's Performance asn Dependent Variable on PT Angkasa Pura II Husein Sastranegara Bandung. This research is a quantitative research model. The research method is using a descriptive-causel

method. Using a simple random sampling type. Collecting data was done by distributing questionnaires to 75 employees of PT Angkasa Pura II Husein Sastranegara Bandung. The data analysis technique has been used is simple linear regression analysis. Based on research result, can be concluded that transformasional leadership style of PT Angkasa Pura II Husein Sastranegara Bandung is in a good category and the employee's performance of PT Angkasa Pura II Husein Sastranegara Bandung is in good category too. Based on the result of coefficient determination test that the Transformational Leadership Style is affect the employee's performance in the amount of 43.3% and the other 56,7% is influence other variables. Also on T test shows that Transformational Leadership has a significant influence on employee's performance.

Key Words: *Human Resource Management, Leadership, Leadership Style, Transformational Leadership, Employee's performance*

1. PENDAHULUAN

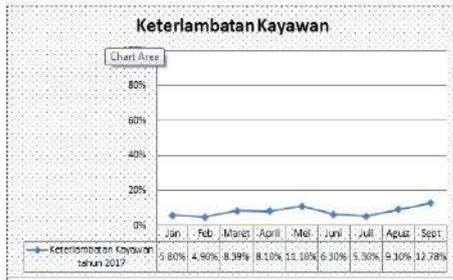
Di era globalisasi saat ini, pertumbuhan dan juga perkembangan zaman di Indonesia semakin pesat yang mengakibatkan perusahaan terus bertambah banyak, sehingga persaingan yang terjadi pun semakin ketat dan tidak dapat dihindari. Untuk menanggulangi hal tersebut perusahaan dituntut untuk membenahi diri melalui beberapa perencanaan dan pengembangan sumber daya secara maksimal. Menurut Hartatik (2014:12) "Sumber daya manusia memiliki andil besar dalam menentukan maju atau mundurnya suatu organisasi. Oleh karena itu, kemajuan suatu organisasi ditentukan pula oleh kualitas dan kapabilitas SDM didalamnya." Pencapaian tujuan dapat terhambat jika terjadi pengabaian terhadap salah satu bagian, maka dari itu berbagai usaha dilakukan perusahaan untuk membentuk dan mengelola aset tersebut sebaik mungkin agar mempermudah tercapainya tujuan yang ditetapkan.

Keberhasilan perusahaan dipengaruhi oleh kinerja (performance) seluruh karyawan didalamnya. Menggagas kinerja seseorang dalam suatu organisasi atau perusahaan nampaknya sangat dibutuhkan. Kinerja karyawan mengarah kepada kemampuan karyawan dalam melaksanakan keseluruhan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Tugas-tugas tersebut biasanya didasari oleh indikator-indikator keberhasilan yang telah ditetapkan. Menurut Stolovitch & Keeps dalam Sinambela (2016:481) "Kinerja adalah seperangkat hasil yang dicapai dan merujuk pada tidaknya pencapaian serta pelaksanaan sesuatu pekerjaan yang diminta." Berdasarkan pengamatan

peneliti, bahwa kinerja karyawan merupakan isu yang menarik untuk dibahas di PT Angkasa Pura II (Persero) Husein Sastranegara Bandung.

Sebuah kinerja pun dapat ditunjukkan melalui kehadiran karyawan. Menurut Kasmir (2016:204) menyatakan bahwa jumlah kehadiran karyawan akan mempengaruhi kinerjanya. Artinya, jika kehadiran karyawan tersebut sesuai dengan aturan atau standar yang telah ditetapkan, maka kinerjanya dihitung baik atau baik sekali. Dan juga didalam mencapai kinerja yang baik, seorang karyawan harus mencapai sasaran kinerja yang sudah ditetapkan oleh perusahaan.

Sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1 dibawah yaitu data keterlambatan karyawan pada tahun 2017 dari bulan Januari hingga September di PT Angkasa Pura II Husein Sastranegara Bandung terjadi kenaikan dibeberapa bulan. Dari total keseluruhan 270 karyawan, dapat dilihat pada bulan Februari ke Maret terdapat kenaikan sebesar 8.39% dengan jumlah 23 karyawan, pada bulan April ke Mei sebesar 11.10% berjumlah 30 karyawan, kemudian pada bulan Juli ke Agustus sebesar 9.10% dengan jumlah 25 karyawan dan kenaikan yang tertinggi ada di bulan September dengan persentase sebesar 12,78% dengan jumlah 35 karyawan. Jika dibandingkan dengan total keseluruhan karyawan yaitu 270 karyawan, sebesar 35 karyawan atau 12,78% karyawan yang terlambat pada bulan September sangatlah besar. Hal ini tentu merupakan Berikut adalah grafik peresentase keterlambatan karyawan pada PT. Angkasa Pura II Husein Sastranegara Bandung :



Gambar 1
Keterlambatan Karyawan tahun 2017

Tentu posisi tersebut akan dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Karena, kinerja karyawan dapat diukur melalui kehadiran pada masa kerjanya. Karyawan dituntut untuk datang tepat waktu untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Dalam sebuah perusahaan, kinerja karyawan yang baik pun dipengaruhi oleh kepemimpinan yang tepat sehingga membentuk ikatan yang selaras antara pemimpin dan bawahannya. Begitu pula dengan PT Angkasa Pura II Husein Sastranegara Bandung, keberhasilan perusahaan ditentukan oleh kepemimpinan tersebut. Apabila Gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh pemimpin berjalan efektif maka kemungkinan persentase yang diperoleh dari keterlambatan karyawan akan menurun.

Gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh seorang pemimpin dapat mempengaruhi kinerja dalam suatu organisasi. Menurut Bangun (2012:336), “seorang pemimpin akan dapat mempengaruhi kinerja dalam sebuah organisasi, tergantung bagaimana pemimpin melakukan aktivitas kepemimpinan didalamnya”. Setelah melakukan wawancara dengan 5 karyawan PT Angkasa Pura II Husein Sastranegara Bandung dari Unit *HC & General Affairs*, Unit *Commercial* dan Unit *Finance* yang berinteraksi langsung dengan pemimpin di PT Angkasa Pura II Husein Sastranegara Bandung berpendapat bahwa gaya kepemimpinan yang digunakan pemimpinnya yaitu kepemimpinan transformasional. Dalam Darodjat (2015:346) terdapat lima dimensi dari perilaku kepemimpinan transformasional, yaitu *Attributed Charisma*, *Idealized Influence*, *Inspirational Motivation*, *Intellectual Stimulation* dan *Individualized Consideration*. Berikut adalah hasil wawancara pada karyawan PT Angkasa Pura II Husein Sastranegara Bandung:

Tabel 1
Hasil Wawancara Karyawan PT Angkasa Pura II Husein Sastranegara Bandung

Dimensi Kepemimpinan Transformasional	Pak Eri/Pak Fadli/Pak Bayu	Pak Mabru/Pak Rio
<i>Attributed Charisma</i> (Pengaruh Sifat)	Pemimpin merupakan sosok yang tegas, bijaksana dan berjiwa pemimpin.	Pemimpin dijadikan suri tauladan (panutan) dan berwibawa.
<i>Idealized Influence</i> (Pengaruh Ideal)	Pemimpin mampu mengambil keputusan dengan baik	Pemimpin mampu mengarahkan karyawan dan komunikatif
<i>Inspirational Motivation</i> (Inspirasi yang memotivasi)	Pemimpin selalu berbicara optimis tentang masa depan dan sangat menginspirasi.	Dalam cara memotivasi karyawan, pemimpin memotivasi secara jelas dan benar, dan memberi visi mengenai keadaan organisasi dimasa depan.
<i>Intellectual Stimulation</i> (Rangsangan Intelektual)	Jika ada karyawan yang kesulitan dalam menyelesaikan tugasnya, pemimpin tidak segan dalam membantu karyawan tersebut.	Dapat memunculkan ide pengadaan pelatihan untuk mengadakan karyawan.
<i>Individualized Consideration</i> (Pertimbangan Pribadi)	Penanganan secara langsung terhadap apa yang sedang terjadi dilapangan.	Mampu memahami apa yang menjadi kebutuhan karyawan.

