

Analysis of Factors Affecting Customer Decisions in Choosing Savings Products at PT. Bank Syariah Mandiri Bengkulu Branch

Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Tabungan Di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu

Ade Herlena ¹⁾; Neri Susanti ²⁾; Siti Hanila ²⁾

¹⁾Study Program of Management Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu²⁾ Department of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: ¹⁾ nearysanti@gmail.com

How to Cite :

Herlena, A., Susanti, N., Hanila, S. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Tabungan Di Pt Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu. JURNAL EMBA REVIEW, 1(1). DOI:

ARTICLE HISTORY

Received [10-05-2021]

Revised [04-06-2021]

Accepted [25-06-2021]

KEYWORDS

Social Factors, Cultural Factors, Personal Factors, Psychological Factors and Customer Decisions

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang paling dominan yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu, adapun faktor-faktor tersebut adalah : (1) Faktor Sosial, (2) Faktor Budaya, (3) Faktor Pribadi, (4) Faktor Psikologis. Teori yang terkait dengan judul Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Tabungan di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu ini dilatar belakangi oleh adanya persaingan yang ketat antara lembaga keuangan, dimana Bank Syariah Mandiri ini berfokus pada perusahaan barang dan jasa keuangan yang telah berdiri sejak 25 Oktober 1999 hingga sekarang, yang mana Bank Syariah itu sendiri bentuk pengoprasiaannya sesuai Al-Qur'an dan Hadist dan keharusannya adanya Dewan Pengawas Syariah (DPS). Adapun Jumlah reponden dalam penelitian ini sebanyak 50 orang, dan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling. Sumber data menggunakan data primer dengan mengisi kuesioner, dan menyebarkan angket kepada responden. Metode dalam penelitian ini menggunakan rating scale. Kesimpulan dari penelitian ini adalah semua faktor berpengaruh dalam keputusan nasabah, namun ada faktor yang paling dominan yaitu Faktor Sosial dan Faktor Pribadi. Setelah melakukan penelitian hasil dari perhitungan nilai rata-rata faktor Sosial adalah 204 dan 197 nilai rata-rata faktor pribadi

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the most dominant factors that influence customer decisions in choosing savings products at PT. Bank Syariah Mandiri Bengkulu Branch, as for these factors are: (1) Social Factors, (2) Cultural Factors, (3) Factors Personal, (4) Psychological Factors. Theory related to the title Analysis of Factors Influencing Customer Decisions in Choosing Savings Products at PT Bank Syariah Mandiri Bengkulu Branch was motivated by intense competition between financial

institutions, where Bank Syariah Mandiri is focused on goods and financial services companies that have established since October 25, 1999 until now, where the Sharia Bank itself operates in accordance with the Qur'an and Hadith and the necessity for a Sharia Supervisory Board (DPS). As for the number of respondents in this study as many as 50 people, and the sampling technique used is accidental sampling. The data source uses primary data by filling out questionnaires, and distributing questionnaires to respondents. The method in this study uses a rating scale. The conclusion of this study is that all factors influence customer decisions, but there are the most dominant factors, namely Social Factors and Personal Factors. After conducting research the results of the calculation of the average value of social factors are 204 and 197 the average value of personal factors.

PENDAHULUAN

Kebutuhan manusia beraneka ragam sesuai perkembangan di segala aspek kehidupan yang selalu meningkat, sedangkan kemampuannya untuk mencapai sesuatu yang diinginkan terbatas, hal ini menyebabkan manusia untuk menyisipkan sebagian uang/harta dengan cara menabung agar keinginan dan kebutuhan yang belum dapat dipenuhinya pada saat sekarang akan dapat dipenuhi dimasa yang akan datang. Masyarakat Indonesia telah memiliki kesadaran yang cukup tinggi mempersiapkan dana untuk keperluan hidup dalam bentuk tabungan, dan dana tersebut disimpan pada lembaga keuangan atau perusahaan yang bergerak dibidang keuangan yaitu Bank, mendengar kata bank untuk dimasa sekarang sebenarnya sudah tidak asing lagi, terutama yang hidup di perkotaan, bahkan dipedesaan sekalipun saat ini bank bukan merupakan kata yang asing. Menyebut kata bank setiap orang selalu mengingatkannya dengan uang sehingga selalu saja ada anggapan bahwa yang berhubungan dengan bank selalu ada kaitannya dengan uang.

Usaha perbankan di Indonesia kini makin diramaikan dengan adanya perbankan Syariah, yang dimana Bank Syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah islam dan pengoprasiaannya mengacu pada ketentuan-ketentuan al-Qur'an dan Hadist. Bank Syariah atau bank Islam menawarkan produk keuangan dan investasi dengan cara yang berbeda dibanding bank konvensional yang sudah lama ada. Perbankan syariah memiliki kesamaan dengan sistem perbankan konvensional dalam hal mencari keuntungan dan pelayanan masyarakat dalam bisnis keuangan. Namun keduanya memiliki perbedaan dalam hal sistem balas jasa yang diberikan kepada para nasabah. Dengan berpegang pada prinsip-prinsip balas jasanya masing-masing, kedua sistem perbankan ini bersaing bebas dalam pasar uang dimana jutaan nasabah diperebutkan dengan berbagai strategi bisnis, perbankan syariah tidak saja dilakukan oleh bank-bank yang murni berbasis syariah, tetapi hampir seluruh bank konvensional juga membuka bisnis perbankan syariah ini salah satunya PT.Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu atau sering dikenal dengan BSM.

Perbankan syariah sebagai alternatif dari sistem perbankan konvensional yang diharapkan dapat menggerakkan sektor riil karena itu perbankan syariah memerlukan pengaturan khusus. Aturan tersebut harus dapat menampung berbagai kepentingan tidak saja umat Islam, tetapi juga non Muslim karena perbankan syariah bersifat universal. Seperti layaknya sebuah produk barang, perbankan syariah mulai diminati oleh semua kalangan konsumen di Indonesia. Konsumen mempunyai alasan-alasan tertentu atau faktor-faktor yang mempengaruhi dalam mengambil keputusan pembelian, menurut Kotler (2007:202) ada beberapa faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan pembelian yaitu: Faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi, faktor psikologi.

Keputusan menjadi nasabah sebuah bank, masyarakat sangat memperhatikan produk yang ditawarkan oleh perbankan tersebut. Terkhusus di Negara Indonesia dikarenakan banyaknya penduduk/masyarakat islam, maka perbankan syariah menjadi salah satu landasan utama

masyarakat untuk menggunakan produk jasa perbankan karena, produk perbankan yang sesuai dengan sistem syariah lebih cenderung menjadi alasan bagi masyarakat untuk menabung di Perbankan Syariah, karena lebih meningkatkan kegiatan sosialisasi bahwa bunga adalah riba dan bagi hasil adalah halal. Dari beberapa produk perbankan syariah yang dikemukakan oleh A.Karim (2015:97), penulis hanya akan berfokus pada produk penghimpunan dana (funding) yaitu tabungan.

Hasil observasi di PT.Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu peneliti melihat setiap nasabah yang datang ke BSM hampir semua nasabah memiliki produk tabungan yang berbeda-beda dan tentu dengan manfaat yang berbeda-beda juga, dimana produk tabungan di PT.Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu antara lain sebagai berikut: 1).Tabungan BSM, 2).Tabungan Pensiun, 3).Tabungan Maburr (Haji), 4).Tabungan Berencana. Karena produk tabungan di BSM terdiri dari beberapa jenis, mengingat keterbatasan waktu, dana, dan kemampuan yang ada, maka tidak semua produk tabungan akan diteliti melainkan hanya satu saja yaitu produk tabungan yang hanya ada di bank Syariah khususnya PT.Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu yaitu produk tabungan Maburr (Haji).

Perkembangan bank tidak luput dari nasabah yang semakin meningkat di bank tersebut, karena nasabah merupakan indikator keberhasilan maju tidaknya suatu perbankan. Melihat di Indonesia pertumbuhan ekonomi terus mengalami peningkatan hal ini menjadi salah satu faktor sumber daya manusia yaitu masyarakat muslim Indonesia yang mendaftarkan diri mereka calon jemaah haji. Pada dasarnya, melaksanakan ibadah adalah kewajiban seluruh umat Islam (bagi yang mampu). Begitu ada tanda-tanda panggilan untuk menunaikan ibadah haji bersegeralah, tinggalkan urusan dunia sementara. Hanya saja, karena biaya yang relatif cukup banyak, maka Allah memberikan keringanan bahwasanya ibadah haji diwajibkan hanya "untuk orang yang mampu" baik mampu secara rohani maupun sudah tentu mampu ekonominya.

Tidak hanya itu saja keuntungan dari tabungan maburr (haji) ini adalah setoran ringan, kemudahan dalam administrasi, bebas biaya administrasi, asuransi jiwa dan kecelakaan, online dengan siskohat dan memberikan kebijakan penarikan sesuai permintaan nasabah sedang membutuhkan dana tersebut, melalui tabungan maburr (haji) BSM mempunyai program Ayo Berhaji Aman Dan Terencana (ABATANA). Lewat program tersebut, BSM ingin membantu nasabah yang belum pernah berhaji untuk melakukan perencanaan haji. Syarat dalam program ini pun terbilang cukup mudah dengan setoran awal minimal Rp.100.000 dan di sertakan data pendukung seperti KTP dan NPWP nasabah sudah ikut serta dalam program (ABATANA).

Dilatarbelakangi pembahasan diatas, peneliti ingin meneliti lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan maburr (haji) di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu oleh karena itu, penulis mengambil Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Tabungan di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu.

LANDASAN TEORI

Perilaku Konsumen, Keputusan Pembelian

Definisi perilaku konsumen Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah tanggapan atau reaksi individu yang terwujud digerakan (sikap) tidak hanya badan atau ucapan. Perilaku berarti tanggapan atau reaksi individu yang terwujud dalam gerakan. Sedangkan menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Perilaku konsumen (consumer behavior) adalah tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi, dan menghabiskan produk atau jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan menyusuli tindakan ini. Semakin majunya perekonomian dan teknologi, berkembang pula strategi yang harus dijalankan perusahaan,

khususnya dibidang pemasaran. Untuk itu perusahaan perlu memahami atau mempelajari perilaku konsumen dalam hubungannya dengan pembelian yang dilakukan oleh konsumen tersebut. Dalam menentukan jenis produk atau jasa, konsumen selalu mempertimbangkan tentang produk atau jasa apa yang dibutuhkan, hal ini dikenal dengan perilaku konsumen. Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa perilaku konsumen adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu ataupun kelompok yang berhubungan dengan proses pengambilan keputusan dalam mendapatkan, menggunakan barang-barang atau jasa ekonomi yang digunakan untuk memenuhi kebutuhannya. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi konsumen yaitu faktor sosial, faktor kebudayaan, faktor pribadi dan faktor psikologis. Empat Faktor-faktor tersebut harus diperhitungkan oleh pemasar untuk mengetahui seberapa jauh faktor-faktor perilaku konsumen tersebut mempengaruhi pembelian konsumen.

Pemecahan masalah dalam konteks perilaku konsumen memerlukan penimbangan yang cermat dan evaluasi sifat produk yang utilitarian. Pengambilan keputusan rasional digunakan dalam pemecahan masalah perilaku konsumen. Kotler(2013:128), Keputusan nasabah adalah hal yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa, keputusan dapat juga diartikan sebagai proses penelusuran masalah yang berawal dari latarbelakang masalah.

1. Faktor Budaya. Budaya adalah faktor penentu paling pokok dari keinginan dan perilaku seseorang. Perilaku manusia biasanya bisa dipelajari dari lingkungan sekitarnya. Sehingga nilai, preferensi dan perilaku antara seorang yang tinggal pada daerah tertentu berbeda dengan orang yang tinggal di lingkungan yang lain pula.
2. Faktor Sosial
 - a. Kelompok Referensi (Acuan)
 - b. Keluarga
 - c. Peran dan status
3. Faktor Pribadi adalah karakteristik psikologis yang berada dari setiap orang yang memandang responnya terhadap lingkungan yang relatif konsisten. Pemasar menentukan kategori produk bagaimana keanggotaan faktor pribadi saling berinteraksi untuk mempengaruhi guna mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Faktor pribadi merupakan pola kebiasaan seseorang yang dipengaruhi oleh lingkungan terdekat dalam menentukan pilihan, kemudian diekspresikan dalam suatu tindakan. Keputusan seseorang untuk membeli juga dipengaruhi oleh karakteristik pribadi yang unik dari masing-masing individu, seperti jenis kelamin, usia dan tahapan dalam siklus hidup, kepribadian, konsep diri dan gaya hidup, karakteristik individu umumnya stabil selama dalam satu siklus hidup seseorang.
4. Faktor Psikologis. Titik awal untuk mematuhi perilaku konsumen adalah pemasaran dan rangsangan lingkungan memasuki kesadaran konsumen. Pemasar memahami apa yang terjadi dalam kesadaran konsumen antara datangnya rangsangan pemasaran luar dan keputusan pembelian akhir. Proses psikologis secara fundamental mempengaruhi tanggapan konsumen terhadap berbagai rangsangan pemasaran diantara lain yaitu motivasi, persepsi, pembelajaran. .

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode *rating scale* dimana menggunakan distribusi rata-rata keputusan nasabah terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan mabrur (haji) di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu (Sugiyono, 2013:135). Jumlah skor ideal untuk seluruh item sebagai berikut:

- Jika semua responden menjawab SS, maka skor nilai 5 dikalikan dengan jumlah responden.
- Jika semua responden menjawab S, maka skor nilai 4 dikalikan dengan jumlah responden.
- Jika semua responden menjawab CS, maka skor nilai 3 dikalikan dengan jumlah responden.
- Jika semua responden menjawab TS, maka skor nilai 2 dikalikan dengan jumlah responden.
- Jika semua responden menjawab STS, maka skor nilai 1 dikalikan dengan jumlah responden.

Untuk menentukan interval kelas dengan ketentuan diatas maka jumlah responden sebanyak 50 adalah sebagai berikut:

- Jika semua responden menjawab SS = $5 \times 50 = 250$
- Jika semua responden menjawab S = $4 \times 50 = 200$
- Jika semua responden menjawab CS = $3 \times 50 = 150$
- Jika semua responden menjawab TS = $2 \times 50 = 100$
- Jika semua responden menjawab STS = $1 \times 50 = 50$

Dengan interval kelas

$$\text{Interval kelas} = \frac{\text{Bobot tertinggi} - \text{bobot terendah}}{\text{Jumlah kelas}} = \frac{250 - 5}{5} = 40$$

Nilai interval setiap kelas adalah 40 maka dapat di susun kriteria setiap jawaban responden sebagai berikut:

- 50 – 90 = Sangat Tidak Setuju
- 90 – 130 = Tidak Setuju
- 130 – 170 = Cukup Setuju
- 170 – 210 = Setuju
- 210 – 250 = Sangat Setuju

$$Y = a + bX \dots\dots\dots$$

$$A_t^D = \alpha_0 + \alpha_1 PC_t^e + \alpha_2 PK_t^e + \alpha_3 PR_{t-1} + \alpha_4 PP_t + \alpha_5 LW_t + \alpha_6 T_t + \alpha_7 G_t + \alpha_8 I_t + \mu_t \quad (1)$$

Keterangan:

a : Konstanta

b : Koefisien Korelasi

Y : Nilai Perkiraan (Proyeksi)

X : Periode Waktu

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan Pembahasan

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada nasabah PT.Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu, peneliti memperoleh hasil jawaban responden mengenai isi kuesioner yang terdiri dari pernyataan-pernyataan yang mewakili keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan mabrur(haji) yang mengenai faktor sosial, faktor budaya, faktor pribadi, dan faktor psikologi.

Pengaruh Faktor Sosial terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Tabungan Mabrur (haji) di PT.Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu

Dari hasil penelitian menyatakan bahwa Faktor Sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu. Sebagaimana yang telah dijelaskan diatas bahwa faktor sosial konsumen merupakan perilaku konsumen yang menekankan pengertian sosial pada strukturnya, yaitu suatu tatanan dari hubungan-hubungan sosial dalam masyarakat yang menempatkan pihakpihak tertentu (individu, keluarga, kelompok dan kelas sosial) didalam posisi sosial tertentu berdasarkan suatu sistem nilai norma yang berlaku pada suatu masyarakat tertentu. Atau dapat disimpulkan bahwa sosial adalah segala sesuatu yang berkenaan dengan masyarakat yang lahir, tumbuh dan berkembang dalam kehidupan bersama.