Berdasarkan Tabel 1 diatas, bahwa dapat dilihat melalui gaya kepemimpinan transformasional, para bawahan/karyawan merasakan kepercayaan, kesetiaan, kekaguman,

dan penghormatan terhadap pemimpin dan karyawan pun dapat termotivasi untuk melakukan hal yang lebih baik lagi. Menurut (Yukl, 2015:318) kepemimpinan transformasi barangkali melibatkan internalisasi, karena motivasi yang menginspirasi seperti upaya untuk mengaitkan tugas kenilai dan prinsip pengikat dengan perilaku seperti mengutarakan visi yang menginspirasi.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai kepemimpinan transformasional yang dikaitkan dengan kinerja karyawan. Oleh karena itu peneliti mengajukan topik bahasan dengan judul **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus di PT Angkasa Pura II (Persero) Husein Sastranegara Bandung)”**

2. KAJIAN PUSTAKA

Kinerja Karyawan

Menurut Amstrong dan Baron dalam Abdullah (2014:3) Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategi organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi. Menurut Casio (dalam Sinambela, 2012:8) mengatakan bahwa “Kinerja merujuk pada pencapaian tujuan pegawai atas tugas yang diberikan kepadanya”.

Dimensi Kinerja Karyawan

Menurut Kasmir (2016:208-210) dimensi kinerja untuk mengukur kinerja karyawan dapat digunakan beberapa indikator mengenai kriteria kinerja sebagai berikut:

1. Kualitas (mutu), pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan melihat kualitas (mutu) suatu pekerjaan melalui proses tau hasil dari penyelesaian suatu kegiatan atau tugas yang diberikan.
2. Kuantitas, pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan melihat kuantitas atau jumlah suatu pekerjaan yang dihasilkan karyawan melalui berapa jumlah unit yang dihasilkan dalam sehari, atau berapa jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan.

3. Waktu, Artinya ada batas waktu minimal dan maksimal yang harus dipenuhi misalnya 30 menit, atau 1 minggu. Dan jika tidak memenuhi ketentuan waktu tersebut, maka dianggap kinerjanya kurang baik, demikian pula sebaliknya.
4. Penekanan Biaya, dengan biaya yang sudah dianggarkan dijadikan sebagai acuan agar tidak melebihi dari anggaran yang telah ditetapkan.
5. Pengawasan, setiap aktivitas suatu pekerjaan memerlukan pengawasan agar tidak melenceng dari yang telah ditetapkan.
6. Hubungan antar karyawan, penilaian kinerja dalam hal ini diukur apakah seseorang mampu untuk berhubungan baik antar karyawan.

Gaya Kepemimpinan Transformasional

Menurut Bass dalam (Darodjat, 2015:346) kepemimpinan transformasional didefinisikan sebagai kemampuan seorang pemimpin dalam mengubah lingkungan kerja, motivasi kerja, pola kerja, dan nilai-nilai kerja yang dipersepsikan bawahan sehingga mereka mampu mengoptimalkan kinerjanya untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Dimensi Kepemimpinan Transformasional

Dimensi kepemimpinan transformasional dalam Darodjat (2015:346-347) adalah sebagai berikut :

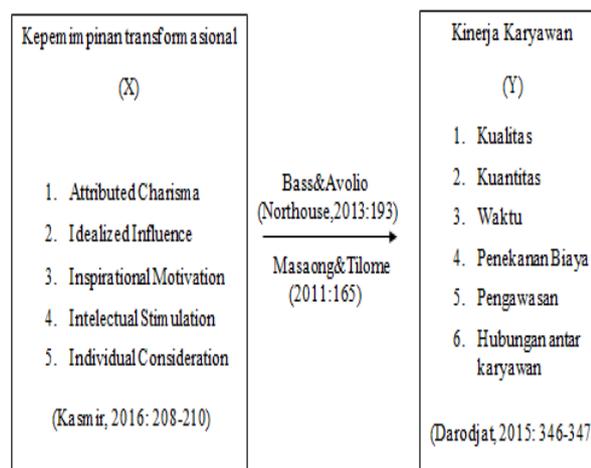
1. *Attributed Charisma* (Pengaruh Sifat), secara tradisional, kharisma biasa dipandang sebagai hal yang bersifat melekat pada diri seseorang. Penelitian membuktikan bahwa pemimpin yang berkharisma memiliki ciri seperti memperlihatkan visi, kemampuan, dan keahliannya serta tindakan yang lebih bersifat sosial dalam mengalahkan kepentingan dirinya sendiri demi kepentingan organisasi. Maka dari itu, pemimpin biasanya dijadikan suri tauladan dan model panutan oleh bawahannya.
2. *Idealized Influence* (Pengaruh Ideal), seorang pemimpin dengan tipe

transformasional ini berupaya untuk mempengaruhi bawahannya melalui sebuah komunikasi secara langsung dengan menekankan beberapa aspek penting seperti nilai, asumsi, komitmen dan keyakinan bawahan serta mempunyai tekad yang kuat dalam mencapai tujuan organisasi dengan mempertimbangkan akibat moral dan etos setiap keputusan yang dibuat olehnya. Dampak yang didapatkan oleh pemimpin ini yaitu dikagumi, dipercaya, dan juga dihargai oleh bawahannya dan bawahan pun berusaha untuk mengidentikkan diri dengan pemimpinnya.

3. *Inspirational Motivation* (Motivasi yang menginspirasi), kemampuan pemimpin dalam mendorong, memotivasi dan memberikan inspirasi kepada bawahannya terhadap masalah-masalah yang dihadapi pada tugas yang diberikan kepadanya. Bawahan diberikan visi dan misi mengenai keadaan organisasi sedemikian rupa dimasa yang akan datang sehingga bawahan termotivasi untuk mengoptimalkan kinerja mereka untuk fokus terhadap upaya mewujudkan visi misi organisasi.
4. *Intellectual Stimulation* (Rangsangan Intelektual), pemimpin mendorong bawahan untuk mengembangkan kembali cara kerja yang tepat dan mencari cara kerja baru yang lebih baik dalam menyelesaikan tugasnya. Pengaruh yang diharapkan yaitu dimana bawahan lebih kreatif, inovatif serta kritis dan juga diharapkan bawahan merasa bahwa pemimpin menerima, mendukung dan membantu dalam mencari solusi untuk mempercepat penyelesaian tugas-tugas mereka dan masalah-masalah yang mungkin akan dihadapi.
5. *Individualized Consideration* (Pertimbangan Pribadi), kemampuan pemimpin dalam memberikan perhatian secara pribadi kepada bawahannya semaksimal mungkin. Pemimpin mempunyai empati untuk mendengar keluh kesah yang dihadapi dalam menyelesaikan tugas dari bawahannya mampu untuk memberikan nasihat yang

dibutuhkan oleh bawahan. Pemimpin sangat menghargai sikap peduli yang bawahan berikan terhadap organisasi.

Kerangka Pemikiran



Gambar 2
Kerangka Pemikiran

Hipotesis Penelitian

Dari kerangka pemikiran diatas hipotesis yang diajukan dan akan dibuktikan kebenarannya dalam penelitian ini adalah **“Gaya Kepemimpinan Transformasional berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Studi Kasus di PT Angkasa Pura II Husein Sastranegara Bandung)”**.

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif yang bersifat deskriptif. Menurut Sugiyono (2015:29) “Statistik deskriptif adalah statistik yang berfungsi mendeskriptifkan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum”

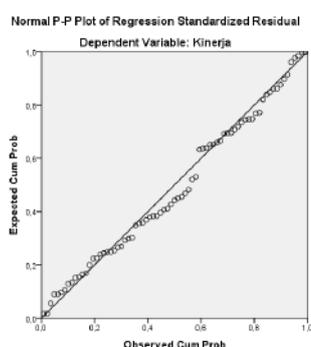
Menurut Sugiyono (2015:62) “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling* yaitu pengambilan sampel acak. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada 75

karyawan PT Angkasa Pura II Husein Sastranegara Bandung.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Menurut Sugiyono (2015:261) “Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen”. Maka dapat dilihat pengaruh antara variabel Y apabila variabel X diketahui.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Normalitas



Gambar 3
Grafik Normal P-P Plot

Pada Gambar 3 di atas memberikan interpretasi bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Oleh karena itu, berdasarkan gambar menunjukkan data berdistribusi normal.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 2
Analisis Regresi Linear Sederhana
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.896	.286		3.137	.002
Gaya Kepemimpinan Transformasional	.680	.091	.658	7.465	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Berdasarkan perhitungan analisa regresi linier sederhana dengan menggunakan SPSS 22 di atas, diperoleh persamaan regresinya sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 0,896 + 0,680X$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Konstanta (a) = 0,896. Ini menunjukkan nilai konstanta yaitu jika variabel gaya kepemimpinan transformasional = 0, maka kinerja karyawan pada PT Angkasa Pura II Husein Sastranegara Bandung tetap sebesar 0,896. Hal ini berarti jika variabel Y yaitu kinerja karyawan tidak dipengaruhi oleh variabel bebas yaitu gaya kepemimpinan transformasional (X) bernilai nol, maka besar rata-rata nilai kinerja karyawan adalah sebesar 0,896.
2. Koefisien X (b) = 0,680. Ini menunjukkan bahwa jika gaya kepemimpinan transformasional meningkat sebesar satu satuan maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0,680.

Dari persamaan tersebut, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa variabel bebas, yaitu gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Pengaruh positif ini menunjukkan semakin tinggi gaya kepemimpinan transformasional yang diberikan, maka kinerja karyawan akan semakin tinggi pula.

Uji Hipotesis (Uji t)

Dalam penelitian ini, metode uji hipotesis yang digunakan yaitu Uji t yang bertujuan untuk menguji apakah variabel gaya kepemimpinan transformasional (X) berpengaruh terhadap kinerja (Y) PT Angkasa Pura II Husein Sastranegara Bandung yang akan diajukan dan juga dibuktikan kebenarannya sebagai berikut:

1. Apabila $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ dan $sig. a \geq 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya tidak terdapat adanya pengaruh dan signifikan.
2. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan $sig. a < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya terdapat adanya pengaruh dan signifikan.

Nilai t_{tabel} untuk $n=75$ ($df=n-k-1=73$) dengan $\alpha=0,05$ (5%) adalah 1,993. Dari perhitungan data dari tabel 4.16 diatas, diperoleh hasil nilai t_{hitung} untuk variabel gaya kepemimpinan transformasional (X) adalah $7,465 > 1,993$ serta $Sig. 0,000 < 0,05$.

Dengan demikian, berdasarkan perhitungan Kdiatas menunjukan secara jelas bahwa variabel gaya kepemimpinan transformasional (X) memberi pengaruh terhadap variabel kinerja karyawan (Y). Maka gaya kepemimpinan pada PT Angkasa Pura II Husein Sastranegara Bandung perlu ditingkatkan agar kinerja karyawan pun ikut meningkat dan tujuan organisasi pun dapat dengan mudah tercapai.

Koefisien Determinasi

Tabel 3
Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,658 ^a	,433	,425	,55332

a. Predictors: (Constant), Gaya Kepemimpinan Transformasional

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Tabel 3 menunjukan bahwa nilai R square dengan rumus sebagai berikut :

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

$$= (0,658)^2 \times 100\%$$

$$= 43,3 \%$$

Koefisien determinasi (KD) atau nilai R Square digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel bebas (X) yaitu Gaya kepemimpinan transformasional dengan menggunakan SPSS 22. Koefisien determinasi (R Square) menunjukkan nilai sebesar 0,433 atau sebesar 43,3%, artinya nilai ini menunjukkan bahwa variabel gaya kepemimpinan transformasional mempunyai pengaruh terhadap variabel kinerja karyawan sebesar 43,3% dan sisanya 56,7% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti.

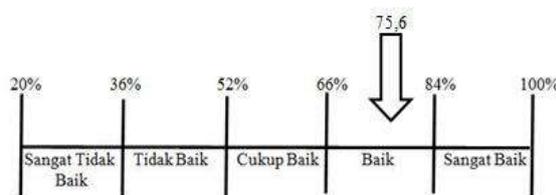
Variabel Kinerja Karyawan



Gambar 4
Posisi Garis Kontinum Kinerja Karyawan

Berdasarkan Gambar 4 diatas didapatkan hasil rata-rata skor total dari variabel kinerja karyawan sebesar 80,4% skor tersebut dalam garis kontinum pada Gambar 5 termasuk dalam kategori “Baik” yang artinya kinerja karyawan pada PT Angkasa Pura II Husein Sastranegara Bandung sudah bisa mencapai target perusahaan.

Variabel Gaya kepemimpinan transformasional



Gambar 5
Posisi Garis Kontinum Gaya Kepemimpinan Transformasional

Berdasarkan Gambar 5 didapatkan hasil rata-rata skor total dari variabel gaya kepemimpinan transformasional sebesar 75,6%. Skor tersebut dalam garis kontinum termasuk dalam kategori “Baik” yang artinya responden merasa bahwa gaya kepemimpinan transformasional yang diberikan pemimpin telah mempengaruhi kinerja karyawan agar karyawan lebih kreatif, inovatif serta kritis. Seperti dimensi *Intelectual Stimulation* yang mendapat skor rata-rata 76,27%, *Individual Consideration* dengan skor rata-rata 75,76%, *Inspirational Motivation* dengan skor rata-rata 75,64% dan *Idealized Influence* dengan skor rata-rata 75,33%. Namun, walaupun variabel gaya kepemimpinan transformasional berada pada kategori baik, tetapi pada dimensi *Attributed Charisma* yang diberikan pemimpin belum sesuai dengan yang diharapkan responden.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan mengenai pengaruh gaya kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan pada PT Angkasa Pura II Husein Sastranegara Bandung dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel kinerja karyawan pada PT Angkasa Pura II Husein Sastranegara Bandung termasuk dalam kategori baik dan nilai tertinggi terdapat pada dimensi hubungan antar karyawan.
2. Gaya kepemimpinan transformasional pada PT Angkasa Pura II Husein Sastranegara Bandung dengan menggunakan analisis deskriptif, dinilai dalam kategori baik. Nilai tertinggi terdapat pada dimensi *Intelectual Stimulation*.

Terdapat pengaruh yang signifikan antara gaya kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan pada PT Angkasa Pura II Husein Sastranegara Bandung.

6. REFERENSI

- [1] Abdullah, M. (2014). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- [2] Bangun, W. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Erlangga.
- [3] Darodjat, T.A. (2015). *Konsep-Konsep Dasar Manajemen Personalia Masa Kini*. (Cetakan ke 1). Bandung : PT.Refika Aditama.
- [4] Hartatik, I.P. (2014). *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. (Cetakan Pertama). Jogjakarta: Laksana.
- [5] Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok : PT Raja Grafindo Persada.
- [6] Sinambela, L.P. (2012). *Kinerja Pegawai, Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- [7] Sinambela, L.P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia : Membangun Tim Kerja Yang Solid Untuk Meningkatkan Kinerja* (Cetakan pertama). Jakarta: Bumi Aksara Indonesia.
- [8] Sugiyono. (2015). *Statistika Untuk Peneletian*. Bandung : Alfabeta CV.
- [9] Yukl, G (2015). *Kepemimpinan dalam Organisasi*. (Edisi Ketujuh). Jakarta Barat: PT Indeks Permata Puri Media

PENGARUH KOMPENSASI NON FINANSIAL TERHADAP MOTIVASI KERJA KARYAWAN DI PT PLN (PERSERO) AREA BANDUNG

Rucita Pinasti Lugina¹, M. Yahya Arwiyah²

¹Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom (Rucita Pinasti Lugina)

email: pinastirucita@gmail.com

²Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom (Dr. M. Yahya Arwiyah, SH., MH)

email: yahya@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Kompensasi non finansial merupakan balas jasa yang atraktif dan potensial untuk memotivasi kinerja karyawan (Walker dalam Marwansyah, 2014). Penelitian ini dilakukan di PT PLN (Persero) Area Bandung. Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kompensasi non finansial yang diberikan oleh PT PLN (Persero) Area Bandung terhadap motivasi kerja karyawan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis deskriptif kausal. Data penelitian ini diperoleh dengan cara menyebarkan kuisioner kepada 67 karyawan tidak termasuk pimpinan di PT PLN (Persero) Area Bandung. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling jenuh (sensus), kemudian data diolah dengan analisis deskriptif dan analisis regresi linear sederhana yang proses pengolahannya dibantu program Microsoft Excel 2013 dan IBM SPSS 21. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kompensasi non finansial (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel motivasi kerja (Y) di PT PLN (Persero) Area Bandung. Hal ini dibuktikan oleh nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} (4,313) > t_{tabel} (1,669)$, dan pada perhitungan uji koefisien determinasi diperoleh bahwa besarnya pengaruh kompensasi non finansial terhadap motivasi kerja karyawan di PT PLN (Persero) Area Bandung adalah sebesar 0,222 atau 22,2% dan sisanya yaitu 77,8% dipengaruhi oleh variabel atau faktor-faktor lain di luar dari variabel penelitian.