Begitupun dalam hal keputusan nasabah dalam memilih jasa keuangan syariah yang merupakan aktivitas tidak terlepas dari faktor sosial dari nasabah untuk menentukan keputusan nasabah memilih jasa keuangan syariah. Keberhasilan lembaga dalam pemasarannya perlu didukung dari pemahaman yang baik mengenai faktor sosial nasabah atau konsumen, karena dengan memahami faktor tersebut lembaga dapat merancang apa saja yang diinginkan nasabah atau lembaga dapat menilai apa saja kekurangan lembaga di mata.

Pengaruh Faktor Pribadi terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Tabungan Mabrur (haji) di PT.Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan dalam penelitian ini, dapat diketahui bahwa faktor kepribadian terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih jasa tabungan mabrur(haji) di Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu. Faktor kepribadian sangatlah berpengaruh terhadap keputusan untuk memilih jasa keuangan syariah hal ini dikarenakan kepribadian seseorang juga merupakan bagian yang melekat erat dengan perilaku seorang konsumen. Dimana nasabah akan banyak dipengaruhi oleh faktor internal ini dalam mengambil keputusan. Disamping itu kepribadian juga cenderung dapat mempengaruhi pilihan jasa tabungan mabrur(haji) di PT.Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu.

Reputasi pada PT.Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu juga tergolong baik, sehingga mendorong kepribadian seseorang untuk memilih jasa keuangan syariah tersebut. Sebuah lembaga dipandang mempunyai reputasi yang baik apabila lembaga itu diakui dan dipercaya sebagai perusahaan jasa dengan nama baiknya dimata masyarakat. Mekanisme dalam sebuah lembaga syariah dengan sistem bagi hasil nampaknya menjadi salah satu daya tarik tersendiri bagi nasabah dalam memilih jasa keuangan syariah di PT.Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu.

Pengaruh Faktor Psikologis terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Tabungan Mabrur (haji) di PT.Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu

Dari hasil penelitian menyatakan bahwa Faktor Psikologis berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah di PT.Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu. Salah satu pengaruh dari perilaku konsumen ialah faktor psikologis yang terdapat dari dirinya sendiri. Pemasar memahami apa yang terjadi dalam kesadaran konsumen antara datangnya rangsangan pemasaran luar dan keputusan pembelian akhir, proses psikologis secara fundamental mempengaruhi tanggapan konsumen terhadap berbagai rangsangan pemasaran diantara lain yaitu motivasi, persepsi, pembelajaran, dan faktor psikologis juga berpengaruh dalam perilaku konsumen dengan indikator nya yaitu motivasi, persepsi, pembelajaran dan kepercayaan/sikap.

Pengaruh Faktor Budaya terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Tabungan Mabrur (haji) di PT.Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu

Dari hasil penelitian menyatakan bahwa Faktor Budaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah di PT.Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu. Sehingga faktor budaya

akan berdampak terhadap keputusan nasabah dalam memilih tabungan mabrur(haji) di PT.Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu, jadi semakin luas budaya maka akan menjadi tolak ukur pengambilan keputusan nasabah memilih jasa keuangan syariah di PT.Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu.

Dari keseluruhan faktor yang diajukan sebagai faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan mabrur(haji) di PT.Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu yaitu memperoleh jawaban positif/setuju(S), yang artinya responden menyetujui bahwa dengan adanya penelitian ini yaitu terdapat empat faktor beserta indikator yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan mabrur(haji) pada BSM. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel skor rata-rata variabel keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan mabrur(haji) pada PT.Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu sebagai berikut:

Tabel 1. Skor Rata-Rata Keputusan Pembelian

Analisis Fakto-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	Hasil Penelitian (No Ranging) Nilai rata-rata (Keterangan)
1. Faktor Sosial	204 (Setuju)
2. Faktor Pribadi	197 (Setuju)
3. Faktor Psikologis	192 (Setuju)
4. Faktor Budaya	190 (Setuju)
Total Rata-rata	195 (Setuju)

Sumber : Data Diolah, 2019

Berdasarkan tabel persepsi responden mengenai skor rata-rata keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan mabrur(haji) pada PT.Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu dapat dilihat jumlah rata-rata skor jawaban responden adalah 195 sehingga menunjukkan bahwa responden yang menjawab pernyataan dalam kuesioner merasa setuju atas pernyataan yang diajukan karena terletak pada interval 170-210.

Adapun kontribusi tertinggi dalam membentuk keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan mabrur(haji) pada BSM Cabang Bengkulu dalam penelitian ini adalah faktor faktor pribadi dimana nasabah merasa bahwa memilih produk tabungan mabrur(haji) di BSM Cabang Bengkulu adalah keinginan dan kemauan nasabah itu sendiri berdasarkan kebutuhan yang diperlukan. Nasabah juga mendapatkan banyak fasilitas dan pilihan produk yang sesuai kebutuhan yang di harapkan. Ini artinya BSM Cabang Bengkulu telah berhasil dalam menjalankan tugasnya dalam pemenuhan kebutuhan pribadi nasabah.

Faktor selanjutnya yang tidak kalah penting adalah faktor sosial dan psikologi dimana sebelum melakukan pengambilan keputusan nasabah didorong juga oleh pihak keluarga dan adanya rekomendasi aktif dari berbagai sumber baik itu kerabat, keluarga maupun lingkungan yang sudah pernah menggunakan tabungan mabrur(haji) yang ada di BSM Cabang Bengkulu, dimana nasabah merasa bahwa menabung merupakan hal yang penting untuk dilakukan agar pemenuhan kebutuhan diwaktu mendatang dapat dipenuhi dengan maksimal, nasabah juga merasa nyaman dalam menggunakan produk dan bertransaksi menggunakan tabungan mabrur(haji) di BSM Cabang Bengkulu serta merasakan dampak positif setelah menggunakan tabungna mabrur(haji) pada BSM Cabang Bnegkulu. Selain ketiga faktor diatas, dengan adanya mayoritas penduduk di kota Bengkulu adalah Islam (muslim) BSM Cabang Bengkulu telah membentuk budaya menabung menggunakan tabungan mabrur(haji) merupakan suatu kewajiban bagi masyarakat muslim yang harus direalisasikan selain menjalankan rukun Islam yang ke 5 nasabah juga akan mendapatkan manfaat yang positif kedepannya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Keempat faktor tersebut berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan mabrur(haji) di PT.Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu, tetapi dari keempat faktor tersebut terdapat dua faktor utama yang paling dominan dalam memepengaruhi keputusan nasabah sebagai berikut: Faktor pertama yaitu fakor sosial merupakan faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan mabrur(haji) di PT.Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu dengan nilai rata-rata tertinggi yaitu 204 sehingga terletak pada nilai interval 170-210 yang menghasilkan nilai positif dalam mempengaruhi keputusan nasabah, faktor tersebut terdiri dari kelompok refrensi(acuan), keluarga, peran dan status. Faktor kedua yaitu faktor pribadi dengan nilai rata-rata 197 sehingga terletak pada interval 170-210 yang menghasilkan nilai positif dalam mempengaruhi keputusan nasabah, faktor tersebut terdiri dari usia dan siklus hidup keluarga, pekerjaan dan lingkungan ekonomi, gaya hidup, dan kepribadian.

Saran

Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu untuk mengadakan evaluasi terus-menerus mengenai produk-produk yang ada di BSM itu sendiri agar tetap konsisten dan lebih baik dari tahun ketahun. Serta mampu bersaing dengan Jasa keuangan yang lainnya dan tetap menjadi salah satu Jasa Keuangan Syariah dengan minat konsumen yang paling tinggi di Bengkulu. Serta melakukan promosi agar masyarakat menyadari bahwa bertransaksi di lembaga keuangan syariah itu lebih menguntungkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Buyung, A. 2017. Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Menabung Pada Bank Bengkulu Cabang Lebong. Bengkulu : Unived
- Karim, A. 2013. Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Kotler, P. 2013. Menejemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga
- Metawa and Almasossawi. (1998). Banking of Islamic Bank Costumers: Perspecetives and implicatioents. Jurnal University Bahrian
- Rivai, Dkk. 2013. Intetifikasi factor Penentu Keputusan Konsumen dalam Memilih Jasa Perbankan: Bank Syariah Vs Bank Konvesional. Jurnal Univesitas Andalas.
- Sudarsono, 2010. Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah. Yogyakarta: Ekonisia
- Sudaryana, B. 2017. Metode Penelitian. Yogyakarta: Cv Budi Utama
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Research and Development. Bandung: Alfabeta
- Suryani, T. 2015. Perilaku Konsumen. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Susena, K. C., Irwanto, T., & Priandi, E. (2019). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PEMBIAYAAN GRIYA IB HASANAH DI PT. BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG BENGKULU. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 7(2).
- Suyanto, D, 2013. Prilaku Konsumen. Yogyakarta : CAPS (Center of Academy Publishing service).
- Undang Undang Perbankan No 10 Tahun 1998 Tentang Usaha Perbankan

Factors Affecting The Current Return Of Credit On Women's Saves And Loans At Upk Dapm Seluma Selatan Mandiri

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kelancaran Pengembalian Kredit Pada Simpan Pinjam Perempuan Di Upk Dapm Seluma Selatan Mandiri

Ati Kurniawati ¹⁾; Ahmad Soleh ²⁾; Zahrah Indah Ferina ²⁾

¹⁾Study Program of Management Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

²⁾ Department of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: ¹⁾ ahmadsolehse81@yahoo.co.id

How to Cite :

Kurniawati, A., Soleh, A., Ferina, Z. I. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kelancaran Pengembalian Kredit Pada Simpan Pinjam Perempuan Di Upk Dapm Seluma Selatan Mandiri. JURNAL EMBA REVIEW, 1(1). DOI:

ARTICLE HISTORY

Received [10-05-2021]

Revised [04-06-2021]

Accepted [25-06-2021]

KEYWORDS

Age, Education Level, Number of Family Dependents, Loan Value, Business Turnover, Smooth Credit Repayment

This is an open access article under the
[CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

UPK DAPM Seluma Selatan Mandiri penyalur kredit khusus perempuan untuk Rumah tangga Miskin yang merupakan kelanjutan pengelolaan dana bergulir PNPM-MP. Sampel dalam Penelitian ini adalah 60 orang anggota Kelompok Simpan Pinjam Perempuan (SPP) pada wilayah kerja UPK DAPM Seluma Selatan Mandiri. Teknik pengambilan sampel adalah teknik sampel purposive. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan metode yang digunakan adalah regresi linier berganda, uji determinasi dan uji hipotesis dengan menggunakan program SPSS 24.00. Dari hasil perhitungan persamaan regresi linier berganda dapat diketahui bahwa X_1 (usia), X_2 (tingkat pendidikan), X_3 (jumlah tanggungan keluarga), X_4 (nilai pinjaman), X_5 (omzet usaha) dengan hasil uji regresi : $Y = 11,856 - 0,086X_1 + 0,322X_2 + 0,620X_3 + 0,010X_4 + 0,026X_5$. Hasil uji koefisien determinasi sebesar 0,364. Hal ini berarti X_1 (usia), X_2 (tingkat pendidikan), X_3 (jumlah tanggungan keluarga), X_4 (nilai pinjaman), X_5 (omzet usaha) memiliki kontribusi terhadap kelancaran pengembalian kredit (Y) sebesar 36,4% sedang sisanya dipengaruhi oleh 63,6% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis uji t, untuk variabel X_1 (Usia) menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,768 > 0,05$, variabel X_1 (pendidikan) menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,065 > 0,05$, variabel X_3 (jumlah tanggungan keluarga) menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,016 < 0,05$, variabel X_4 (Nilai Pinjaman) menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,967 > 0,05$, variabel X_5 (Omzet Usaha) menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,906 > 0,05$. Nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya hanya variabel X_3 (jumlah tanggungan keluarga) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kelancaran pengembalian kredit. Berdasarkan uji F, hipotesis yang dibuat membuktikan ada pengaruh X_1 (usia), X_2 (tingkat pendidikan), X_3 (jumlah tanggungan keluarga), X_4 (nilai pinjaman), X_5 (omzet usaha) secara bersama-sama terhadap kelancaran pengembalian kredit (Y) karena nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.

ABSTRACT

UPK DAPM Seluma Selatan Mandiri, a special credit provider for poor households, which is a continuation of the PNPM-MP revolving fund

manajemen. The sample in this study were 60 members of the women's savings and loans group (SPP) in the work area of UPK DAPM Seluma Selatan Mandiri. The Sampling technique was purposive sampling technique. Data collection using a questionnaire and the method used is multiple linear regression, test of determination and hypothesis testing using the SPSS 24.00 program. From the calculation of the multiple linear regression equation, it can be seen that X1 (age), X2 (education level), X3 (number of family dependents), X4 (loan value), X5 (business turnover) with regression test results : $Y = 11,856 - 0,086X1 + 0,322X2 + 0,620X3 + 0,010X4 + 0,026X5$. The result of the determination coefficient test is 0,364. This means that X1 (age), X2 (education level), X3 (number of family dependents), X4 (loan value), X5 (business turnover) have contributed to the smooth return of credit (Y) by 36,4% while the rest is influenced by 63,6% while the rest is influenced by other variables not examined in this study. Based on the results of testing the hypothesis T test, for Variable X1 (Age) shows a significance value of $0,768 > 0,05$, Variable X2 (education) shows a significance value of $0,065 > 0,05$, Variable X3 (number of family dependents) shows a significance value of $0,016 < 0,05$, Variable X4 (Loan Value) shows a significance value of $0,967 > 0,05$, Variable X5 (business turnover) shows a significance value of $0,906 > 0,05$. The significance value is less than 0,05, the H_0 is rejected and H_a is accepted. This means that only the X3 variable (number of family dependents) has a significance effect on the smooth return of credit. Based on the F test the hypothesis made proves that there is an effect of X1 (age), X2 (education level), X3 (number of family dependents), X4 (loan value), X5 (business turnover) simultaneously on the smooth return of credit (Y) because the significance value is $0.000 < 0,05$.

PENDAHULUAN

Salah satu arah kebijakan dan strategi penanggulangan kemiskinan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) adalah pengembangan dan penyempurnaan pola pengelolaan lembaga keuangan mikro, termasuk bentuk program-program pemberdayaan masyarakat serta melakukan konsolidasi dan sinkronisasi lembaga keuangan mikro dalam skema pembiayaan keuangan dan perbaikan kerangka regulasi pengembangan lembaga keuangan mikro, termasuk yang dikelola oleh masyarakat seperti Dana Amanah Pemberdayaan Masyarakat (DAPM). 36% masyarakat miskin mengandalkan pinjaman dana bergulir PNPM (DAPM) sebagai sumber utama kredit/ pinjaman (Susenas 2014). Lembaga Dana Amanah Pemberdayaan Masyarakat (DAPM) yang merupakan transformasi Pengelolaan dana bergulir Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM) Mandiri Perdesaan, sehubungan telah berakhirnya Program PNPM.

Namun dalam perjalanannya PNPM-MPd dihentikan oleh Pemerintah melalui Surat Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor: 414.2/302/PMD tanggal 15 Januari 2015 Tentang Pengendalian Penyelesaian Kegiatan PNPM Mandiri Perdesaan tahun anggaran 2014. Di sisi lain terdapat sebuah rekomendasi dari Surat Menteri Koordinator Kesejahteraan Rakyat Republik Indonesia Nomor: B- 27/MENKO/KESRA/I/2014 tanggal 31 Januari 2014 tentang Pemilihan Bentuk Badan Hukum Pengelola Dana Amanah Pemberdayaan Masyarakat PNPM Mandiri Perdesaan yang berisi mengenai arahan untuk membentuk badan hukum sebagai lembaga yang mengelola dana bergulir atau yang selanjutnya disebut sebagai Dana Amanah Pemberdayaan Masyarakat (DAPM) yang dalam hal ini adalah UPK (Unit Pengelolaan Kegiatan) yang menjalankan kegiatan usaha di bidang jasa simpan pinjam yang dikhususkan hanya untuk perempuan.