Abstract

Non-financial compensation is an attractive and potential reward for motivating employee performance (Walker in Marwansyah, 2014). This research was done at PT PLN (Persero) Bandung Area. The purpose of this study is to determine the effect of non-financial compensation that is provided by PT PLN (Persero) Bandung Area to employee motivation. This research used quantitative research method with causal descriptive type. The data of this research is obtained by distributing questionnaires to 67 employees not including the leader in PT PLN (Persero) Bandung Area. The sampling technique used in this research is saturated sampling (census), the data is processed by descriptive analysis and simple linear regression analysis by Microsoft Excel 2013 and IBM SPSS 21 program. Based on the results of this research shows that the non-financial compensation variable (X) significantly influence by the variable of work motivation (Y) in PT PLN (Persero) Bandung Area. This is evidenced by the significance value $0,000 < 0,05$ and $t_{count} (4,313) > t_{table} (1,669)$, and on the calculation of determination coefficient obtained that the influence of non-financial compensation to employee work motivation in PY PLN (Persero) Bandung Area is 0,222 or 22,2% and the rest of which is 77,8% influenced by variables or other factors outside of the research variables

Keywords : *Non Financial Compensation, Work Motivation*

1. PENDAHULUAN

PT PLN (Persero) merupakan satu-satunya Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang pelayanan jasa yang berfokus kepada ketenaga listrikan di Indonesia. PT PLN (Persero) mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh masyarakat Indonesia. Jasa yang di tawarkan oleh PT PLN (Persero) meliputi ketenaga listrikan seperti perencanaan serta pembangunan tenaga listrik, memproduksi dan mendistribusikan tenaga listrik, dan juga melakukan perbaikan apabila terjadi gangguan pada tenaga listrik yang disalurkan kepada semua masyarakat. Untuk melaksanakan semua pekerjaan tersebut, PT PLN (Persero) membutuhkan sumber daya yang baik supaya dapat melayani seluruh masyarakat Indonesia, salah satunya adalah sumber daya manusia nya. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor paling penting dalam sebuah perusahaan di samping faktor lain seperti modal (M.T.E Hariandja dalam Subekhi 2012:14), terutama perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa seperti PT PLN (Persero). Sebagaimana perusahaan pada umumnya PT PLN (Persero) Area Bandung harus mampu memaksimalkan kemampuan dan keterampilan dari sumber daya manusia yang dimilikinya, agar dapat mencapai tujuan perusahaan. Namun untuk memaksimalkan sumber daya manusia itu tidaklah mudah, harus mempunyai pemahaman yang baik dalam organisasinya. Salah satu cara yaitu dengan memotivasi karyawan agar mau bekerja secara efektif dan efisien. Motivasi kerja menurut Priansa (2014: 202) adalah perilaku dan faktor-faktor yang mempengaruhi pegawai untuk berperilaku terhadap pekerjaannya. Salah satu ukuran dalam menilai motivasi kerja karyawan itu mencakup seperti kehadiran para karyawan ke kantor, pelanggaran disiplin, dan ketaatan kepada aturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Menurut Moekijat (2001: 56) ketidakhadiran atau absensi adalah salah satu indikator untuk melihat tingkat motivasi kerja seorang karyawan di perusahaan. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti dari PT PLN (Persero) Area Bandung menunjukkan bahwa terjadi kenaikan dan penurunan pada absensi atau

ketidakhadiran karyawan. Absensi atau ketidakhadiran yang dimaksud adalah yang tidak ada keterangan, bukan cuti ataupun sakit dengan surat keterangan dokter. Selain data tentang ketidakhadiran atau absensi, untuk mengukur motivasi kerja juga bisa menggunakan data keterlambatan yang bisa dikaitkan dengan kepatuhan karyawan terhadap peraturan disiplin di PT PLN (Persero). Dari data keterlambatan keterlambatan yang diterima oleh peneliti menunjukkan bahwa setiap tahunnya di PT PLN (Persero) mengalami peningkatan pada keterlambatan karyawannya. Keterlambatan yang dimaksud adalah karyawan yang datang ke kantor lebih dari jam 07.30 WIB. Dari dua hal tersebut, menunjukkan adanya masalah pada tingkat motivasi kerja karyawan.

Pemberian kompensasi kepada para karyawan merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk memotivasi para karyawannya. Kompensasi dibagi menjadi dua jenis yaitu kompensasi finansial dan kompensasi non finansial, dalam penelitian ini peneliti hanya membahas kompensasi non finansial saja. Menurut Mondy dan Noe dalam Marwansyah (2014: 276) kompensasi non finansial mencakup berbagai bentuk kepuasan yang diterima oleh seseorang dari pekerjaan itu sendiri, atau yang berupa lingkungan psikolog dan/ atau lingkungan fisik tempat seseorang bekerja. Kompensasi non finansial yang diterima karyawan seperti pujian, menghargai diri sendiri, dan pengakuan yang dapat mempengaruhi motivasi kerja karyawan, produktivitas, dan kepuasan (Rivai dan Sagala 2013: 741). Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Elly Amalia selaku staff SDM PT PLN (Persero) Area Bandung, bahwa kompensasi non finansial yang diberikan perusahaan kepada karyawan di PT PLN (Persero) adalah sebagai berikut:

1. Program Penghargaan

Diberikannya penghargaan berupa piagam kepada para karyawan PT PLN (Persero) yang memberikan kontribusi lebih kepada perusahaan. Penghargaan yang belum lama ini diberikan adalah piagam penghargaan untuk peresmian Stasiun Penyedia Listrik Umum (SPLU).

Kemudian ada program penghargaan winduan , yang biasa diselenggarakan delapan tahun sekali, penghargaan ini diberikan kepada para karyawan PT PLN (Persero)

2. Rekreasi

PT PLN (Persero) memberikan rekreasi kepada para karyawannya berupa *employee gathering*, belum lama ini pada bulan Agustus PT PLN (Persero) Area Bandung melakukan *employee gathering* ke Yogyakarta. Pada hari listrik tanggal 27 Oktober, PT PLN (Persero) Area Bandung selalu menggelar acara yang ditujukan untuk memberikan kebahagiaan kepada para karyawannya.

3. Sarana Budaya dan Olahraga

PT PLN (Persero) Area Bandung menyediakan sarana khusus untuk pagelaran budaya dan olahraga untuk para karyawannya. Karyawan diberikan fasilitas gratis untuk berolahraga, semua alat yang di pakai, instruktur senam, yoga ataupun zumba sudah disediakan secara gratis. Jadi, karyawan tinggal menggunakan semua fasilitas yang sudah disediakan.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan tiga karyawan di PT PLN (Persero) Area Bandung dengan menggunakan teori kompensasi non finansial menurut Mondy dan Noe yang mencakup pekerjaan dan lingkungan kerja. Hasilnya dirasa sudah baik, tetapi masih ada beberapa yang dirasa karyawan belum memadai. Menurut Walker dalam Marwansyah (2014: 277) bentuk balas jasa yang berpotensi dan paling aktif untuk memotivasi kinerja karyawan adalah balas jasa non finansial yang terkait dengan kinerja, tanggung jawab, pekerjaan yang menantang, otonomi dan wewenang untuk bertindak, dan pengembangan diri. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan mendalam dalam bentuk skripsi dengan mengangkat judul penelitian: **Pengaruh Kompensasi Non Finansial Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Di PT PLN (Persero) Area Bandung.**

2. KAJIAN PUSTAKA

Kompensasi Non Finansial

Menurut Mondy dan Noe dalam Marwansyah (2014:276) kompensasi non-finansial mencakup berbagai bentuk kepuasan yang diterima oleh seseorang dari pekerjaan itu sendiri, atau yang berupa lingkungan psikolog dan/ atau lingkungan fisik tempat seseorang bekerja. Kepuasan yang berasal dari pekerjaan antara lain berupa tugas-tugas yang menarik, tantangan, tanggung jawab, dan peluang untuk mengembangkan diri. Contoh kepuasan yang berasal dari lingkungan kerja adalah rekan kerja yang menyenangkan, atasan yang kompeten, kondisi kerja yang nyaman, dan penyediaan kafetaria. Penghargaan non finansial seperti pujian, menghargai diri sendiri, dan pengakuan yang dapat mempengaruhi motivasi kerja karyawan, produktivitas, dan kepuasan (Rivai dan Sagala, 2013: 741).

Motivasi Kerja

Menurut Rivai dan Sagala (2013: 837) motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu. Sikap dan nilai tersebut merupakan suatu yang invisible yang memberikan kekuatan untuk mendorong individu bertindak laku dalam mencapai tujuan , lanjutnya. Kreitner dan Kinicki dalam Priansa (2014: 201) menyatakan bahwa motivasi kerja adalah proses psikologis yang ditampilkan melalui perilaku. Sedangkan menurut menurut Priansa (2014: 202) motivasi kerja adalah perilaku dan faktor-faktor yang mempengaruhi pegawai untuk berperilaku terhadap pekerjaannya.

McClelland Theory of Needs, dalam Rivai dan Sagala (2013: 840) teori motivasi menurut David McClelland menganalisis tentang tiga kebutuhan manusia yang sangat penting di dalam organisasi atau perusahaan tentang motivasi mereka. *McClelland theory of needs* memfokuskan kepada tiga hal yaitu:

1. Kebutuhan dalam mencapai kesuksesan (*Need for achievement*); kemampuan untuk mencapai hubungan kepada standar

perusahaan yang telah ditentukan juga perjuangan karyawan untuk menuju kebutuhan keberhasilan.

2. Kebutuhan dalam kekuasaan atau otoritas kerja (*Need for power*); kebutuhan untuk membuat orang berperilaku dalam keadaan yang wajar dan bijaksana di dalam tugasnya masing-masing.
3. Kebutuhan untuk berafiliasi (*Needs for affiliation*); hasrat untuk bersahabat dan mengenal lebih dekat rekan kerja atau para karyawan di dalam organisasi.

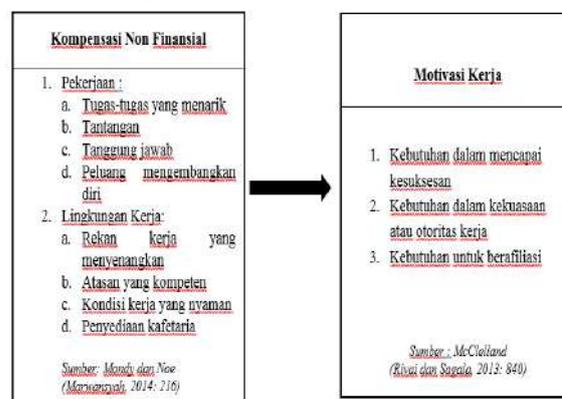
Hubungan Kompensasi Non Finansial dengan Motivasi Kerja

Menurut Sinambela (2016: 244) kompensasi berhubungan erat dengan motivasi kerja. Hal ini menunjukkan jika ingin meningkatkan motivasi kerja maka tingkatkanlah kompensasi. Organisasi menggunakan kompensasi untuk memotivasi para pegawainya. Misalnya, organisasi memberikan gaji reguler kepada pegawai yang datang disiplin setiap hari, dan merampungkan berbagai aktivitas yang disyaratkan. Eksekutif mungkin mendorong setiap individu agar mau bekerja lembur dengan memberikan mereka kompensasi untuk upaya tambahan-tambahan tersebut. Kompensasi yang memotivasi harus memenuhi tiga jenis keadilan, yaitu keadilan internal, keadilan eksternal dan juga keadilan individu.

Menurut Walker (Marwansyah 2014 : 277) bentuk balas jasa yang paling atraktif dan paling potensial untuk memotivasi kinerja karyawan adalah balas jasa non finansial yang terkait dengan kinerja: tanggung jawab, pekerjaan yang menantang, otonomi dan wewenang untuk bertindak, dan pengembangan diri. Berdasarkan teori-teori di atas jelas terlihat bahwa adanya hubungan dari kompensasi dengan motivasi, terutama kompensasi non finansial. Organisasi atau perusahaan mengharapkan dari pemberian kompensasi non finansial ini dapat meningkatkan motivasi kerja para karyawannya agar dapat mencapai tujuan organisasi atau perusahaan.

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Sumber: Hasil Olahan Peneliti

Hipotesis

Berdasarkan kerangka penelitian tersebut, hipotesis dari penelitian ini adalah “**Kompensasi Non Finansial Berpengaruh Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Di PT PLN (Persero) Area Bandung**”.

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif yang bersifat deskriptif. Menurut Sugiyono (2012: 14) penelitian deskriptif ialah penelitian yang digunakan untuk mengetahui variabel mandiri baik satu variabel ataupun lebih dengan tidak membuat perbandingan atau menghubungkan variabel satu dengan variabel lainnya. Menurut Sugiyono (2013: 37) hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat dimana disini ada variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan dependen (dipengaruhi).

Menurut Sugiyono (2013: 81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* yaitu sampel jenuh. Sampel jenuh yaitu sensus, dimana semua anggota dari populasi dijadikan sebagai sampel. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 67 karyawan tidak

termasuk pimpinan di PT PLN (Persero) Area Bandung.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana. Menurut Idrwan dan Yaniawati (2014: 170) analisis regresi linear sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan juga untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Regresi sederhana menurut Sugiyono (2015: 261) didasarkan pada hubungan fungsional atau kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap 14 item pernyataan menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai variabel kompensasi non finansial di PT PLN (Persero) Area Bandung mempunyai rata-rata skor sebesar 76,37% dan termasuk kedalam kategori yang tinggi. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kompensasi non finansial yang diberikan oleh perusahaan berupa pekerjaan dan lingkungan kerja kepada para karyawannya sudah baik dan memenuhi kebutuhan karyawan. Sedangkan hasil analisis deskriptif dari 10 item pernyataan menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai variabel motivasi kerja karyawan di PT PLN (Persero) Area Bandung mempunyai rata-rata skor sebesar 70,38%, dan termasuk kedalam kategori yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi kerja karyawan di perusahaan sudah baik, dan kebutuhan karyawan dalam mencapai kesuksesan, kekuasaan atau otoritas kerja dan kebutuhan untuk berafiliasi sudah terpenuhi.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 1. Analisis Regresi Linear Sederhana
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	16,800	3,093		5,431	,000
	Kompensasi Non Finansial	,288	,067	,472	4,313	,000

Sumber: Hasil Olahan Data IBM SPSS 21

Hasil pengolahan data pada tabel diatas secara regresi linear sederhana diperoleh persamaan sebagai berikut.

$$Y = a + bX$$

$$Y = 16,800 + 0,288X$$

Berdasarkan persamaan diatas maka dapat diketahui bahwa nilai konstanta (a) = 16,800 memiliki arti bahwa ketika Kompensasi Non Finansial (X) bernilai 0 maka Motivasi Kerja (Y) bernilai 16,800. Dan untuk koefisien regresi (b) = 0,288 mempunyai arti bahwa setiap Kompensasi Non Finansial (X) meningkat 1, maka Motivasi Kerja Karyawan (Y) akan meningkat sebesar 0,288 atau 28,8%. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara linear antara kedua variabel, yang berarti ketika Kompensasi Non Finansial meningkat maka Motivasi Kerja Karyawan juga akan meningkat.

Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah ada hubungan yang signifikan atau tidak antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) dengan menghitung korelasinya. Bila H_0 diterima maka pengaruh tidak signifikan, tetapi jika H_0 ditolak maka suatu pengaruh adalah signifikan.