Salah satu tujuan kegiatan dari DAPM adalah menjamin penyediaan layanan keuangan bagi masyarakat miskin. Mengembangkan dan mengelola dana bergulir yang memberikan kemudahan bagi Rumah Tangga Miskin (RTM) untuk mendapatkan permodalan atau kredit dalam bentuk

pinjaman kegiatan Simpan Pinjam Perempuan (SPP) yang merupakan kelompok simpan pinjam khusus bagi kaum perempuan. dimana dana bergulir ini adalah keseluruhan dana program dan bersifat pinjaman yang dikelola oleh Unit Pengelola Keuangan (UPK) yang disalurkan melalui kelompok masyarakat yang membutuhkan tambahan modal usaha dengan prosedur dan persyaratan yang sangat mudah dan bunga terjangkau serta tanpa anggunan/ jaminan

Untuk menunjang kegiatan tersebut kaum perempuan Kecamatan Seluma Selatan ikut serta berpartisipasi dalam kegiatan SPP (simpan-pinjam kelompok perempuan), guna meningkatkan kemampuan dalam permodalan untuk usaha kecil, sehingga diharapkan akan dapat menambah pendapatan keluarga di kemudian hari. Salah satu alternatif dan pilihan kaum perempuan guna mendapatkan permodalan dalam usaha keluarga di Kecamatan Seluma Selatan adalah memanfaatkan pelayanan unit pengelola keuangan dana amanah masyarakat Seluma Selatan Mandiri. Sebagai lembaga pemberdayaan yang menyalurkan kredit, tentu tidak terlepas dari resiko kemungkinan ketidakmampuan anggota mengembalikan pinjaman atau kelancaran dalam pengembalian kredit pada pinjaman yang telah diterima. Agar lembaga keuangan berhasil mengatasi resiko tersebut maka variabel-variabel tersebut perlu diadakan penelitian mengenai faktor- faktor yang mempengaruhi kelancaran pengembalian kredit supaya dapat mengurangi banyaknya kredit macet yang terjadi. Pada penelitian ini faktor- faktor yang diteliti dipengaruhi oleh usia peminjam, dimana semakin tinggi tingkat pendidikan, jumlah tanggungan keluarga, nilai pinjaman dan omzet usaha.

LANDASAN TEORI

Pinjaman dapat disamakan dengan kredit. Menurut Undang- Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998 kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersembahkan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga (Kasmir, 2010). Menurut Suyatno (2007) istilah kredit berasal dari bahasa Yunani (*credere*) yang berarti kepercayaan (*truth* atau *faith*). Karena itu, dasar kredit adalah kepercayaan. Seseorang atau suatu badan yang memberikan kredit (*kreditur*) percaya bahwa penerima kredit di masa mendatang akan sanggup memenuhi segala sesuatu yang dijanjikan. Apa yang telah dijanjikan berupa barang, uang, atau jasa. Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa pinjaman atau kredit adalah pinjaman uang yang diperoleh dari pihak tertentu dan pengembaliannya dilakukan secara mengangsur dalam jangka waktu yang telah ditentukan.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kelancaran Pengembalian Kredit

- a. Usia adalah umur anggota kelompok peminjam yang dihitung dari waktu kelahiran sampai saat peminjaman kredit yang diukur dalam satuan tahun. Usia seseorang dapat mempengaruhi tingkat kemampuan yang dimiliki dalam melakukan aktivitas atau usaha. Seseorang yang masih berusia muda lebih aktif dan lebih semangat dalam menjalankan pekerjaannya dibandingkan seseorang yang memiliki usia lebih tua yang kondisi fisik dan energi semakin menurun. Seseorang yang mempunyai usia muda cenderung menyukai tantangan dan bersikap lebih aktif terhadap tantangan daripada seseorang yang mempunyai usia lebih tua yang cenderung pasif terhadap tantangan (Rahayu, 2014). Sehingga usia diduga akan dapat mempengaruhi kelancaran pengembalian kredit.
- b. Tingkat Pendidikan akan mempengaruhi kematangan pola pikir dan pandangan seseorang. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka akan semakin luas wawasan berfikir dan semakin besar pula kemampuan berbisnis dan mengelola usaha. Tingkat pendidikan yang rendah akan mengakibatkan daya serap nasabah terhadap informasi dan pasar semakin lambat, sehingga usaha-usaha yang mengarah pada peningkatan produksi dan pendapatan akan bergerak lambat pula. Sebaliknya semakin tinggi tingkat pendidikan yang dimiliki, maka semakin mudah menerima serta mengembangkan wawasan pengetahuan teknologi sehingga dapat meningkatkan produktivitas yang akhirnya meningkatkan pendapatan dan pengembalian pembiayaannya juga akan semakin lancar (Pradita, 2013).

- c. Jumlah Tanggungan Keluarga. Jumlah anggota keluarga sangat menentukan jumlah kebutuhan keluarga. Semakin banyak anggota keluarga, maka semakin banyak pula jumlah kebutuhan keluarga yang harus dipenuhi. Begitu pula sebaliknya, semakin sedikit anggota keluarga berarti semakin sedikit pula kebutuhan yang harus dipenuhi keluarga. Jika jumlah tanggungan keluarga semakin banyak, maka akan semakin meningkat pula beban hidup yang harus dipenuhi karena pengeluaran konsumsi yang semakin besar. Dengan demikian, semakin banyak jumlah tanggungan keluarga, maka akan semakin besar pengeluaran untuk memenuhi kebutuhan keluarga karena sebagian besar dari jumlah pendapatan teralokasi untuk kebutuhan tersebut, bukan untuk memenuhi kewajiban membayar angsuran pembiayaan (Pradita, 2013).
- d. Nilai Pinjaman adalah besarnya realisasi kredit yang diterima nasabah (dalam satuan ribuan). Tidak semua debitur menggunakan pinjaman yang diterimanya untuk kegiatan yang bersifat produktif. Banyak debitur yang menyalahgunakan pinjaman yang mereka untuk kegiatan yang bersifat konsumtif, terlebih apabila debitur tersebut terbentur dengan masalah kesulitan keuangan (Rahayu, 2014). Oleh karena itu, ketika jumlah pinjaman yang diberikan semakin besar, maka debitur akan lebih lancar mengembalikan pembiayaan, karena mengingat kesulitan keuangan debitur, dan akan mungkin untuk mengajukan pembiayaan kembali.
- e. Omzet Usaha merupakan jumlah dari keseluruhan penerimaan kotor yang diterima rata-rata per bulan oleh nasabah yang dihitung dalam satuan juta rupiah. Dengan demikian, semakin tinggi omzet usaha akan menunjukkan kapabilitas perusahaan yang semakin baik dalam mengelola usaha, sehingga kemampuan untuk membayar atau mengembalikan pembiayaan secara lancar akan semakin meningkat (Arinta, 2014).

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Uji Validitas

Uji validitas adalah hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti (Sugiyono, 2013:76). Uji validitas digunakan dengan bantuan komputer program SPSS (Statistical Package for Social Science). Untuk menentukan nomor-nomor item yang valid dan yang gugur, perlu dikonsultasikan dengan tabel product moment. Kriteria penilaian uji validitas adalah:

- a. Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ (pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut valid.
- b. Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ (pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut tidak valid

Uji Realibilitas

Pengujian reliabilitas instrumen dapat dilakukan secara eksternal maupun internal, secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan test retest, equivalent dan gabungan keduanya. Secara internal reliabilitas instrumen dapat diuji dengan menganalisa konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu (Sugiyono, 2013:87). Untuk menguji Pengujian reliabilitas terhadap seluruh item atau pertanyaan pada penelitian ini akan menggunakan rumus koefisien Cronbach Alpha. Nilai Cronbach Alpha pada penelitian ini akan digunakan nilai 0,60 dengan asumsi bahwa daftar pertanyaan yang diuji akan dikatakan reliable bila nilai Cronbach Alpha $> 0,60$.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan tahapan yang penting dilakukan dalam proses analisis regresi. Apabila tidak terdapat gejala asumsi klasik diharapkan dapat dihasilkan model regresi yang handal sesuai dengan kaidah BLUE (Best Linier Unbiased Estimator), yang menghasilkan model regresi yang tidak bias dan handal sebagai penaksir. Pelanggaran terhadap asumsi klasik berarti model regresi yang diperoleh tidak banyak bermanfaat dan kurang valid. Disamping itu uji asumsi klasik

berguna untuk melengkapi uji statistik yang telah dilakukan yaitu uji F, t dan determinasi. Uji asumsi klasik terdiri dari Multicollinearity, Heteroscedasticity, Normality, dan Linearity.

Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2013:275) regresi berganda digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya)

Bentuk umum persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut (Sugiyono,2013:193):

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + e$$

Keterangan:

- Y : Kelancaran pengembalian pembiayaan
- α : Nilai Konstanta
- β_1 - β_3 : Koefisien regresi dan estimator dari parameter
- X1 : Usia
- X2 : Tingkat Pendidikan
- X3 : Jumlah Tanggungan Keluarga
- X4 : Nilai Pinjaman
- X5 : Omzet Usaha
- e : Variabel Error

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan Pembahasan

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh usia, tingkat pendidikan, jumlah tanggungan keluarga, nilai pinjaman dan omzet usaha terhadap kelancaran pengembalian kredit pada simpan pinjam perempuan di UPK DAPM Seluma Selatan Mandiri. Dari hasil perhitungan regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 24.00 maka dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 11,856 - 0,086X_1 + 0,322X_2 + 0,620X_3 + 0,010X_4 - 0,026X_5$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta 11,856 mempunyai arti bahwa apabila variabel Usia (X1), tingkat pendidikan (X2), jumlah tanggungan keluarga (X3), nilai pinjaman dan omzet (X5) dianggap tetap maka variabel kelancaran pengembalian kredit (Y) akan tetap sebesar 11,856.
2. Pengaruh usia (X1) terhadap kelancaran pengembalian kredit (Y) Nilai koefisien variabel X1 (Usia) adalah sebesar - 0,086 dengan asumsi apabila X1 (usia) mengalami kenaikan satu-satuan maka Y (kelancaran pengembalian kredit) sebesar 0,086 kali.
3. Pengaruh tingkat pendidikan (X2) terhadap kelancaran pengembalian kredit (Y) Nilai koefisien variabel X2 (tingkat pendidikan) adalah sebesar 0,322 dengan asumsi apabila X1 (tingkat pendidikan) mengalami kenaikan satu-satuan maka Y (kelancaran pengembalian kredit) sebesar 0,322 kali.
4. Pengaruh jumlah tanggungan keluarga (X3) terhadap kelancaran pengembalian kredit (Y) Nilai koefisien variabel X3 (jumlah tanggungan keluarga) adalah sebesar 0,620 dengan asumsi apabila X3 (jumlah tanggungan keluarga) mengalami kenaikan satu-satuan maka Y (kelancaran pengembalian kredit) sebesar 0,620 kali.
5. Pengaruh jumlah tanggungan keluarga (X3) terhadap kelancaran pengembalian kredit (Y) Nilai koefisien variabel X3 (jumlah tanggungan keluarga) adalah sebesar 0,620 dengan asumsi apabila X3 (jumlah tanggungan keluarga) mengalami kenaikan satu-satuan maka Y (kelancaran pengembalian kredit) sebesar 0,620 kali.

6. Pengaruh jumlah tanggungan keluarga (X3) terhadap kelancaran pengembalian kredit (Y) Nilai koefisien variabel X3 (jumlah tanggungan keluarga) adalah sebesar 0,620 dengan asumsi apabila X3 (jumlah tanggungan keluarga) mengalami kenaikan satu-satuan maka Y (kelancaran pengembalian kredit) sebesar 0,620 kali.

Pengaruh Usia Terhadap Kelancaran Pengembalian Kredit

Usia seseorang dapat mempengaruhi tingkat kemampuan yang dimiliki dalam melakukan aktivitas atau usaha. Seseorang yang masih berusia muda lebih aktif dan lebih bersemangat dalam menjalankan pekerjaannya dibandingkan seseorang yang memiliki usia lebih tua yang kondisi fisik dan energinya semakin menurun, sehingga grafik untuk menjalankan pekerjaannya pun akan semakin menurun. Seseorang yang mempunyai usia muda cenderung menyukai tantangan dan bersikap lebih aktif terhadap tantangan dari pada seseorang yang mempunyai usia lebih tua yang cenderung pasif terhadap tantangan. Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan hasil estimasi variabel usia sebesar nilai signifikan lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel usia tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat pengembalian kredit. Dengan demikian berarti bahwa hipotesis usia ditolak. Arah koefisien regresi bertanda positif. Hal ini berarti bahwa peningkatan usia nasabah akan meningkatkan tingkat pengembalian kredit. Kesimpulan ini sejalan dengan kesimpulan pada hasil-hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa usia tidak berpengaruh nyata terhadap kelancaran pengembalian kredit seperti pada penelitian Rahayu (2014).

Pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Kelancaran Pengembalian Kredit

Semakin tinggi pendidikan seseorang, semakin luas kemampuan dalam mengaktualkan potensi dirinya, termasuk kemampuan dalam berbisnis atau pengelolaan usaha. Demikian pula kemampuan pengelolaan usaha para nasabah diduga dipengaruhi oleh tingkat pendidikannya. Adapun kaitannya dengan pengembalian kredit ialah semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang diharapkan semakin berdisiplin dan bertanggung jawab dalam memenuhi kewajiban membayar angsuran kredit. Selain itu semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka pengetahuan dan wawasannya semakin bertambah sehingga akan mendukung kemampuan mengelola usaha dengan baik.

Dari hasil estimasi variabel tingkat pendidikan diperoleh nilai signifikan lebih besar dari 0,05 menunjukkan bahwa variabel tingkat pendidikan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat pengembalian kredit. Dengan demikian berarti bahwa hipotesis tingkat pendidikan ditolak. Koefisien regresi bertanda positif, berarti peningkatan tingkat pendidikan akan meningkatkan tingkat pengembalian kredit. Kesimpulan ini sejalan dengan kesimpulan pada hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh nyata terhadap kelancaran pengembalian pembiayaan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Samti (2011), mengatakan bahwa tingkat pendidikan tidak berpengaruh signifikan terhadap kelancaran pengembalian kredit.

Pengaruh Jumlah Tanggungan Keluarga Terhadap Kelancaran Pengembalian Kredit

Dari hasil estimasi variabel tanggungan keluarga diperoleh nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa variabel tanggungan keluarga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat pengembalian kredit. Dengan demikian hipotesis tanggungan keluarga diterima. Artinya semakin sedikit jumlah tanggungan keluarga maka semakin besar peluang untuk pengembalian kredit. Hal ini juga didukung dengan hasil wawancara dan pengamatan bahwa anggota kelompok SPP (simpan Pinjam Perempuan) yang lancar maupun yang menunggak memiliki tanggungan keluarga yang relatif lebih banyak dan anggota kelompok SPP RTM (rumah tangga miskin). Sehingga dapat disimpulkan bahwa lebih mengutamakan pemenuhan kebutuhan hidup terlebih dahulu dibandingkan pengembalian kredit.

Pengaruh Nilai Pinjaman Terhadap Kelancaran Pengembalian Kredit

Pinjaman diberikan oleh UPK DAPM Seluma Selatan Mandiri secara berkelompok, nilai pinjaman anggota kelompok bervariasi tergantung kebutuhan kelompok. Besaran nilai pinjaman yang diberikan berkisar antara Rp.1.000.000,- sampai dengan Rp.5.000.000,-. Dari hasil estimasi variabel nilai pinjaman diperoleh nilai signifikan yang lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel nilai pinjaman tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat pengembalian kredit. Dengan demikian berarti hipotesis nilai pinjaman ditolak. Besarnya nilai pinjaman yang diduga berpengaruh terhadap tingkat kelancaran ternyata menunjukkan hasil yang berbeda. Hasil wawancara menemukan bahwa variabel ini tidak memiliki pengaruh nyata dalam tingkat kelancaran pengembalian kredit. Hal tersebut disebabkan pinjaman masih relatif kecil dalam pengembangan usaha dan sebagian anggota, pinjaman tersebut digunakan keperluan usaha pertanian sehingga pengembalian pada saat panen.