Tabel 2. Uji Hipotesis (Uji T)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	16,800	3,093		5,431	,000
1 Kompensasi Non Finansial	,288	,067	,472	4,313	,000

Sumber: Hasil Olahan Data IBM SPSS 21

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,313 sedangkan t_{tabel} untuk $n=65$ ($df=n-k$) dengan signifikansi 5% adalah 1,66864 yang berarti bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$, dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel Kompensasi Non Finansial (X) terhadap Motivasi Kerja (Y).

Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi r^2 digunakan untuk melihat seberapa besar variabel independen (Kompensasi Non Finansial) mempengaruhi variabel dependen (Motivasi Kerja). Berikut adalah hasil perhitungan koefisien determinasi.

Tabel 3. Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,472 ^a	,222	,211	3,65734

a. Predictors: (Constant),

Kompensasi_Non_Finansial

b. Dependent Variable: Motivasi_Kerja

Sumber: Hasil Olahan Data IBM SPSS 21

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai R square adalah 0,222 yang berarti peran variabel Kompensasi Non Finansial (X) dapat menjelaskan variabel Motivasi Kerja (Y) yaitu sebesar 22,2% dan sisanya yaitu 77,8% dipengaruhi oleh variabel atau faktor-faktor lain di luar dari variabel penelitian.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan kepada karyawan PT PLN (Persero) Area Bandung mengenai pemberian kompensasi non finansial terhadap motivasi kerja karyawan, dapat ditarik beberapa kesimpulan yang diharapkan bisa memberikan jawaban terhadap permasalahan yang sebelumnya telah dirumuskan di dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Kompensasi non finansial di PT PLN (Persero) Area Bandung termasuk kedalam kategori yang tinggi. Hal ini berdasarkan pada rekapitulasi presentase tanggapan responden terhadap kompensasi non finansial, yaitu dengan nilai 76,37%, yang berarti bahwa perusahaan telah melakukan kewajibannya terhadap karyawannya.
2. Motivasi kerja karyawan di PT PLN (Persero) Area Bandung termasuk kedalam kategori tinggi. Hal ini berdasarkan pada rekapitulasi presentase tanggapan responden terhadap motivasi kerja, yaitu dengan nilai 70,38%, yang berarti bahwa karyawan mempunyai motivasi yang baik dalam melakukan pekerjaannya.
3. Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis, variabel kompensasi non finansial (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel motivasi kerja (Y) sebesar 22,2% sisanya yaitu 77,8% dipengaruhi oleh variabel atau faktor-faktor lain di luar dari variabel penelitian.

Saran

Saran Untuk Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian di PT PLN (Persero) Area Bandung tentang pemberian kompensasi non finansial terhadap motivasi kerja karyawan, maka peneliti mengajukan beberapa saran yang bisa dijadikan sebagai solusi dari permasalahan dan bisa dijadikan pertimbangan dimasa yang akan, yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mempertahankan dan meningkatkan kompensasi non finansial, disaehkan untuk memperbaiki fasilitas kafeteria yang sebelumnya sudah ada. Memberikan

kesempatan yang lebih merata kepada seluruh karyawan di dalam perusahaan untuk bisa dipromosikan, mengikuti pelatihan, dan pemberian pengakuan atas prestasi kerja yang telah dikerjakan oleh karyawan.

2. Disarankan agar karyawan diberikan kesempatan yang lebih besar untuk menyampaikan saran dalam proses pengambilan keputusan, hal ini akan membantu memperbaiki komunikasi antara pimpinan dan karyawan.
3. Disarankan agar pemberian kompensasi non finansial dikaitkan langsung dengan kinerja perseroangan atau individu dan kinerja unit.

Saran Untuk Peneliti Selanjutnya

1. Saran untuk peneliti selanjutnya supaya bisa membahas lebih dalam mengenai kompensasi non finansial terhadap motivasi kerja dengan didasarkan teori-teori dan ahli yang lebih terbaru.
2. Untuk penelitian selanjutnya disarankan menggunakan objek dan operasional variabel yang berbeda dengan penelitian ini.

REFERENSI

- [1] Subekhi, A., dan Muhammad Jauhar . (2012). *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*. Jakarta: Prestasi Pustakarya.
- [2] Priansa, Donni Juni (2014). *Perencanaan & Pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta.
- [3] Moekijat. (2001). *Dasar – Dasar Motivasi*. Bandung: Prionir Jaya
- [4] Marwansyah. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia -2/E*. Bandung: Alfabeta.
- [5] Rivai, Veithzal dan Ella Jauvani Sagala. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik Edisi Kedua*. Jakarta: Rajawali Pers.
- [6] Priansa, Donni Juni (2014). *Perencanaan & Pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta.
- [7] Sinambela, Lijan Poltak. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Yang Solid Untuk Meningkatkan Kinerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [8] Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [9] Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [10] Sugiyono. (2015). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- [11] Indrawan, Rully dan Poppy Yaniawati. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*. Bandung: Refika Aditama.

**IMPLEMENTASI APLIKASI JEJARING SOSIAL KHUSUS DOSEN
BERBASIS WEB SEBAGAI SARANA PENDUKUNG PEMBELAJARAN****Ivan Michael Siregar, S.T., M.T.**

Fakultas Teknologi dan Informatika, Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia

ivan.siregar@gmail.com**Abstrak**

Informasi mengenai profil seorang dosen sangat dibutuhkan, akan tetapi sulitnya mencari informasi mengenai profil dosen secara lengkap karena tidak adanya media yang menghimpun dan meng-sentralisasi informasi mengenai dosen. Aplikasi Rumah Dosen diimplementasikan dalam www.rumahdosen.com merupakan media informasi berbasis web yang menghimpun data dosen dan disajikan dalam bentuk jejaring sosial. Data yang disediakan bersumber dari anggota dosen yang telah mendaftar di Rumah Dosen. Rumah Dosen dapat memudahkan pengguna untuk menemukan informasi mengenai profil dosen. Informasi mengenai dosen yang ada pada aplikasi Rumah Dosen ini meliputi informasi dasar dosen, riwayat pendidikan, keahlian, rencana pengajaran, publikasi, penelitian, pengabdian masyarakat, kontak dan koleksi album. Dengan aplikasi Rumah Dosen informasi mengenai profil dosen mudah didapatkan, selain itu aplikasi Rumah Dosen membantu dosen dalam mendokumentasikan pekerjaannya sebagai profesi dosen dan memfasilitasi kegiatan *social networking* serta *sharing* konten-konten yang dimiliki oleh dosen.

Kata Kunci: Informasi dosen, jejaring sosial, rumah dosen.**Abstract:**

Information about the profile of a lecturer is needed, but it is difficult to find information about the lecturer's profile completely because there is no media that collects and centralizes information about lecturers. Rumah Dosen apps was implemented on www.rumahdosen.com is a web based application as a media that collects data lecturers and presented in the form of social networking. The data provided comes from anggota of lecturers who have enrolled in the home lecturer. Rumah Dosen can make it easier for users to find information about lecturer's profile. Information about the lecturers in this lecturer's application includes basic lecturer information, education history, expertise, teaching plan, publication, research, community service, contacts and album collection. Using this application, lecturers information about lecturers profile is easy to get, besides home application lecturer assist lecturer in documenting his work as lecturer and facilitate social networking activities as well as sharing content owned by lecturers.

Keyword: Lecturer's information, social media, rumah dosen.

1. PENDAHULUAN

Di zaman globalisasi ini informasi merupakan suatu hal yang sangat dicari dan dibutuhkan, hampir dalam setiap kegiatan yang dilakukan manusia membutuhkan informasi sebagai dasar untuk menentukan keputusan. Dalam dunia akademi khususnya di perguruan tinggi banyak sekali informasi yang dibutuhkan, terutama informasi mengenai dosen yang berkualitas sebagai tenaga pendidik. Selain itu informasi mengenai dosen juga dibutuhkan instansi lain untuk melakukan kerjasama riset dan pengembangan [3].