Pengaruh Omzet Usaha Terhadap Kelancaran Pengembalian Kredit

Dari hasil estimasi variabel omzet penjualan diperoleh nilai signifikan yang lebih besar dari 0,05 menunjukkan bahwa variabel omzet usaha tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat pengembalian pinjaman. Dengan demikian berarti hipotesis omzet usaha ditolak. Kesimpulan ini sejalan dengan kesimpulan pada hasil- hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa besarnya omzet usaha tidak berpengaruh nyata terhadap kelancaran pengembalian kredit. Pada penelitian yang dilakukan oleh Samti (2011), bahwa variabel omzet usaha tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat pengembalian kredit.

Pengaruh Usia, Tingkat Pendidikan, Jumlah Tanggungan Keluarga, Nilai Pinjaman dan Omzet Usaha Terhadap Kelancaran Pengembalian Kredit

Hasil penelitian menunjukkan hanya variabel jumlah tanggungan keluarga yang berpengaruh signifikan terhadap kelancaran pengembalian kredit. Akan tetapi apabila pada saat bersamaan variabel independen (usia, tingkat pendidikan, jumlah tanggungan keluarga, nilai pinjaman dan omzet usaha) akan berpengaruh terhadap kelancaran pengembalian kredit karena nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0,05$ berdasarkan uji F atau anova.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Usia tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat pengembalian kredit. Berarti, semakin tinggi usia anggota kelompok cenderung tingkat pengembalian tidak lancar relatif lebih besar, hal ini menunjukkan bahwa nasabah tersebut pada umumnya cenderung kurang memiliki kesadaran dalam mengembalikan kredit. Tingkat pendidikan tidak memiliki pengaruh terhadap kelancaran pengembalian kredit. Artinya, tinggi tingkat pendidikan bukanlah jaminan, bahwa dengan semakin tinggi tingkat pendidikan anggota maka pengembalian kreditnya semakin lancar. Hasil penelitian menunjukkan jumlah tanggungan keluarga berpengaruh signifikan terhadap kelancaran pengembalian kredit. Berarti, semakin sedikit jumlah tanggungan keluarga maka peluang untuk dapat mengembalikan pinjaman secara lancar semakin tinggi. Nilai pinjaman tidak memiliki pengaruh terhadap kelancaran pengembalian kredit. Artinya, besaran nilai pinjaman tidak mempengaruhi kecenderungannya untuk mengembalikan pinjaman dengan lancar. Omzet usaha tidak memiliki pengaruh terhadap kelancaran pengembalian pinjaman. Artinya, omzet usaha tidak mempengaruhi kecenderungannya untuk dapat mengembalikan pinjaman dengan lancar. Hal ini disebabkan hasil usaha masih diutamakan untuk kebutuhan hidup dan omzet usaha masih tergolong sangat kecil.

Saran

Jumlah tanggungan keluarga. Sedangkan empat faktor lainnya tidak mempengaruhi dalam pengembalian kredit yaitu faktor Usia, tingkat pendidikan, nilai pinjaman, omzet usaha. Akan tetapi

disarankan kepada pengurus kelompok dan pengurus UPK DAPM Seluma Selatan Mandiri untuk tetap lebih mengawasi dan memberi pembinaan kepada para anggota kelompok guna untuk menertibkan pengembalian pinjaman secara tepat waktu. Dalam menjalankan pinjaman, UPK Seluma Selatan harus memperhatikan jumlah tanggungan keluarga, hal tersebut perlu dipertimbangkan dalam proses pemberian kredit guna untuk mengantisipasi terjadinya kredit macet. Pengurus kelompok untuk lebih berperan aktif dengan anggota kelompoknya, pengurus UPK DAPM tetap menjalin komunikasi yang baik terhadap pengurus kelompok SPP.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Arinta, Dwi Yanti. 2014. *Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Usaha, Karakteristik Kredit Terhadap Kemampuan Debitur Membayar Kredit Pada BPR Jatim Cabang Probolinggo (Studi Pada Nasabah UMKM Kota Probolinggo)*.
<https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/972> (25 April 2020)
- Anton. B 2006. *Multivariate Analysis dengan SPSS*. Salatiga: STAIN Salatiga.
- Antonio, M. Syafi'i. 2008. *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, Cetakan ke-12. Jakarta: Tazkia Institute.
- Audina, M. 2017. *Faktor-Faktor yang Menentukan Tingkat Kemampuan Pengembalian Kredit UMKM Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau*. Fakultas Ekonomi Universitas Riau..
<https://media.neliti.com/media/publications/122345-ID-faktor-faktor-yang-menentukan-tingkat-ke.pdf> (25 April 2020)
- Angaran Dasar. 2018, *Dana Amanah Pemberdayaan Masyarakat Kecamatan Seluma Selatan Kabupaten Seluma Propinsi Bengkulu*
- Budisantoso, Totok & Sigit Triandaru. 2011. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Edisi dua. Jakarta: Salemba Empat.
- Ferdinand, Augusty. 2011. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang. Badan Penerbit UNDIP.
- Hasanah.Siti. 2013 *Pemberdayaan Perempuan Melalui Kegiatan Ekonomi Berkeadilan (Simpan Pinjam Syariah Perempuan) SAWWA-Volume 9*
<https://journal.walisongo.ac.id/index.php/sawwa/article/viewFile/666/604> (25 April 2020)
- Indriantoro, Nurdin Bambang Supomo. 2012. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Kasmir. 2014. *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kurniawanto Riki Tri. 2014. *Pengaruh Pinjaman Modal Kegiatan Simpan Pinjam Kelompok Perempuan (Spp) Program Pnpm Mandiri Perdesaan Serta Sikap Wirausaha Terhadap Perkembangan Usaha Dan Peningkatan Pendapatan Masyarakat Kec. Ambal Kabupaten Kebumen*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta <https://eprints.uny.ac.id/15123/1/07404241015-Riki%20Tri%20K-Skripsi.pdf> (25 April 2020)
- Meizari K, Ismono RH dan Soelaiman, A. 2015. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Pengembalian Kredit Usaha Kelompok dalam Program Pengembangan Usaha Agribisnis Pedesaan (PUAP) di Kecamatan Bangun Rejo Kabupaten Lampung Tengah*. Jurusan Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Lampung. Muhammad. 2005. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
<https://media.neliti.com/media/publications/13363-ID-faktor-faktor- yangmempengaruhi - tingkat-pengembalian-kredit-usaha-kelompok- dalam.pdf> (25 April 2020)
- Palupi Dian. 2019. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kelancaran Pengembalian Pembiayaan Murabahah pada Usaha Mikro, Kecil dan Menengah di Bandar Lampung*. Skripsi tidak terbit. Bandar Lampung arang Program Studi Manajemen STIE Semarang. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung
<http://digilib.unila.ac.id/59644/3/SKRIPSI%20TANPA%20BAB%20PEMBAHASAN.pdf> (18 April 2020)

- Pradita, Dandy Wahyu Bima. 2013. Analisis Karakteristik Debitur yang Mempengaruhi Tingkat Pengembalian Kredit Guna Menanggulangi Terjadinya Non Performing Loan (NPL) (Studi Kasus Pada BRI Kantor Cabang Pembantu Sukun Malang). Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/709> (25 April 2020)
- Priyadi U. 2012. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengembalian Pinjaman BMT di Kecamatan Ngaglik Tahun 2012. Fakultas Ekonomi UII. <file:///C:/Users/ACER/Downloads/5811-9950-2-PB.pdf> (25 April 2020)
- Raden Miranti Dwiputri Perwata. 2012. Peran Petugas Unit Pengelolaan Keuangan (UPK) Sebagai Pendamping Dalam Kegiatan Pinjaman Bergulir Pada Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan (Studi Deskriptif Pada Kelurahan Rangkapan Jaya Baru Dan Kelurahan Depok Jaya, Kecamatan Pancoran Mas, Kota Depok, Jakarta Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20320667-SRaden%20Miranti%20Dwiputri%20Perwata.pdf> (25 April 2020)
- Rahayu, Tri Andina. 2014. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kelancaran Pengembalian Pembiayaan Murabahah pada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di BMT Taruna Sejahtera. Jurusan Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Salatiga. Vol. 7 No. 1 2016. <http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id/2906/1/SKRIPSI%20LENGKAP.pdf>
- Rohmawati, M dan Raharjo T. 2014. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Pengembalian Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro (Studi pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Pasirian Cabang Lumajang. <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/1506> (18 April 2020)
- Samti, Astri Marlia. 2011. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengembalian Kredit Bermasalah Oleh Debitur Gerai Kredit Verena Bogor. Jurnal. Fakultas Pertanian. Institut Pertanian Bogor. <https://adoc.tips/faktor-faktor-yang-mempengaruhi-pengembalian-kredit-bermasal.html> (18 April 2020)
- Sekaran U. (2010). Research Methods for Bussiness: Metodologi Penelitian Bisnis. Edisi 4. Jilid 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suyatno,Thomas.dkk.2007. Kelembagaan Perbankan. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama
- Yuliana Diah. 2016. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kredit Macet Dana Bergulir Di PNPM Mandiri Pedesaan Kecamatan Guntur Kabupaten Demak. Skripsi tidak terbit. Semarang Program Studi Manajemen STIE Semarang

The Effect Of Taxpayer Awareness On Regional Tax Receiving On Regional Financial Agency Kaur District

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Daerah Pada Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kaur

Beti Betriani ¹⁾; Karona Cahya Susena²⁾; Nurzam²⁾

¹⁾Study Program of Management Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

²⁾ Department of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: ¹⁾ karona.cs@unived.ac.id

How to Cite :

Emba, E., Susena, K.C., Hidayah, R. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Daerah Pada Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kaur. JURNAL EMBA REVIEW, (). DOI:

ARTICLE HISTORY

Received [12-05-2021]

Revised [05-06-2021]

Accepted [25-06-2021]

KEYWORDS

Taxpayer Awareness and
Regional Tax Revenue

This is an open access article under the
[CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui besar pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap penerimaan pajak daerah pada Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kaur. Jenis penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik slovin sebanyak 100 responden. Analisis penelitian menggunakan analisis regresi linear sederhana. Dari Pembahasan mengenai pengaruh antara kesadaran wajib pajak terhadap penerimaan pajak daerah di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kaur yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan, Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, didapatkan persamaan umum regresi linear sederhana pada penelitian ini adalah : $Y = 24,489 + 0,483X$. Dimana Y merupakan variabel penerimaan pajak daerah dan X merupakan variabel kesadaran wajib pajak sedangkan, nilai konstanta adalah 24,489 dan nilai koefisien regresi adalah sebesar 0,483. Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak daerah Kabupaten Kaur. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung yang didapat sebesar 6,816. Sedangkan nilai dari t tabel sebesar 1,984 sehingga t hitung > t tabel yang mengakibatkan H0 ditolak dan H1 diterima, yang berarti hipotesis penelitian diterima.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the influence of taxpayer awareness on regional tax revenue at the Regional Finance Agency of Kaur Regency. This type of research used descriptive quantitative. The sampling technique used the Slovin technique as many as 100 respondents. The research analysis used simple linear regression analysis. From the discussion regarding the effect of taxpayer awareness on local tax revenue in the Regional Finance Agency of Kaur Regency that has been described, it can be concluded that, based on the results of simple linear regression analysis, the general equation of simple linear regression in this study is: $Y = 24.489 + 0.483 X$. Where Y is the variable of local tax revenue and X is the variable of taxpayer awareness, while the constant value is 24.489 and the regression coefficient value is 0.483. Taxpayer awareness has a significant effect on local tax revenue in Kaur Regency. This is evidenced by the calculated t value of 6.816. While the value of t table is 1.984 so that t count >

t table which results in H0 rejected and H1 accepted, which means that the research hypothesis is accepted.

PENDAHULUAN

Pada mulanya pajak bukan merupakan suatu pungutan melainkan hanya berupa pemberian secara sukarela oleh rakyat kepada raja. Perkembangan selanjutnya pemberian itu berubah menjadi upeti yang pemberiannya dipaksakan dalam arti pemberian itu bersifat wajib dan ditetapkan secara sepihak oleh negara, dengan kata lain pajak yang semula merupakan pemberian berubah menjadi pungutan. Hal ini adalah wajar karena kebutuhan Negara akan dana semakin besar dalam rangka untuk memelihara kepentingan Negara yaitu untuk mempertahankan Negara dan melindungi rakyatnya dari serangan musuh maupun untuk melaksanakan pembangunan. Dengan demikian sejarah pemungutan pajak mengalami perubahan sesuai dengan perkembangan masyarakat dan negara baik di bidang ekonomi, sosial dan kenegaraan.

Indonesia merupakan negara berkembang yang terus menggenjot pembangunan. Pemerintah mendorong pembangunan di berbagai sektor, karena dengan mendorong pembangunan akan dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Menurut Sapiadi (2013:2) untuk melaksanakan pembangunan diperlukan dana dalam jumlah yang sangat besar, baik dari dalam negeri maupun dari luar negeri. Dana yang didapat dari luar negeri berupa utang luar negeri sedangkan dana yang diperoleh dari dalam negeri berupa penerimaan negara dari berbagai sektor. Sektor yang menyumbang pendapatan terbesar adalah perpajakan. Sektor perpajakan mampu menopang pembangunan di Indonesia lebih dari 50% daripada sektor-sektor lainnya. Pajak merupakan tulang punggung Anggaran Pendapatan dan Pembelanjaan Negara (APBN) karena tanpa pajak negara ini akan sulit melakukan pembangunan (Koentarto, 2011:243).

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang besar selain sumber penerimaan lainnya yaitu penerimaan migas maupun penerimaan bukan pajak (Rustiyaningsih, 2011:44). Hal tersebut membuat pemerintah mendorong pertumbuhan ekonomi masyarakat. Pertumbuhan ekonomi dapat meningkatkan pendapatan masyarakat. Pendapatan masyarakat yang tinggi akan meningkatkan potensi masyarakat dalam membayar pajak. Tingginya tingkat pembayaran pajak kepada pemerintah membantu pemerintah dalam melakukan pembangunan dan mengurangi ketergantungan pada utang luar negeri. Kabupaten Kaur adalah sebuah kabupaten di provinsi Bengkulu, Indonesia. Terletak sekitar 250 km dari kota Bengkulu, Kaur mempunyai luas sebesar 2.369,05 km² dan dihuni sedikitnya 298.176 jiwa. Mereka mengandalkan hidup pada sektor pertanian, perdagangan, pertambangan, perkebunan, dan perikanan. Kabupaten Kaur dibentuk berdasarkan Undang- Undang Nomor 3 Tahun 2003 pada tahun 2003 bersamaan dengan pembentukan Kabupaten Seluma dan Kabupaten Mukomuko. Kaur sebelumnya merupakan bagian dari Kabupaten Bengkulu Selatan.

Secara teori, jika jumlah wajib pajak di Kaur berkembang maka akan meningkatkan penerimaan pajak daerah. Tetapi besarnya penerimaan daerah bukan hanya dilihat dari berkembangnya jumlah wajib pajak saja, namun juga dari tingkat kesadaran wajib pajak (Tax Consciouness) dalam melakukan pembayaran pajaknya. Kesadaran wajib pajak bisa tercermin dalam nilai selisih antara rencana penerimaan pajak dengan realisasi penerimaan pajak tersebut. Maka, apabila semua wajib pajak menaati dan patuh terhadap peraturan perpajakan yang berlaku, maka selisih antara rencana penerimaan pajak dengan realisasi penerimaan menjadi nol. Oleh karena itu, secara sederhana meningkatnya tingkat kesadaran pajak akan tercermin pada menyempitnya jurang kepatuhan, yakni selisih antara rencana penerimaan pajak dengan realisasi penerimaan pajak.

LANDASAN TEORI

Pajak dan Kesadaran Pajak

Definisi pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 Ayat 1 berbunyi pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Menurut Andriani dalam Mardiasmo (2018: 3) "Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapatkan prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan. Sedangkan menurut Rochmat Soemitro dalam Sukardji (2015: 1) "Pajak adalah peralihan kekayaan dari sektor swasta ke sektor publik berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapat imbalan (*tegenprestatie*) yang secara langsung dapat ditunjukkan, yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum dan yang digunakan sebagai alat pendorong, penghambat atau pencegah untuk mencapai tujuan yang ada di luar bidang keuangan negara".

Smeets dalam Waluyo dan Wirawan (2010: 2) berpendapat "Pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum dan yang dapat dipaksakannya, tanpa adanya kontraprestasi yang dapat ditunjukkan dalam hal individual, maksudnya adalah untuk membiayai pengeluaran pemerintah". Lalu Djajadiningrat (2011:5) mengungkapkan "Pajak adalah suatu kewajiban untuk menyerahkan sebagian kekayaan Negara karena suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu. Pungutan tersebut bukan sebagai hukuman, tapi menurut peraturan-peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan. Untuk itu, tidak ada jasa balik dari Negara secara langsung, misalnya untuk memelihara kesejahteraan umum". Dan menurut Soeparman Soemohamijaya dalam Sari (2013: 34) "Pajak adalah iuran wajib berupa uang atau barang yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum".

Menurut Susena (2015:97) ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak adalah sebagai berikut:

1. Pajak di pungut berdasarkan Undang-Undang
2. Jasa timbal tidak di tunjukkan secara langsung
3. Pajak dipungut oleh pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
4. Diperuntukkan bagi pengeluaran – pengeluaran pemerintah (jika surplus digunakan untuk public saving)

Kesadaran pajak adalah Wajib pajak yang berkemauan tanpa paksaan membayar kewajiban pajaknya. Wajib pajak yang mengetahui bagaimana peraturan pajak, melaksanakan ketentuan pajak dengan benar, dan sukarela. Wajib Pajak yang sadar akan pajaknya tidak akan melanggar peraturan perpajakan yang sudah berlaku, wajib pajak juga menghitung pajaknya dengan benar, serta akan membayar pajak terutangnya (Abdul Rahman, 2010:12). Kesadaran wajib pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau persepsi yang melibatkan keyakinan, pengetahuan dan penalaran serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku (Pandapotan Ritonga, 2011:15).

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Pendekatan asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui

pengaruh antara dua variabel atau lebih guna mengetahui pengaruh antar variabel yang satu dengan yang lainnya (Sugiyono, 2017:8).

Metode ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (X) yaitu Kesadaran Masyarakat dan variabel terikat (Y) yaitu Penerimaan Wajib Pajak. Persamaan umum regresi linier sederhana antara lain:

$$Y = a + bX \dots\dots\dots$$

$$A_t^D = \alpha_0 + \alpha_1 PC_t^e + \alpha_2 PK_t^e + \alpha_3 PR_{t-1} + \alpha_4 PP_t + \alpha_5 LW_t + \alpha_6 T_t + \alpha_7 G_t + \alpha_8 I_t + \mu_t$$

Keterangan:

a : Konstanta

b : Koefisien Korelasi

Y : Nilai Perkiraan (Proyeksi)

X : Periode Waktu

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan Pembahasan

Metode ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (X) yaitu kompensasi dan variabel terikat (Y) yaitu kinerja karyawan. Persamaan umum regresi linier sederhana antara lain:

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.489	2.855		8.579	.000
	Kesadaran Wajib Pjk	.483	.078	.529	6.168	.000

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan persamaan umum regresi linear sederhana seperti yang sudah ditulis di atas, setelah melihat hasil analisis yang didapat maka persamaan umum regresi linear sederhana untuk penelitian ini adalah :

$$Y = 24,489 + 0,483X$$

Dari hasil perhitungan di atas didapat konstanta/intercept = 24,489 menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak (X) konstan maka rata-rata nilai variabel Y atau penerimaan pajak daerah adalah sebesar 24,489. Koefisien regresi (b) = 0,483 menunjukkan bahwa jika variabel X atau kesadaran wajib pajak meningkat sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan variabel Y atau penerimaan pajak daerah sebesar 0,483. Tanda (+) menunjukkan jika variabel kesadaran wajib pajak (X) meningkat maka variabel penerimaan pajak daerah (Y) juga akan meningkat.

Pada penelitian ini responden yang digunakan adalah 100 orang sampel dari wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kaur. 100 sampel tersebut melakukan berbagai macam transaksi pajak antara lain pajak restoran, pajak hotel, pajak tempat hiburan, pajak galian C dan pajak lainnya yang termasuk dalam penerimaan pajak daerah atau pajak asli daerah Kabupaten Kaur. Para responden tersebut sedikit didominasi oleh jenis kelamin laki-laki dengan rentang usia 25 tahun sampai >57 tahun. Hampir seluruh responden memiliki pendidikan terakhir sarjana sedangkan sisanya merupakan lulusan SMA dan D1/D3. Hasil penelitian tentang pendapat responden dalam pengisian kuesioner untuk variabel kesadaran wajib pajak dan penerimaan pajak daerah secara umum sudah menunjukkan hasil yang baik. Hal ini dilihat dari

besarnya nilai rata-rata skala perhitungan di setiap indikator pada masing-masing variabel. Pada umumnya setiap variabel menghasilkan rata-rata penilaian baik.

Pada setiap indikatorpun skala perhitungan yang dihasilkan juga tinggi. Hal ini berarti para wajib pajak sebanyak 100 orang sebagai sampel pada Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kaur telah memiliki pemahaman yang baik terhadap segala hal yang berhubungan dengan penerimaan pajak daerah di Kabupaten Kaur.

Kesadaran wajib pajak sangat diperlukan dalam membantu meningkatkan penerimaan pajak daerah. Hal ini ditunjukkan dari hasil pernyataan yang telah dipilih oleh seluruh responden wajib pajak untuk variabel kesadaran wajib pajak. Pada item pernyataan "Membayar pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan Negara" hasil yang di dapat sangat baik, para responden kebanyakan memilih pilihan sangat setuju dengan kata lain para responden memiliki respon yang baik dan paham akan pentingnya membayar pajak dalam pembangunan negara. Selain itu respon baik lainnya yang diperlihatkan oleh responden wajib pajak adalah pada pernyataan "Wajib pajak dikenakan kepada warga Negara yang sudah patut dikenakan pajak berdasarkan undang-undang" sebanyak 59 orang memilih setuju terhadap pernyataan ini sehingga predikat yang dihasilkan adalah baik. Sehingga secara garis besar yang penulis dapatkan bahwa hasil jawaban responden terhadap variabel kesadaran wajib pajak sangat positif dan baik. Pada variabel penerimaan pajak daerah hampir seluruh indikator menghasilkan nilai skala perhitungan yang cukup tinggi. Nilai skala tertinggi dihasilkan pada pernyataan "Dengan adanya kewajiban kepemilikan NPWP, penerimaan pajak semakin bertambah" serta "Pajak yang saya bayarkan dapat digunakan untuk menunjang pembangunan daerah". Hal ini berarti para responden telah memahami pentingnya memiliki NPWP sebagai salah satu bentuk tanggung jawab sebagai wajaib pajak, selain itu para responden juga telah memahami pentingnya pajak sebagai penunjang pembangunan daerah khususnya Kabupaten Kaur. Hampir seluruh indikator untuk variabel penerimaan pajak daerah menghasilkan skala perhitungan tinggi yang menghasilkan predikat rentang yang baik.

Sebelum melakukan analisis kuantitatif untuk menguji hipotesis penelitian, peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner/angket dan menghasilkan hasil yang valid untuk setiap butir pertanyaan pada masing-masing instrument pernyataan kuesioner/angket sedangkan pada uji reliabilitas didapatkan hasil reliabel untuk semua item instrument kuesioner/angket yang dipakai. Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas pada angket selanjutnya dilakukan analisis regresi linear sederhana pada hasil jawaban responden sehingga didapat beberapa hasil antara lain :

1. Dari hasil perhitungan didapat konstanta/intercept = 24,489 menunjukkan bahwa variabel kompensasi (X) konstan maka rata-rata nilai variabel Y atau kinerja adalah sebesar 24,489 serta koefisien regresi sebesar 0,483.
2. Pada hasil analisis regresi linear sederhana didapat nilai signifikansi (Sig.) $0,000 < \alpha (0,05)$, sehingga kesimpulannya adalah dengan menggunakan taraf signifikansi 5%, sampel yang ada bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kesadaran wajib pajak terhadap penerimaan pajak daerah.
3. Pada tabel hasil regresi linear sederhana nilai t hitung sebesar $6,168 > t \text{ tabel } 1,984$. Sehingga keputusan yang didapat adalah variabel bebas kesadaran wajib pajak mempengaruhi variabel terikat penerimaan pajak daerah.

Dari hasil analisis penelitian tersebut terbukti bahwa kesadaran memiliki pengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak daerah di Kabupaten Kaur hal ini selaras dengan pendapat Asriyani dan Susena (2016:142), salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kesadaran wajib pajak. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Abdul Rahman (2010:12), Kesadaran pajak adalah Wajib pajak yang berkemauan tanpa paksaan membayar kewajiban pajaknya. Wajib pajak yang mengetahui bagaimana peraturan pajak, melaksanakan ketentuan pajak dengan benar, dan sukarela. Wajib Pajak yang sadar akan pajaknya tidak akan melanggar peraturan perpajakan yang sudah berlaku, wajib pajak juga menghitung pajaknya dengan benar, serta akan membayar pajak

terutangnya. Sehingga wajib pajak secara langsung akan membantu peningkatan penerimaan pajak daerah Kabupaten Kaur.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil analisis regresi linear sederhana, didapatkan persamaan umum regresi linear sederhana pada penelitian ini adalah : $Y = 24,489 + 0,483X$. Dimana Y merupakan variabel penerimaan pajak daerah dan X merupakan variabel kesadaran wajib pajak sedangkan, nilai konstanta adalah 24,489 dan nilai koefisien regresi adalah sebesar 0,483. Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak daerah Kabupaten Kaur. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung yang didapat sebesar 6,168. Sedangkan nilai dari t tabel sebesar 1,984 sehingga t hitung > t tabel yang mengakibatkan H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti hipotesis penelitian diterima.

Saran

Kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Kaur agar dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak di Kabupaten Kaur, khususnya di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kaur. Usaha dalam peningkatan kesadaran wajib pajak ini antara lain sosialisasi, memberikan pengetahuan tentang pajak sejak dini, dan membuktikan hasil dari pengolahan pajak daerah kepada masyarakat khususnya di Kabupaten Kaur sehingga dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam melakukan kewajiban dalam pembayaran pajak di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kaur yang dapat meningkatkan penerimaan pajak daerah di Kabupaten Kaur.

DAFTAR PUSTAKA

- Alam, Syamsu. 2014. Pengaruh Sosialisasi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Desa Baringeng Kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng. Makassar: UIN Alauddin Makassar.
- Angkoso, Berly. 2010. Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan, Pengetahuan Dasar Wajib Pajak tentang Perpajakan, dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak..Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Arikunto, Suharsimi. 2016. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asriyani, Y., & Susena, K. C. 2016. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Teluk Sagara Kota Bengkulu. Ekombis Review: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis, 4(2)
- Beti, Agustina. 2016. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak (Tax Consciouness), Kejujuran Wajib Pajak (Tax Honesty), Kemauan Membayar Dari Wajib Pajak (Tax Mindedness), Kedisiplinan Wajib Pajak (Tax Disclipne) Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Tax Compliance). Journal Riset Mahasiswa Akuntansi (JRMA) ISSN: 2337- 56xx. Volume: xx, Nomor: xx.
- Djajadiningrat. 2011. Perpajakan Indonesia. Jakarta: Salemba Empat.
- Fadhilah. 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. Medan: UIN Sumatera Utara.
- Ghozali, Imam. 2017. Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23. Semarang: Badan Penerbit Universitas Dipenogoro.
- Halim, Abdul. 2016. Perpajakan. Salemba Empat: Jakarta
- Koentarto, Ilham. 2011. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Masyarakat Dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Kasus Pada Kecamatan Arut Selatan Kabupaten Kotawaringin Barat). Jurnal Socioscientia Kopertis Wilayah XI Kalimantan Juni 2011, Volume 3 Nomor 2.
- Kuncoro, Mudrajad. 2013. Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi. Erlangga: Jakarta.

- Kundalini, Pertiwi. 2016. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung Tahun 2015. Yogyakarta: UNY.
- Mardiasmo. 2018. Perpajakan. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Manik Asri, Wuri. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar. Skripsi Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Nazir, Moh. 2013. Metode Penelitian. Ghalia Indonesia: Bogor
- Peraturan Daerah Kabupaten Kaur Nomor 4 tahun 2014 tentang Pajak Parkir Peraturan Daerah Kabupaten Kaur Nomor 5 tahun 2014 tentang Pajak Reklame
- Peraturan Daerah Kabupaten Kaur Nomor 11 tahun 2019 tentang Pajak bea balik nama kendaraan bermotor
- Peraturan Daerah Kabupaten Kaur Nomor 4 tahun 2014 tentang pajak Kendaraan Bermotor
- Peraturan Daerah Kabupaten Kaur Nomor 4 tahun 2013 tentang Pajak Hiburan Peraturan Daerah Kabupaten Kaur Nomor 3 tahun 2013 tentang pajak Hotel Peraturan Daerah Kabupaten Kaur Nomor 2 Tahun 2013 tentang Restoran
- Peraturan Daerah Kabupaten Kaur Nomor 5 tahun 2013 Tentang pajak Penerangan jalan
- Peraturan Daerah Kabupaten Kaur Nomor 2 tahun 2014 tentang pajak pengambilan bahan galian golongan C
- Peraturan Daerah Kabupaten Kaur Nomor 9 tahun 2018 tentang pajak izin usaha perikanan
- Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 Tentang Pajak Penghasilan dari Usaha
- Putri, Amanda R. Siswono dan I Ketut Jati. 2013. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Denpasar. Jurnal Akuntansi. Universitas Udayana. Bali.
- Raharjo, Sahid. 2017. Analisis data-Tutorial SPSS. www.spssindonesia.com diakses tanggal 21 Juni 2020
- Rahayu, Siti Kurnia. 2017. Perpajakan: Konsep dan Aspek Formal. Rekayasa Sains: Bandung.
- Rahman, Abdul. 2010. Administrasi Perpajakan. Nuansa: Bandung.
- Ritonga, Pandopotan. 2011. Analisis Pengaruh Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Dengan Pelayanan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening Di KPP Medan Timur. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Rustiyaningsih, Sri. 2011. Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. Widya Warta No. 02 tahun XXXV.
- Sapiadi, Doni. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB pada Kecamatan Selupu Rejang. Universitas Negeri Padang: Padang
- Sari, Diana. 2013. Konsep Dasar Perpajakan. Refika Aditama: Bandung.
- Siahaan, Marihot P. 2016. Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Edisi revisi. Rajawali Pers: Jakarta.
- Suandi, Early. 2017. Hukum Pajak: edisi 7. Salemba Empat: Jakarta.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Alfabeta: Bandung
- Sukardji, Untung. 2015. Pajak Pertambahan Nilai Edisi Revisi. Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Sukrisno, Agoes dan Trisnawati. 2016. Akuntansi Perpajakan edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Sumarsan, Thomas. 2010. Perpajakan Indonesia: Pedoman Perpajakan yang Lengkap Berdasarkan Undang-Undang Terbaru. Indeks: Jakarta.
- Suprianto, Edy. 2011. Perpajakan di Indonesia. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Susena, K. C. 2015. Potensi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Bengkulu. Ekombis Review: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis , 3(1)
- Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah
- Wagini, W., Andalas, D., & Susena K. C. 2019. Analisis Pengaruh Pendapatan dan Beban Terhadap Pajak: Laba Sebelum Pajak Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Bank Bengkulu. Ekonomi Review: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis, 7(2)
- Waluyo dan Wirawan B. Ilyas. 2010. Perpajakan Indonesia. Salemba Empat: Jakarta.
- Zulganef. 2013. Metode Penelitian Sosial dan Bisnis. Graha Ilmu: Yogyakarta.