Proses pencarian informasi dosen yang sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan akan menjadi sulit karena tidak adanya portal informasi yang menghimpun data dosen. Maka dari itu dalam penelitian ini dibuat aplikasi Rumah Dosen yang akan menyelesaikan permasalahan meliputi:

1. Sulitnya mencari informasi mengenai profil dosen secara lengkap, karena tidak adanya media yang menghimpun dan meng-sentralisasi informasi mengenai dosen.
2. Tidak adanya aplikasi yang membantu dosen dalam mengatur dan mendokumentasikan pekerjaannya sebagai profesi dosen.

Adapun tujuan yang ingin dicapai adalah:

1. Memudahkan pencarian informasi mengenai profil dosen yang sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan.
2. Membantu dosen dalam mendistribusikan rencana pengajarannya. Sehingga memudahkan bagi mahasiswa untuk mendapatkan informasi mengenai dosen dan matakuliah yang diajarkannya.
3. Memfasilitasi kegiatan *social networking* dan *sharing* konten-konten yang dimiliki oleh dosen.

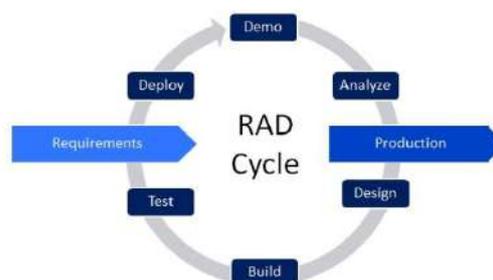
Mengingat luasnya cakupan pada pembahasan ini, maka dalam penelitian ini diperlukan pembatasan masalah, yakni mencakup ruang lingkup dalam:

1. Aplikasi Rumah Dosen yang dibuat tidak melakukan validasi kebenaran seorang dosen.
2. Pencarian informasi dosen berdasarkan bidang keilmuan, riset, publikasi ilmiah dan

jabatan fungsional dosen menggunakan *query like*.

3. Informasi profil dosen yang dapat di tampilkan hanya meliputi :
 - Profil dasar dosen,
 - Biografi dan fokus penelitian dosen,
 - Riwayat pendidikan,
 - Rencana mengajar (*course plan*),
 - Publikasi dan riset ,
 - Dokumentasi pengabdian kepada masyarakat,
 - Kontak, keahlian khusus dosen dan album.
4. Aplikasi Rumah Dosen tidak menyediakan fitur untuk *chatting*

- 1.1 Metodologi Pengembangan menggunakan RAD (Rapid Application Development) yaitu suatu strategi siklus hidup atau life cycle dalam pengembangan perangkat lunak yang mendapatkan hasil lebih baik dengan waktu yang dibutuhkan lebih cepat dibandingkan dengan menggunakan strategi tradisional. RAD memiliki 3 fase pengembangan yaitu [5]:**

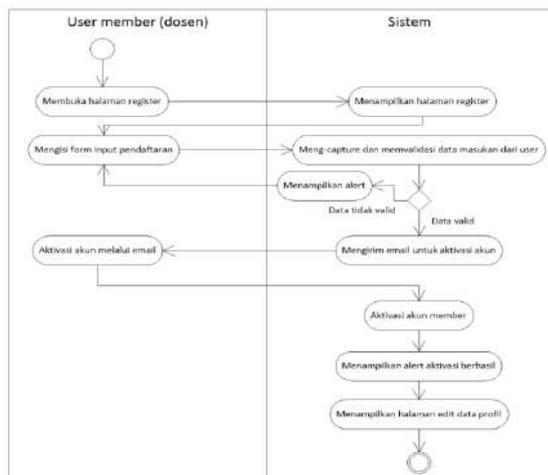


Gambar 1
Rapid Application Development

2. ANALISIS DAN PERANCANGAN

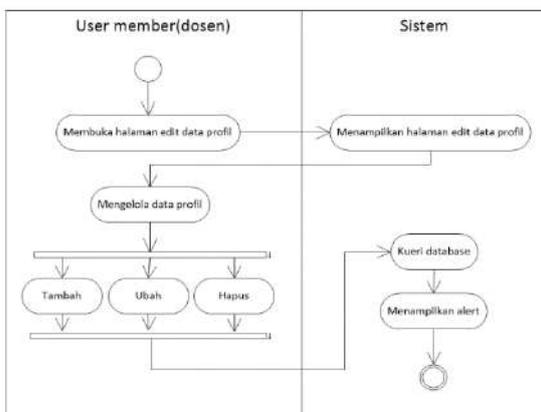
- 1.2 Ditinjau dari aspek pengguna kebutuhan aplikasi Rumah Dosen membutuhkan pengguna sebagai *brainware* yang dibagi kedalam tiga kategori pengguna yaitu :**

1. Anggota dosen
Anggota adalah seorang dosen yang telah terdaftar di aplikasi Rumah Dosen. Anggota dapat melakukan perubahan, penambahan dan penghapusan data profil dirinya di



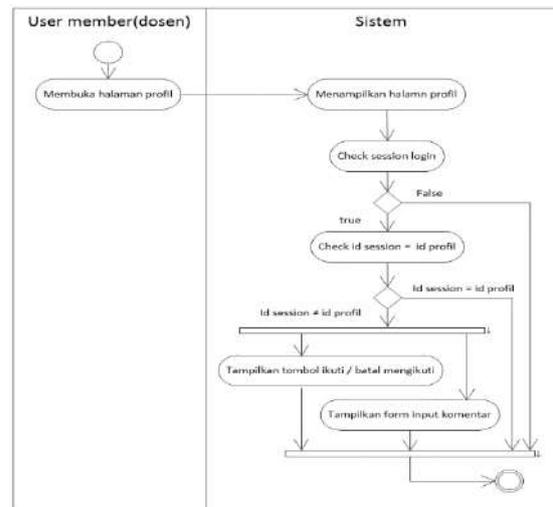
Gambar 3
Activity diagram pendaftaran anggota

2. Activity diagram kelola profil dapat dilakukan setelah seorang anggota telah melakukan login. Pada bagian ini dosen dapat menambah data pengajaran, upload file materi pembelajaran, menuliskan rencana belajar atau silabus.



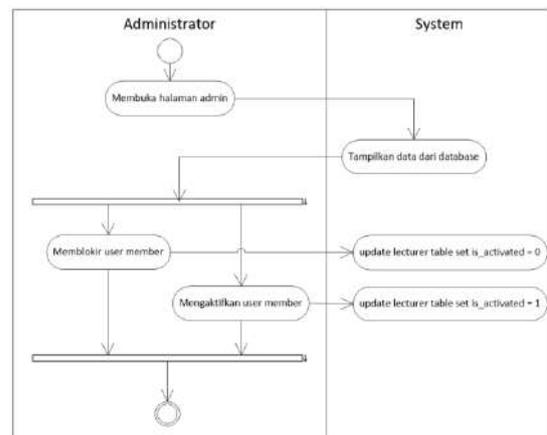
Gambar 4
Activity diagram kelola profil

3. Activity diagram melihat profil, pada bagian ini anggota atau pengunjung dapat melihat informasi detil seorang dosen, juga menjalin jaringan dengan dosen tersebut.



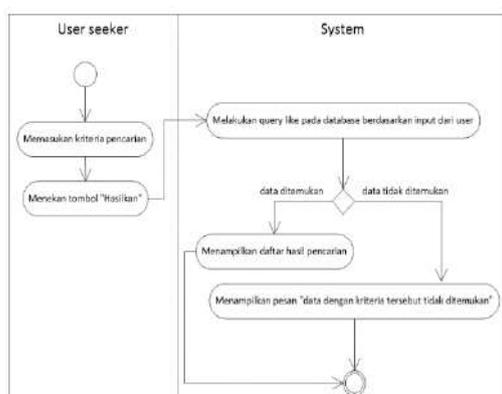
Gambar 5: Activity diagram melihat profil

4. Activity diagram kelola anggota disediakan kepada administrator untuk melihat data seluruh pengguna dan melakukan suspend terhadap account.



Gambar 6
Activity diagram kelola member

5. Activity diagram pencarian anggota disediakan bagi pengunjung agar bisa mencari dosen berdasarkan kriteria, misal lama pengabdian, bidang keahlian, gelar pendidikan, dsb.