**Influence Of Product Quality And Price On Customer Satisfaction At
Sinar Oli Manna Shop, Selatan Bengkulu Regency
(Case Study of Dunlop and Forceum Tires Customers)**

**Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan
Pada Toko Sinar Oli Manna Kabupaten Bengkulu Selatan
(Studi Kasus Pelanggan Ban Merk Dunlop Dan Ban Merk Forceum)**

Darmawansyah ¹⁾; Siti Hanila ²⁾; Eska Prima Monique ²⁾

¹⁾Study Program of Management Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

²⁾ Department of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: ¹⁾ sitihanila11@gmail.com

How to Cite :

Darmawansyah., Hanila, S., Monique, E. P. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Sinar Oli Manna Kabupaten Bengkulu Selatan (Studi Kasus Pelanggan Ban Merk Dunlop Dan Ban Merk Forceum). JURNAL EMBA REVIEW, (). DOI:

ARTICLE HISTORY

Received [14-05-2021]

Revised [06-06-2021]

Accepted [25-06-2021]

KEYWORDS

Quality Of Product, Price, And
Satisfaction Of Cutomer

This is an open access article under the
[CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan ban mobil merk Dunlop dan ban forceum di toko Sinar Oli Manna Kabupaten Bengkulu Selatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan ban di toko Sinar Oli Manna Bengkulu Selatan sebanyak 150 orang selama bulan Oktober 2020. Berdasarkan hasil Uji coba kuesioner terdiri dari uji validitas dengan SPSS 22 dan uji reliabilitas dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha. Teknik analisis pada penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Hasil Analisis regresi linear berganda pada ban merk forceum adalah $Y = 39,206 - (0,005 X_1) + 0,42 X_2 + 4,713$, nilai koefisien determinasi dari R square sebesar 0,05 hal ini menjelaskan bahwa secara partial kualitas produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Sinar Oli Manna Bengkulu Selatan. Sedangkan hasil uji regresi linear pada ban merk dunlop $Y = 24,831 + (0,013 X_1) + 0,452 X_2 + 3,786$, dengan nilai koefisien R2 sebesar 0,50. Hal ini menggambarkan bahwa kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan sangat berpengaruh signifikan pada toko Sinar Oli Manna Bengkulu selatan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas produk dan harga pada ban merk dunlop sangat berpengaruh dibandingkan dengan ban merk forceum dengan dibuktikan dengan realibilitas kehandalan masing-masing ban.

ABSTRACT

This research aim to to know: influence of [is quality of product to satisfaction of [cutomer/ client] of merk car tire of Dunlop and tire of forceum [in] [Light/Ray] shop of Oli Paradise Fruit Sub-Province of Bengkulu South. Method which [is] used in this research use method of deskriptif qualitative. Sampel in this research [is] [cutomer/ client] of tire [in]

[Light/Ray] shop of Oli Paradise fruit of Bengkulu South counted 150 people during October month; moon 2020. Pursuant to result of Test-Drive of kuesioner consist of validity test with SPSS 22 and test of reliabilitas by using method of Cronbach'S Alpha. Technique analyse [at] this research use descriptive analysis method and doubled linear regression analysis. Result of research indicate that: Result of doubled Analysis linear regression [at] merk tire of forceum [is] $Y = 39,206 + (-0,005 X1) + 0,42 X2 + 4,713$, coefficient value of determinasi of R square equal to this 0,05 matter explain that by partial the quality of product have influence which [is] signifikan to satisfaction of [cutomer/ client] [in] Shop [Light/Ray] of Oli Paradise fruit of Bengkulu South. While result of linear regression test [at] merk tire of dunlop $Y = 24,831 + (0,013 X1) + 0,452 X2 + 3,786$, with coefficient value of R2 equal to 0,50. This matter depict that quality of price and product to satisfaction of [cutomer/ client] very is having an effect on [of] signifikan [at] [Light/Ray] shop of Oli Paradise fruit of Bengkulu south. Inferential that quality of price and product [at] merk tire of dunlop very to be compared to having an effect.

PENDAHULUAN

Dengan berkembangnya dunia usaha yang tidak lepas dari persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan dituntut untuk selalu kreatif dan berinovasi untuk dapat bertahan. Akibatnya timbul persaingan dalam menawarkan produk-produk yang berkualitas dengan harga yang mampu bersaing dipasaran. Produk dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang dapat ditawarkan ke dalam pasar untuk diperhatikan, dimiliki, dipakai, atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan (Kotler, 2016 : 21). Setiap produk harus mempunyai keunggulan dibandingkan dengan produk lainnya. Keunggulan ini dapat memberikan nilai yang tinggi terhadap pelanggan, dalam pencapaiannya nilai tersebut dapat dilakukan dengan menanamkan kualitas produk yang kuat terhadap pelanggan. Kualitas harus diukur melalui sudut pandang pelanggan terhadap kualitas produk itu sendiri, sehingga selera pelanggan disini sangat berpengaruh.

Di dalam mengembangkan sebuah produk, produsen harus menentukan yang akan mendukung posisi produk di pasaran. Oleh karena itu perusahaan perlu merencanakan strategi pemasarannya sehingga dapat mengembangkan sebuah produk. Pelanggan kini memiliki tuntutan nilai yang jauh lebih besar dan beragam karena dihadapkan pada berbagai pilihan berupa barang maupun jasa yang dapat mereka beli. Dalam hal ini penjual harus dapat memberikan kualitas produk yang baik. Hal ini membawa pengaruh terhadap perilaku mereka dalam memilih barang yang akan mereka beli ataupun yang mereka anggap paling sesuai dan benar-benar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Orang memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka dengan produk. Produk yang berkualitas dengan harga bersaing merupakan kunci utama dalam memenangkan persaingan, yang pada akhirnya akan dapat memberikan nilai kepuasan yang lebih tinggi kepada pelanggan. Maka dari itu dalam mengelola kualitas suatu produk harus sesuai dengan kegunaan yang diinginkan pelanggan.

Muwarni (2014:20-23) menemukan bahwa kualitas produk secara langsung dan tidak langsung berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan sebagai variabel intervensi. Sedangkan menurut Yunarwanto (2013:20-23) adanya pengaruh harga secara langsung dan tidak langsung terhadap kepuasan pelanggan sebagai variabel intervensi. Ban mobil Dunlop SP 10 185/70R14 merupakan ban yang cocok untuk digunakan oleh mobil mobil keluarga semisal Xenia dan Avanza. Tingkat kenyamanan dan garansi keamanan yang ditawarkan oleh ban ini juga sudah cukup mumpuni. Meskipun tak se bagus ban keluaran Bridgestone tadi, Anda tak perlu ragu bila ingin membeli ban mobil yang satu ini. Banyak testimony yang kami himpun mengatakan bahwa, Ban Dunlop SP10 memiliki daya cengkram yang cukup baik saat melintas di jalan kering, ataupun di jalan

yang basah. Tingkat ketahanannya juga cukup kuat. Sehingga ia dapat menyesuaikan diri dengan mobil yang memiliki mobilitas tinggi.

Forceum adalah merek ban berkelas di Indonesia yang menawarkan ban mobil khusus untuk mobil tipe Sport Utility Vehicle (SUV), truk, dan juga bus. Bahkan, ban mobil Forceum sudah terkenal di seluruh dunia dengan keunggulannya. Ia terkenal karena kekuatannya cukup tangguh ketika digunakan pada medan yang basah. Hal ini terjadi karena ban Forceum mempunyai kemampuan daya cengkram yang luar biasa. Berikut ini table daftar harga ban merk forceum.

LANDASAN TEORI

Kualitas Produk, Harga dan Kepuasan Pelanggan

Kualitas produk adalah kondisi fisik, fungsi dan sifat suatu produk baik barang atau jasa berdasarkan tingkat mutu yang diharapkan seperti durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian, reparasi produk serta atribut produk lainnya dengan tujuan memenuhi dan memuaskan kebutuhan pelanggan atau pelanggan. Kualitas produk merupakan salah satu kunci persaingan diantara pelaku usaha yang ditawarkan kepada pelanggan. Pelanggan selalu ingin mendapatkan produk yang berkualitas sesuai dengan harga yang dibayar, walaupun terdapat sebagian masyarakat yang berpendapat bahwa, produk yang mahal adalah produk yang berkualitas. Jika hal itu dapat dilaksanakan oleh perusahaan, maka perusahaan tersebut akan dapat tetap memuaskan para pelanggan dan dapat menambah jumlah pelanggan. Menurut Kotler dan Armstrong (2012:283), kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal ini termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian, dan reparasi produk, juga atribut produk lainnya.

Kualitas produk merupakan hal penting yang harus diusahakan oleh setiap perusahaan apabila menginginkan produk yang dihasilkan dapat bersaing di pasar. Adanya hubungan timbal balik antara perusahaan dengan pelanggan akan memberikan peluang untuk mengetahui dan memahami apa yang menjadi kebutuhan dan harapan yang ada pada persepsi pelanggan. Maka, perusahaan penyedia produk dapat memberikan kinerja yang baik untuk mencapai kepuasan pelanggan melalui cara memaksimalkan pengalaman yang menyenangkan dan meminimalisir pengalaman yang kurang menyenangkan pelanggan dalam mengkonsumsi produk. Harga merupakan suatu nilai yang dibuat untuk menjadi patokan nilai suatu barang atau jasa. Berikut beberapa pengertian harga menurut para ahli Kotler dan Armstrong (2013:151), sejumlah uang yang dibebankan atas suatu barang atau jasa atau jumlah dari nilai uang yang ditukar pelanggan atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Sedangkan menurut Philip Kotler (2012:132): Harga adalah jumlah uang yang harus dibayar pelanggan untuk produk itu. Menurut definisi diatas, kebijakan mengenai harga sifat hanya sementara, berarti produsen harus mengikuti perkembangan harga dipasar dan harus mengetahui posisi perusahaan dalam situasi pasar secara keseluruhan.

Bagi perusahaan yang berorientasi jangka panjang, kepuasan pelanggan harus dijadikan salah satu tujuan dari strategi perusahaan, hal ini dikarenakan persepsi pelanggan menentukan apakah pelanggan tersebut akan tetap menggunakan produk atau jasa perusahaan atau bahkan beralih pada perusahaan lain dan secara tidak langsung meragukan kredibilitas perusahaan sebelumnya, sehingga hal ini akan menimbulkan citra yang tidak baik dalam masyarakat sehingga dapat pula dikatakan bahwa kepuasan pelanggan juga berdampak pada kelangsungan hidup perusahaan. Kepuasan pelanggan menjadi faktor yang menentukan keberhasilan perusahaan dalam menjalankan usahanya. Sering kali perusahaan mengesampingkan kepuasan pelanggan dan mengutamakan tingkat volume penjualan. Kotler (2010:36) menyatakan bahwa "Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi kesannya terhadap hasil kinerja suatu produk atau jasa dan harapan-harapannya". Wilton dalam Tjiptono (2014:146) mengungkapkan bahwa "Kepuasan pelanggan adalah sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa". Engel, dkk dalam Tjiptono

(2014:146) kepuasan pelanggan merupakan alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan apabila hasil tidak memenuhi harapan.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Jenis penelitian menggunakan deskriptif kualitatif dengan metode analisis. Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2010, hlm. 4) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif adalah "prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati". Penelitian kualitatif bertumpu pada latar belakang alamiah secara holistik, memposisikan manusia sebagai alat penelitian, melakukan analisis data secara induktif, lebih mementingkan proses daripada hasil penelitian yang dilakukan disepakati oleh peneliti dan subjek penelitian.

Uji validitas digunakan untuk menunjukkan tingkat keandalan atau ketepatan suatu alat ukur. Validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. *Valid* artinya instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur yang harus diukur. Menurut Sugiyono (2016: 121) hasil penelitian yang valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti.

Dalam uji validitas digunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*). Uji validitas dapat dilakukan dengan melihat korelasi antara skor masing-masing item dalam kuesioner dengan total skor yang ingin diukur yaitu menggunakan *Coefficient Correlation Pearson*. Dasar pengambilan keputusan untuk menguji validitas adalah:

- a. jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka variabel tersebut valid
- b. jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka variabel tersebut tidak valid.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah alat pengumpulan data tersebut menunjukkan tingkat ketepatan, tingkat keakuratan, kestabilan atau konsistensi dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individu walaupun dilaksanakan dalam waktu berbeda. Menurut Sugiyono (2016:275).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan Pembahasan

Untuk mempermudah perhitungan regresi dari data yang cukup banyak maka dalam penelitian ini diselesaikan dengan bantuan perangkat lunak (software) komputer program SPSS 16. Hasil pengujian terhadap model regresi berganda terhadap variabel Kualitas produk (X1), harga (X2), dan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dilihat dalam tabel 10 berikut:

Tabel 1. Hasil uji Regresi Linear ban merk forceum

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	39.206	4.713		8.319	.000
X1	-.005	.097	-.004	-.052	.958
X2	.042	.070	.050	.602	.548

Sumber: Data Diolah, 2020

Dari hasil penghitungan regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS 16.0 pada tabel 12 maka dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = 39,206 - (0,005 X_1) + 0,42 X_2 + 4,713$$

Persamaan dari regresi linear berganda tersebut adalah

1. Nilai konstanta 39,206 yang mempunyai arti bahwa apabila variabel kualitas produk (X1) dan variabel harga (X2) dianggap sama dengan nol (0) maka variabel kepuasan pelanggan (Y) dan nilai konstan sangat signifikan karena $< 0,5$.
2. Pengaruh kualitas produk (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) Nilai signifikan kualitas produk (X1) adalah sebesar -0,005 dengan asumsi apabila x1 mengalami penurunan sebesar satu-satuan, maka kepuasan pelanggan (Y) juga akan mengalami penurunan pula sebesar -0,005.
3. Pengaruh harga (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Nilai Koefisien regresi variabel harga adalah sebesar 0,42 dengan asumsi apabila harga (X2) mengalami peningkatan sebesar satu-satuan maka kepuasan pelanggan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,042.

Tabel 1. Hasil uji Partial (T) pada ban merk DUNLOP

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	24.831	3.786		6.559	.000
kualitas produk (X1)	.013	.083	.023	.157	.877
Harga	.452	.094	.723	4.834	.000

Sumber: Data Diolah, 2020

Dari hasil penghitungan Dengan menggunakan SPSS 16.0 dapat dijelaskan bahwa:

1. Nilai konstan signifikan dengan $0,000 < 0,5$. Jadi variabel kualitas produk dan harga sangat signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Sinar Oli Manna.
2. Variabel Kualitas Produk (X1) Hasil pengujian untuk variabel kualitas produk menunjukkan nilai signifikansi $0,877 > 0,05$. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya kualitas produk tidak memiliki pengaruh signifikansi terhadap kepuasan pelanggan di Toko Sinar Oli Manna Bengkulu Selatan.
3. Variabel Harga (X2) Hasil pengujian untuk variabel harga menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Karena nilai signifikansi harga lebih besar dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel harga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Sinar Oli Manna Bengkulu Selatan.

Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan padaban merk forceum dan ban merk dunlop. Hasil pengujian pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikansi antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada ban merk forceum di toko Sinar Oli Manna Bengkulu selatan, karena Hasil pengujian untuk variabel kualitas produk menunjukkan nilai signifikansi $0,958 > 0,05$. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Hal ini kualitas produk tidak memiliki pengaruh signifikansi terhadap kepuasan pelanggan di Toko Sinar Oli Manna Bengkulu Selatan. Hal ini terlihat bahwa kualitas produk sangat tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam membeli ban merk forceum di toko Sinar Oli Manna Bengkulu Selatan. Maka pemilik toko harus lebih meningkatkan kualitas ban sehingga dapat menarik minat pelanggan untuk membeli ban merk Dunlop dan forceum. Berdasarkan uji Partial (uji T) menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan, meskipun nilai pengaruh tidak langsung lebih kecil dibandingkan dengan nilai

pengaruh langsungnya. Konsep kualitas produk telah menjadi faktor yang sangat dominan terhadap keberhasilan organisasi, baik organisasi profit maupun non profit, karena apabila konsumen merasa bahwa kualitas produk yang diterimanya baik atau sesuai harapan, maka akan merasa puas, percaya dan mempunyai komitmen menjadi konsumen yang loyal (Ukudi,2007:215). Sedangkan ban merk Dunlop terdapat nilai konstan $0,000 < 0,05$. Jadi kualitas produk sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan ban di toko Sinar Oli Manna Bengkulu Selatan. Uji realibel yang didapat sangat handal dan dapat digunakan karena lebih dari 0,60. Konsep kualitas sangat mempengaruhi pelanggan dalam membeli ban dan ban merk Dunlop kualitas produknya lebih bagus dan handal daripada ban merk forceum.

Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada ban merk forceum dan dunlop. Berdasarkan hasil uji penelitian menggunakan uji t dan uji f serta regresi linear berganda variabel harga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil pengujian untuk variabel harga pada uji partial (T) pada ban merk forceum menunjukkan nilai konstanta signifikansi $0,000 < 0,05$. Karena nilai signifikansi harga lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel harga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Sinar Oli Manna Bengkulu Selatan. Hasil yang telah dipaparkan tersebut pada penelitian tersebut diketahui bahwa harga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun, berdasarkan nilai koefisien regresi (yang sebesar 0,548) dapat dipahami bahwa variabel harga memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan ban merk Dunlop nilai konstanta signifikansi sama dengan ban forceum yaitu $0,000 < 0,05$. Nilai signifikansi harga ban merk Dunlop sebesar 0,765. Hasil pengujian untuk variabel harga pada uji partial (T) pada ban merk forceum menunjukkan nilai konstanta signifikansi $0,000 < 0,05$. Karena nilai signifikansi harga lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel harga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Sinar Oli Manna Bengkulu Selatan. Oleh sebab itu, semakin tinggi pengaruh variabel harga yang ada, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Meskipun harga memiliki hubungan yang positif, tetapi diketahui bahwa harga secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan, hal ini disebabkan karena beberapa produk yang dijual merupakan barang yang langka sehingga harga menjadi suatu pertimbangan berat bagi pelanggan yang mencari produk tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Hasil Analisis regresi linear berganda tersebut adalah $Y = 39,206 - (0,005 X_1) + (0,042 X_2) + 4,713$, hal ini menggambarkan arah regresi yang positif, artinya variabel kualitas produk (X_1) dan harga (X_2) terdapat tidak pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y) di toko Sinar Oli Manna Bengkulu Selatan.
2. Besarnya nilai koefisien determinasi dari hasil penghitungan dengan menggunakan SPSS dapat diketahui nilai koefisien determinasi dari R square sebesar 0,540. Hal ini berarti bahwa nilai kualitas produk (X_1) dan nilai harga (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 54% sedangkan sisanya 56 % dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
3. Hasil uji t pada taraf signifikansi 0,05 menjelaskan bahwa secara partial kualitas produk dan harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Sinar Oli Manna Bengkulu Selatan.
4. Hasil uji f pada taraf signifikansi 0,05 menjelaskan bahwa kualitas produk dan harga memiliki pengaruh secara simultan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Sinar Oli Manna Bengkulu Selatan.

Saran

1. Bagi Perusahaan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel kualitas produk dan harga merupakan variabel yang memberikan sumbangan paling rendah dibandingkan variabel lainnya yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Toko Sinar Oli Manna Bengkulu Selatan. Responden menilai bahwa harga ban merk Dunlop dan forceum kurang sesuai dengan kualitas yang ditawarkan. Maka dari itu penulis menyarankan untuk meningkatkan lagi keunggulan-keunggulan yang dimiliki dengan terus melakukan inovasi-inovasi untuk perkembangan dan kesempurnaan produknya di masa yang mendatang.
2. Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas produk dan harga. Peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan metode lain dalam meneliti kepuasan pelanggan, misalnya kualitas produk, motivasi untuk membeli, harga dan kemasan produk melalui wawancara mendalam terhadap pelanggan, sehingga informasi yang diperoleh dapat lebih bervariasi dari pada angket yang jawabannya telah tersedia.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Dorothe Wahyu, 2013. *Manajemen Kualitas Pendekatan sisi Kualitatif*. Ghalia indonesia: Jakarta
- Basu Swastha dan Irawan, 2016, *Manajemen Pemasaran Modern, Liberty*, Yogyakarta
- Candra, Tjiptono, 2014, *Manajemen Pemasaran*, PT Refika Aditama, Bandung. Emory, Sugiyono 2010 , *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung :Alfabeta
- Ghozali, Iman. 2016 . *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*.Semarang: Badan Penerbit UNDIP
- Hawkin dan Lonney dikutip dalam Tjiptono, 2010. *Indikator Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Binarupa Aks
- Irawan, H. 2016. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip 2016. *Manajemen pemasaran, jilid I, Edisi kesebelas*, Jakarta, P.T Indeks Gramedia.
- Kotler, Amstrong. 2010. *Prinsip-prinsip pemasaran, Edisi keduabelas, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, dan Keller 2012. *Manajemen pemasaran, Edisi 12*, Jakarta, P.T Indeks. Erlangga.
- Kotler, dan Keller 2012. *Manajemen pemasaran, Edisi 12 Jilid 1* , Terjemahan Bob Sabran.Jakarta, P.T Indeks. Erlangga
- Kotler Philip dan Amstrong Gary 2012. *Prinsip Prinsip Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip & Gerry Armstrong, 2013. *Principle Of Marketing, 15th edition*.New Jersey: Pearson Pretice Hall.
- Muwarni,F.D 2014. *Kualiatas Layanan dan Kepuasan Pelanggan sebagai Penentuan Loyalitas Pelanggan : Kajian Teoritis dan Metodologis untuk peneliatan*. Ekonomi Bisnis Thn. 9 No II. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Mulyana Heri, 2017. *Pengaruh Strategi Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pembelian Ban Motor Merek Corsa di Kota Cekareng*: Universitas Kristen Marantha.
- Prischa Ayu Anugrahwati 2012. *Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan ban mobil bridgestone* Universitas Negeri Surabaya
- Riduwan. 2010. *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung:ALFABETA
- Rahmat Ilham, 2018. *Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Lokasi dan Promosi Terhadap Kepuasan Pemelian Ban Air Hitam Langkat*: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung:IKAPI (Anggota Ikatan Penertiban Indonesia
- Schiffman, Leon dan Kanuk, Leslie L. (2014). *Perilaku Pelanggan*. Jakarta: Indeks.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Strategi Pemasaran, Edisi Ketiga*. Andi, Yogyakarta Wilton,Tjiptono, 2014. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Peneltian*. Yogyakarta

The Relationship Of Multiple Role Conflict On Work Stress Of State Civil Services (Asn) At The Health Office Of Kaur District

Hubungan Konflik Peran Ganda Terhadap Stress Kerja Aparatur Sipil Negara (Asn) Di Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur

Hesty Novita ¹⁾; Sulisti Afriani ²⁾; Yesi Indian Ariska ²⁾

¹⁾Study Program of Management Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

²⁾ Department of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: ¹⁾ sulistiafrianifatih@gmail.com

How to Cite :

Novita, H., Afriani, S., Ariska, Y. I. (2020). Hubungan Konflik Peran Ganda Terhadap Stress Kerja Aparatur Sipil Negara (Asn) Di Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur. JURNAL EMBA REVIEW, (). DOI:

ARTICLE HISTORY

Received [14-05-2021]

Revised [06-06-2021]

Accepted [25-06-2021]

KEYWORDS

Multiple Role Conflict and Work Stress

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui bagaimana hubungan konflik peran ganda terhadap stress kerja pada Aparatur Sipil Negara (ASN) di Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Dari jumlah populasi diambil sampel sebanyak 32 orang dengan metode sampling jenuh. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisa kuantitatif dengan kolerasi Rank Spearman. Adapun dari hasil penelitian didapat bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara konflik peran ganda dengan stres kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur

ABSTRACT

This study aims to find out how the dual role conflict correlation toward work stress on State Civil Apparatus (ASN) in Health Office of Kaur Regency. The data collection method used a questionnaire and documentation. From the total population, a sample of 32 people was taken with a saturated sampling method. The data analysis method used was the quantitative analysis method with Spearman Rank correlation. There is also a significant correlation between multiple role conflicts and work stress of State Civil Apparatus (ASN) in Health Office of Kaur Regency.

PENDAHULUAN

Pratiwi Sudarmono, calon astronot Indonesia di tahun 1980-an, mengatakan bahwa pria dan wanita adalah “mitra sejajar” dalam menunjang perekonomian keluarga (<https://surabayastory.com/2019/01/21/ini-alasan-kenapa-wanita-harus-bekerja/>) artinya dalam konteks pembicaraan keluarga yang modern, wanita tidak lagi dianggap sebagai mahluk yang semata-mata tergantung pada penghasilan suaminya, melainkan ikut membantu berperan dalam meningkatkan penghasilan keluarga untuk satu pemenuhan kebutuhan keluarga yang semakin bervariasi. Simon (dalam Sabella, 2017:14) mengatakan bahwa munculnya konflik peran ganda disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu: tuntutan dari pekerjaan dan keluarga, kesulitan membagi

waktu antara pekerjaan dan keluarga, adanya tekanan dari pekerjaan membuat seseorang sulit untuk memenuhi kebutuhan keluarga dan kewajiban pekerjaan yang seringkali merubah rencana bersama keluarga. Konflik peran ganda yang terjadi ini akan menjadi masalah jika tidak ada solusi yang tepat untuk menanggulangnya, sehingga akan muncul perasaan cemas dan adanya tekanan yang membuat karyawan mengarah pada stres. Hal ini sesuai dengan pendapat Frone (dalam Sopia, 2017:8) menjelaskan bahwa konflik peran ganda berhubungan sangat kuat dengan depresi dan kecemasan yang banyak diderita oleh wanita dibandingkan dengan pria dan berhubungan juga dengan peran tradisional wanita yang hingga saat ini tidak bisa dihindari, yaitu tanggung jawab dalam mengatur rumah tangga dan membesarkan anak.

Handoko (2012:23) menjelaskan bahwa stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang. Ketegangan ini muncul ketika mereka merasakan kekhawatiran, kesulitan dan masalah yang mereka hadapi terasa berat dan tidak dapat ditoleransi lagi, selain itu stres kerja juga dipandang sebagai pegawai merasa terancam dalam bekerja. Menurut Haeilriegel dan Slocum (dalam Fita, 2017:12) stres kerja disebabkan oleh empat faktor utama, yaitu konflik, ketidakpastian, tekanan dari tugas serta hubungan dengan pihak manajemen. Sementara itu, (McGee, et al., dalam Fita, 2017:13) juga mengemukakan bahwa faktor internal individu, yaitu kepribadian dan sifat yang dimiliki individu dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan stres kerja karyawan.

Khan dan Quin (dalam Fita, 2017:13) mendefinisikan bahwa stres kerja merupakan faktor-faktor lingkungan kerja yang negatif, seperti konflik peran, kekaburan peran, dan beban kerja yang berlebihan dalam pekerjaan. Stres kerja tidak hanya berdampak pada kinerja karyawan saja, namun stres kerja juga dapat mengganggu kesehatan karyawan tersebut. Selain berdampak pada kesehatan stres kerja juga dapat membuat produktivitas kerja karyawan menjadi menurun, seperti yang dijelaskan dalam penelitian yang dilakukan oleh Husni (2013:78) menjelaskan bahwa efek dari stres kerja pada karyawan ialah menurunnya produktivitas karyawan. Stres kerja yang terjadi pada karyawan muncul karena kurangnya imbalan berupa materi dan adanya inflexibility di jam kerja. Dan dalam penelitian yang dilakukan oleh Gaffar (2012:62) juga menjelaskan bahwa stres kerja banyak dialami oleh karyawan yang memiliki jam kerja atau waktu kerja yang relatif tinggi dan muncul perasaan adanya tekanan kerja secara fisik maupun mental yang pada akhirnya menyebabkan stres kerja pada karyawan.

Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur yang memiliki jumlah pegawai dan Honorer sebanyak 89 orang yang terdiri dari pegawai laki-laki sebanyak 31 orang dan perempuan 58 orang pegawai maka dengan melihat fenomena yang ada dan banyaknya jumlah pegawai perempuan dibanding pegawai laki-laki membuat peneliti merasa penting melakukan penelitian pada instansi ini dan sebagai pengalaman pribadi peneliti yang juga sebagai ibu dan sebagai wanita bekerja yang terkadang menjadi dilema ketika dituntut untuk menentukan pilihan mana yang akan dikerjakan terlebih dahulu seperti ketika saat ini harus mendampingi anak-anak di rumah untuk belajar online dan harus menyelesaikan pekerjaan dan bekerja di kantor. Dengan fenomena ini penulis sangat tertarik dengan judul Hubungan Konflik Peran Terhadap Stress Kerja (Studi Kasus Pada Aparatur Sipil Negara (ASN) di Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur).

LANDASAN TEORI

Konflik Peran dan Stres Kerja

Konflik peran (work-family conflict) telah didefinisikan sebagai ketidakcocokan bersama antara tuntutan peran kerja dan permintaan peran keluarga (Nurnazirah, dkk., 2015:2). Menurut Robbins and Judge yang diterjemahkan oleh Saraswati dan Sirait (2015:183) konflik peran merupakan suatu situasi yang mana individu dihadapkan oleh ekspektasi peran yang berbeda-beda. Sedangkan menurut Kreitner and Kinicki (2011:15), konflik peran terjadi ketika anggota tatanan peran yang berbeda mengharapkan hal yang berbeda dari penerima peran. Handoko (2012:349) menyatakan

bahwa konflik peran dalam diri individu yaitu sesuatu yang terjadi bila seorang individu menghadapi ketidakpastian tentang pekerjaan yang dia harapkan untuk melaksanakannya, bila berbagai permintaan pekerjaan saling bertentangan atau bila individu diharapkan untuk melakukan lebih dari kemampuannya. Sedarmayanti (2013:255) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi konflik peran sebagai berikut : Masalah Komunikasi; Masalah Struktur Organisasi; Masalah Pribadi. Shobaruddin (2013:171) indikator konflik peran antara lain: Peran; Harapan Peran; Peran Sosial.

Siagian (dalam Rosyad, 2017:38) stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak dapat diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi dengan lingkungannya, baik lingkungan pekerjaan maupun di luar pekerjaan. Sedangkan menurut Handoko (2012:45), mendefinisikan stres kerja sebagai suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi proses berpikir, emosi, dan kondisi seseorang, hasilnya stres yang terlalu berlebihan dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan dan pada akhirnya akan mengganggu pelaksanaan tugas-tugasnya. Selanjutnya stres kerja adalah kondisi ketergantungan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dari seseorang. Orang-orang yang mengalami stres menjadi nervous dan merasakan kondisi kronis (Malayu S.P Hasibuan, 2014:201). Robbins (2015:67) aspek-aspek stres kerja meliputi tiga aspek, yaitu; Fisiologis; Psikologis dan Perilaku. Rivai & Mulyadi, (2011:313) menyebutkan bahwa penyebab stress (stressor) terdiri atas empat hal utama, yakni: Extra organizational stressors; Organizational stressors; Group stressors; Individual stressors.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian jenis deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk menguraikan sifat dan karakteristik dari suatu fenomena tertentu. Pada penelitian ini yang dijadikan responden adalah seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) perempuan yang sudah menikah di Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur yang berjumlah 32 orang. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah: Metode analisa deskriptif digunakan untuk memperoleh gambaran tanggapan responden sesuai dengan variabel yang diteliti yaitu bagaimana hubungan konflik peran terhadap stress kerja pada Aparatur Sipil Negara (ASN) di Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur; Metode analisa kuantitatif adalah metode analisa yang menggunakan angka-angka atau perhitungan statistik. Metode analisa kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah: Kolerasi Rank Spearman. (Corelation Spearman Rank). Menurut Sugiyono (2013:356), Kolerasi Rank Spearman (Corelation Spearman Rank) digunakan untuk mencari hubungan atau menguji signifikan hipotesis asosiatif bila masing-masing variabel yang dihubungkan berbentuk ordinal dan sumber data antar variabel tidak harus sama. Kolerasi Rank spearman digunakan untuk mengetahui hubungan konflik peran ganda (X) terhadap stress kerja (Y) pada Aparatur Sipil Negara (ASN) di Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur dengan menggunakan rumus (Santoso,2010:240):

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan Pembahasan

Uji korelasi yang digunakan untuk mengukur keeratan hubungan antara dua variabel dalam penelitian ini adalah korelasi Rank Spearman. Untuk mempermudah dalam analisis maka peneliti menggunakan program SPSS. Berdasarkan output perhitungan yaitu nilai N menunjukkan jumlah observasi/sampel sebanyak 32, sedangkan hubungan korelasi ditunjukkan oleh angka 0,498(**) yang artinya korelasi yang signifikan. Besar korelasi yang terjadi antara kedua variabel adalah 0,498. Sedangkan angka sig.(2-tailed) adalah 0,004 masih lebih kecil daripada batas kritis $\alpha = 0,05$, berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel ($0,004 < 0,05$). Apabila nilai r hitung dibandingkan dengan r tabel maka didapat nilai r hitung $> r$ tabel ($0,498 > 0,349$) artinya terdapat

hubungan yang signifikan antara konflik peran ganda terhadap stress Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur.