Gambar 7:
Activity diagram pencarian anggota

Arsitektur basis data yang lengkap dapat dilihat pada gambar 9 dengan daftar tabel utama adalah sebagai berikut:

1. Tabel lecturer adalah tabel utama yang menyimpan daftar seluruh dosen.
2. Tabel contact, education, concentration, skill, keywords, faculty, sub_faculty menyimpan data deskripsi profil
3. Tabel teach, material, menyimpan data yang berhubungan dengan pengajaran
4. Tabel publication, research, publication_file, research_file, menyimpan data yang berhubungan dengan penelitian dan pengabdian masyarakat.
5. Tabel social_network menyimpan data jaringan antara seorang anggota dan anggota lainnya.
6. Tabel blockquote, gallery adalah pendukung.

3. IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Aplikasi Rumah Dosen dapat diakses pada alamat www.rumahdosen.com dan saat ini sudah *go live*. Implementasi dilakukan berbasis web sehingga pengguna dapat melakukan akses menggunakan internet browser. Seluruh data disimpan pada basis data MySQL dan fungsi logika diimplementasikan pada stored procedure. Sedangkan web script menggunakan PHP [4].

Berikut adalah sitemap aplikasi Rumah Dosen terdiri dari halaman login, pendaftaran anggota, melengkapi data diri, dan pencarian berdasarkan profil dosen.

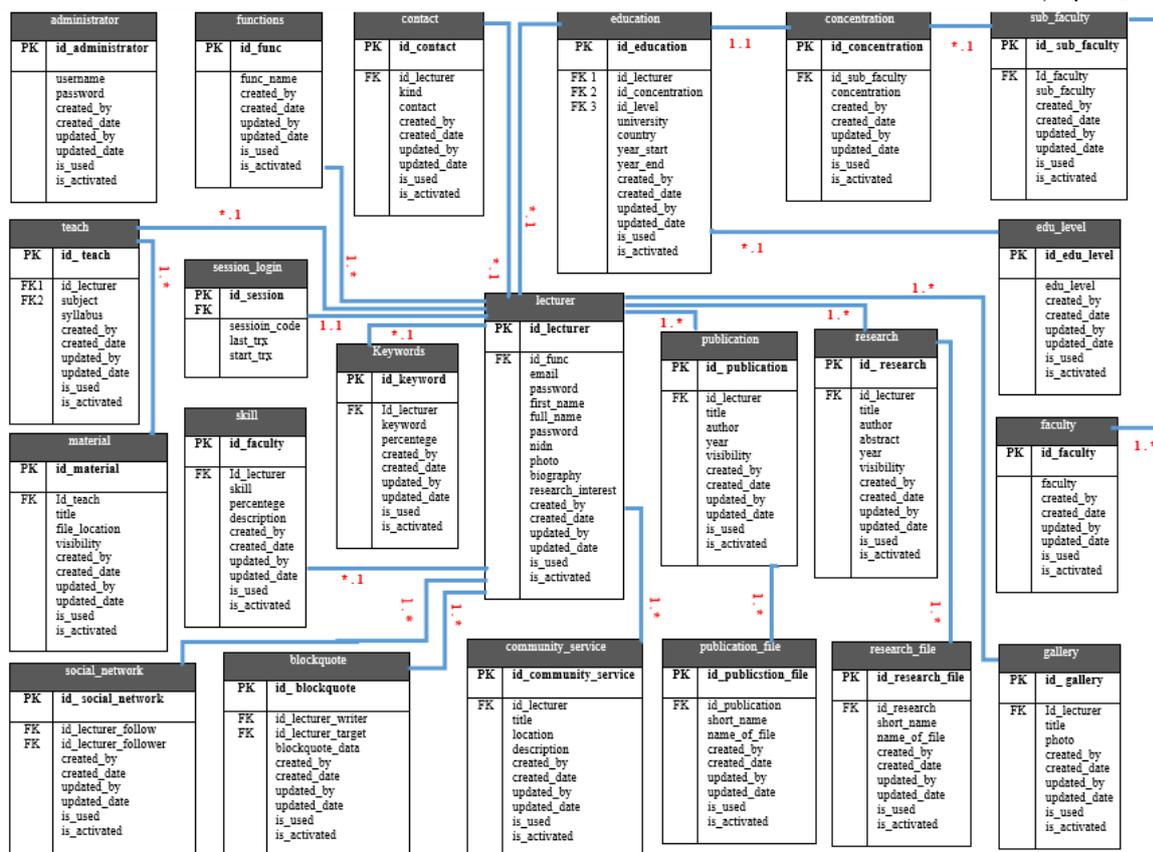


Gambar 8
Site map

Black box Testing

Pengujian aplikasi dengan hanya melihat dari segi luar aplikasi tanpa melihat struktur dalam aplikasi.

1. Negative Testing & Positive Testing, dengan skenario :
 - a. Mengisi semua form input user dengan data yang diharapkan dan data yang tidak diharapkan.
2. Stress Testing dengan skenario :
 - a. Mengisi semua form input dengan symbol yang tidak diharapkan
 - b. Membuka halaman profil dosen dengan ID dosen yang tidak tersimpan pada database
3. Limit Testing dengan senario :
 - a. Mengisi semua input number dengan nilai batasan dari nilai yang di perbolehkan dan tidak diperbolehkan
4. Compatibility Testing denga skenario :
 - a. Pengujian *responsiveness* tampilan terhadap ukuran layar yang berbeda
 - b. Pengujian *compability* dengan jenis browser yang berbeda, yaitu pada Internet Explorer, Mozilla Firefox dan Google Chrome



Gambar 9: Arsitektur basis data

White Box Testing

Pada white box testing menggunakan beberapa metode dalam melakukan pengujian yaitu :

- Pada javascript digunakan syntax alert(“pesan yang akan ditampilkan”);
- Pada PHP digunakan syntax echo“pesan yang akan ditampilkan”;
- Melihat langsung data pada database taip tabelnya sebelum dan sesudah melakukan penambahan (insert), perubahan (update) dan penghapusan data (delete)
- Mmemastikan file gambar dan berkas (attachment) berhasil di upload ke folder tujuannya setelah dilakukan upload dan berhasil dihapus ketika melakukan penghapusan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Impelementasi aplikasi jejaring social www.rumahdosen.com telah behasil dengan baik. Telah dilakukan uji coba dengan meminta 10 dosen melakukan registrasi anggota dan

mengisi profil data masing-masing. Seluruh fitur dapat berfungsi dengan baik, dan data telah tersimpan dengan benar pada basis data. Setelah ujicoba selama 4 bulan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Aplikasi Rumah Dosen dapat mempermudah pencarian informasi mengenai profil dosen secara lengkap dengan menghimpun dan meng-sentralisasi informasi mengenai dosen.
2. Membantu dosen dalam mengatur dan mendokumentasikan pekerjaannya sebagai profesi dosen.
3. Membantu dosen dalam mendistribusikan rencana mengajarnya. Sehingga memudahkan bagi mahasiswa untuk mendapatkan informasi mengenai dosen dan matakuliah yang diajarkannya.
4. Memfasilitasi kegiatan social networking dan sharing konten-konten yang dimiliki oleh dosen.

Hasil evaluasi terhadap uji coba tersebut menghasilkan beberapa hal yang perlu diintegrasikan untuk meningkatkan validitas, lebih interaktif, dan informasi yang disajikan lebih akurat, yaitu:

1. Validasi kebenaran dosen agar mengacu kepada data dikti dan dapat terintegrasi (interconnection) dengan database dikti.
2. Saat ini mesin pencarian masih menggunakan query like sederhana, alangkah lebih baiknya mesin pencari menggunakan algoritma seperti clustering atau text mining.
3. Menambahkan fitur pengirim pesan dan chatin.

5. REFERENSI

1. Artis, Antioch, Kindle Edition (2017), *The Social Media Handbook: A Local Business Owner's Guide to Dominate Your Industry with Digital Marketing*.
2. Fowler, Martin, 3rd Edition (2004) *UML Distilled: A Brief Guide to the Standard Object Modelling Language*, Addison-Wesley.
3. Magoitis, Costas et al., *Design and Implementation of a Social Networking Platform for Cloud Deployment Specialist*, *Journal of Internet Services and Applications* (2015).
4. PHP NET, <http://php.net/manual/>, [diakses 10 Juni 2017]
Pressman, Roger S, *Software Engineering: A Practitioners Approach*, 8th Edition (2015) Mc Graw Hill.