Penelitian ini berusaha untuk menjawab permasalahan penelitian tentang hubungan konflik peran ganda terhadap stress kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur. Berdasarkan hasil pengolahan data yang terkumpul dengan menggunakan media kuesioner diperoleh bahwa nilai r hitung dibandingkan dengan r tabel maka didapat nilai r hitung $> r$ tabel ($0,498 > 0,349$) dan angka sig.(2-tailed) lebih kecil daripada batas kritis α ($0,004 < 0,05$) maka artinya terdapat hubungan yang signifikan antara konflik peran ganda terhadap stress Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur. Nilai r bertanda positif yang artinya nilai tersebut menunjukkan bahwa semakin besar konflik peran ganda Aparatur Sipil Negara (ASN) di Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur. Indrawan, Rosyad, Alfi Sabella (2017) bahwa konflik peran berpengaruh positif terhadap stress kerja karyawan. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan konflik peran akan mengakibatkan meningkatnya stress kerja karyawan atau dengan kata lain semakin tinggi konflik peran maka stress kerja juga semakin tinggi. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Putri, Bella Sophia (2017) memiliki pendapat yang sama bahwa adanya hubungan positif yang signifikan antara konflik peran ganda dengan stress kerja. Artinya semakin tinggi konflik peran ganda yang terjadi maka semakin tinggi pula stress kerja yang dialami. Namun jika dibandingkan dengan indikator menurut Sugiyono (2013:18) maka nilai r sebesar 0,498 berada dalam rentang 0,40-0,59 yang berarti hubungan antara konflik peran ganda terhadap stress Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur dalam situasi yang sedang.

Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur dalam situasi yang sedang Konflik peran ganda memberikan konsekuensi yang berat. Disatu sisi wanita mencari nafkah untuk membantu ekonomi keluarga dan disisi lain wanita harus bisa melaksanakan tanggung jawabnya sebagai seorang ibu rumah tangga. Simon (dalam Putri, 2017) mengatakan bahwa munculnya konflik peran ganda disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu: tuntutan dari pekerjaan dan keluarga, kesulitan membagi waktu antara pekerjaan dan keluarga, adanya tekanan dari pekerjaan membuat seseorang sulit untuk memenuhi kebutuhan keluarga dan kewajiban pekerjaan yang seringkali merubah rencana bersama keluarga. Keterbatasan waktu yang dimiliki oleh seseorang, yaitu waktu yang dipergunakan untuk pekerjaan seringkali berakibat terbatasnya waktu untuk keluarga, ketegangan dalam suatu peran yang akhirnya mempengaruhi kinerja peran yang lain sehingga dibutuhkan penyeimbangan peran dalam pekerjaan dan keluarga untuk mencapai suatu kepuasan.

Bagi wanita karir khususnya yang bekerja pada Dinas kesehatan yang notabnya berhubungan dengan beberapa deadline tugas pekerjaan dan pekerjaan yang mengharuskan mereka untuk lebih memprioritaskan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi, maka secara tidak langsung mereka akan lebih fokus dan mengutamakan pekerjaannya, sehingga ini bisa menjadi pemicu munculnya sebuah permasalahan ditambah dengan ketidakmampuan seseorang pegawai dalam menyeimbangkan waktu untuk urusan keluarga dan urusan pekerjaan, selain itu ketika ketika dalam pekerjaan dituntut untuk full time dalam bekerja terkait adanya ada masalah- masalah penting yang butuh perhatian ekstra seperti saat ini munculnya wabah penyakit Covid-19 maka pegawai kesehatan diminta untuk siap setiap saat ketika mereka dibutuhkan tanpa terkecuali dalam waktu 24 jam, dengan kondisi ini mereka mengakui bahwa secara operasional sulit untuk membagi waktu antara urusan rumah tangga dan urusan pekerjaan sehingga salah satu dari perannya menjadi dinomorduakan dan fatalnya menjadi terbelengkalai. Jadi upaya untuk menghindari terjadinya konflik peran ganda yang terjadi dalam sebuah keluarga, terdapat beberapa strategi yang dilakukan seperti manajemen waktu antara keluarga dengan pekerjaan, manajemen keluarga, manajemen pekerjaan artinya wanita perlu bersikap lebih efisien dan produktif dalam bekerja, manajemen diri, dan memelihara dukungan sosial Rosiana (2007).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Terdapat hubungan yang signifikan antara konflik peran ganda dengan stres kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi (0,004) < dari 0,05.

Saran

Hendaknya Dinas Kesehatan memberikan kebijakan yang berpihak yang bisa mengurangi pegawai pada Dinas Kesehatan untuk mengurangi stress kerja seperti memberikan suasana kerja yang kondusif, adanya agenda wisata bersama, untuk kegiatan malam lebih mememberdayakan pegawai laki-laki dan lain-lain; Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat ditambah dengan variabel-variabel independen, karena masih banyak faktor yang dapat mempengaruhi stres kerja pada pegawai wanita. Selain itu diharapkan dapat menggunakan teori konflik peran ganda lainnya dan sampel yang digunakan lebih diperbanyak karena semakin banyak sampel yang digunakan menunjukkan tingkat keakurasian data.

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga. 2011. Psikologi Kerja. Rineka Cipta. Jakarta
- Clark, D.A., & Beck, A.T. 2010. Cognitive therapy of anxiety disorders: science and practice. Guilford Press. New York, NY
- Fita, Olla Dona. 2017. Hubungan Konflik Peran Ganda Dengan Stres Kerja Terhadap Perawat Wanita Pada RSUD. A. Wahab Sjahranie Samarinda. Jurnal PSIKOBORNEO, 2017, 5 (2) : 346-352 ISSN 2477-2674 (online), ISSN 2477-2666 (cetak), ejournal.psikologi.fisip-unmul.ac.)
- Gaffar, hulaifah. 2012. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Sripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Hasanuddin: Makassar
- Ghani, Mohammad A. 2013. Sumber Daya Manusia Perkebunan Dalam. Persepektif. Ghalia Indonesia. Jakarta
- Handoko, T. Hani. 2012. Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia. Penerbit BPFE. Yogyakarta.
- Hasibuan S.P Malayu. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara. Jakarta
<https://surabayastory.com/2019/01/21/ini-alasan-kenapa-wanita-harus-bekerja/>
- Husni, Fauji. 2013. Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Semangat Kerja Karyawan. Skripsi Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Pasundan: Bandung.
- Kreitner, Robert dan Angelo Kinicki. 2011. Perilaku Organisasi. Salemba Empat. Jakarta.
- Luthans, Fred. 2014. Perilaku Organisasi, (Alih Bahasa V.A Yuwono, dkk), Edisi Bahasa Indonesia, Yogyakarta.
- Munandar, Ashar Sunyoto 2011. Psikologi Industri dan Organisasi. Universitas Indonesia. UI-Press. Jakarta.
- Nurnazirah Jamadin, Samsiah Mohamad, Zurwina Syarkawi, and Fauziah Noordin. 2015. Work - Family Conflict and Stress: Evidence from Malaysia. Journal of Economics, Business and Management, Vol. 3, No. 2
- Putri, Bela Sophia. 2017. Hubungan Konflik Peran Ganda Dengan Stres Kerja Pada Anggota Kepolisian Wanita. universitas Muhammadiyah Malang. Skripsi.
- Rivai dan Mulyadi. 2011. Kepemimpinan dan perilaku organisasi. Rajawali pers. Jakarta
- Robbins, S.P & Judge, T.A. 2015. Perilaku Organisasi. Alih Bahasa: Saraswati, R & Sirait, F. Salemba Empat. Jakarta.
- Robbins, Stephen. 2015. Perilaku Organisasi. Salemba Empat. Jakarta.

- Rosyad, Alfi Sabella. 2017. Hubungan Konflik Peran Ganda (Work Family Conflict) Terhadap Stres Kerja Perawat Wanita Di Ruang Rawat Inap, Intensive Caredan IGD RSUD Tugurejo Semarang. Universitas Dipenegoro. Skripsi.
- Santoso, Singgih. 2010. Statistik Nonparametrik, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS. Gramedia. Jakarta.
- Sedarmayanti. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia : Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. PT Refika Aditama. Bandung.
- Soeroso. 2012. Sosiologi 2. Quadra. Jakarta.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif,. Kualitatif, dan R&D. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif,.Kualitatif, dan R&D. Alfabeta. Bandung
- Susanto, 2010. Analisis Pengaruh Konflik Kerja-Keluarga terhadap Kepuasan Kerja Pengusahaan Wanita di Kota Semarang. Jurnal Aset, Vol. 12 No.1, Februari, hal : 75-85.
- Wexley, Kenneth, N dan Yukl, Gary, Terjemahan Muh Shobaruddin, 2013. Perilaku Organisasi dan Psikologi Personalia. Rineka Cipta. Jakarta.
- Wijono, Sutarto. 2010. Psikologi Industri dan Organisasi. Fajar. Jakarta.
- Yavas. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia: Mencapai. Keunggulan Bersaing. Edisi Keenam, Buku 2. Salemba Empat. Jakarta.

Analysis of Raw Material Inventory Control in the Mas Min Mie Pangsit Business in Tebeng, Bengkulu City

Analisis Pengendalian Persediaan Bahan Baku Pada Usaha Mie Pangsit Mas Min Di Tebeng Kota Bengkulu

Try Saputra ¹⁾; Oni Yulianti ²⁾; Ermy Wijaya ²⁾

¹⁾Study Program of Management Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

²⁾ Department of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: ¹⁾ oniyulianti@gmail.com

How to Cite :

Saputra, T., Yulianti, O., Wijaya, E. (2020). ANALISIS PENGENDALIAN PERSEDIAAN BAHAN BAKU PADA USAHA MIE PANGSIT MAS MIN DI TEBENG KOTA BENGKULU. JURNAL EMBA REVIEW, (). DOI:

ARTICLE HISTORY

Received [14-05-2021]

Revised [06-06-2021]

Accepted [25-06-2021]

KEYWORDS

Inventory, Raw Material EOQ Method

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Tujuan metode *Economic Order Quantity* (EOQ) pada usaha Mie Pangsit Mas Min Di Tebeng Kota Bengkulu adalah untuk menjawab bagaimana menetapkan jumlah persediaan yang tepat dalam perusahaan agar kelancaran proses produksi tetap terjamin tanpa meningkatkan biaya penyimpanan dan biaya pemesanan. Metode Pengumpulan Data Yang Digunakan Dalam Penelitian ini EOQ (*Economic Order Quantity*), yaitu analisis yang berdasarkan pada perhitungan metode EOQ sebagai landasan atau acuan penentuan jumlah pesanan bahan baku yang ekonomis. Hasil pengujian penelitian ini yaitu menurut kebijakan perusahaan pembelian rata-rata bahan baku tepung terigu adalah sebanyak 575 kg sedangkan menurut metode EOQ jumlah pembelian tepung kanji yang optimal adalah sebanyak 158.1 kg. Menurut kebijakan perusahaan total biaya persediaan adalah Rp. 5.837.625, sedangkan dihitung menurut metode EOQ total biaya persediaan adalah Rp. 2.416.117 frekuensi pemesanan perusahaan sebelumnya 2 kali pemesanan dalam 6 bulan sedangkan dihitung dengan metode EOQ pemesanan lebih efisien adalah 6 kali pemesanan dalam 6 bulan. Jumlah persediaan pengaman (*safety stock*) yang dibutuhkan oleh usaha mie pangsit Mas Min adalah 158.1 kg. Waktu pemesanan kembali (*re order point*) yang harus dilakukan oleh usaha mie pangsit Mas Min menurut metode EOQ adalah pada saat bahan baku tinggal 170.736 kg

ABSTRACT

The objective of the *Economic Order Quantity* (EOQ) method in the Mie Pangsit Mas Min in Tebeng, Bengkulu City is to answer how to determine the right amount of inventory in the company so that the smooth production process is guaranteed without increasing storage costs and ordering costs. Data collection methods used in this study are EOQ (*Economic Order Quantity*), which is an analysis based on the calculation of the EOQ method as a basis or reference for determining the quantity of economical raw material orders. The result of this research is that according to company policy, the average purchase of wheat flour is 575 kg, while according to the EOQ method, the optimal purchase amount of starch is 158.1 kg.

According to company policy the total inventory cost is Rp. 5,837,625, whereas calculated according to the EOQ method the total cost of inventory is Rp. 2,416,117. The frequency of the company's previous orders is 2 times the order in 6 months, whereas it is calculated by the EOQ method the more efficient ordering is 6 times the order in 6 months. The amount of safety stock required by Mas Min's dumpling noodle business is 158.1 kg. The re-order point that must be done by Mas Min's dumpling noodle business according to the EOQ method is when the raw materials are only 170,736 kg.

PENDAHULUAN

Menurut Jusup (2016) mengatakan bahwa, persediaan memiliki dua karakteristik penting, yakin persediaan tersebut merupakan milik perusahaan, persediaan tersebut siap dijual kepada konsumen. Menurut Heizer dan Render (2015) mengatakan bahwa persediaan adalah menentukan keseimbangan antara investasi persediaan dan pelayanan pelanggan. Tujuan persediaan tidak akan pernah mencapai strategi berbiaya rendah tanpa manajemen persediaan yang baik. Untuk itu, perusahaan harus mampu membangun kerja sama dengan pihak pemasok (supplier), baik melalui ikatan kontrak kemitraan maupun melalui hubungan bisnis yang saling menguntungkan. Kemampuan memelihara hubungan baik dengan para pemasok menjadi jaminan bagi perusahaan mendapatkan pasokan material secara tepat waktu, tepat jumlah, tepat mutu dan tepat harga. Jaminan kecukupan material menjadi tiang penopang terhadap keberlangsungan produksi secara berkesinambungan.

Seharusnya dengan adanya kebijakan persediaan bahan baku yang diterapkan dalam perusahaan, biaya persediaan tersebut dapat ditekan sekecil mungkin. Untuk meminimumkan biaya persediaan tersebut dapat digunakan analisis *Economic Order Quantity* (EOQ). Untuk itu, *Economic Order Quantity* (EOQ) adalah volume atau jumlah pembelian yang paling ekonomis untuk dilakukan setiap kali pembelian. Pada penelitian ini akan dibahas tentang analisis persediaan bahan baku pada usaha Mie Pangsit Mas Min Di Tebeng Kota Bengkulu, dimana produk yang dihasilkan adalah mie pangsit. Dalam pembuatan Mie Pangsit bahan baku utamanya adalah tepung terigu. Pengadaan bahan baku didasarkan pada perkiraan kebutuhan yang ditentukan oleh pihak usaha Mie Pangsit Mas Min Di Tebeng Kota Bengkulu itu sendiri. Oleh sebab itu perlu dilaksanakan perencanaan dan pengendalian bahan baku.

Namun, berdasarkan observasi awal ternyata persediaan bahan baku pada usaha Mie Pangsit Mas Min Di Tebeng Kota Bengkulu belum direncanakan dengan baik, sehingga perusahaan kurang optimal dan proses produksi tidak dapat berjalan dengan lancar. Hal ini disebabkan karena kurangnya persediaan bahan baku yang ada di gudang. Permasalahan lain adalah pemesanan bahan baku yang tidak terencana dengan baik sehingga dapat mengakibatkan biaya persediaan meningkat.

LANDASAN TEORI

Persediaan Bahan Baku

Menurut Rudianto (2012) mengatakan bahwa persediaan merupakan salah satu aset perusahaan yang sangat penting karena berpengaruh langsung terhadap kemampuan perusahaan untuk memperoleh pendapat. Karena itu, persediaan harus dikelola dan dicatat dengan baik agar perusahaan dapat menjual produknya serta memperoleh pendapatan sehingga tujuan perusahaan tercapai. persediaan merupakan barang yang diperoleh untuk dijual kembali atau bahan untuk diolah menjadi barang jadi atau barang jadi yang akan dijual atau barang yang akan digunakan. Menurut Fahmi, (2016), bahwa manajemen persediaan adalah kemampuan suatu perusahaan dalam mengatur dan mengelola setiap kebutuhan barang baik barang mentah, barang setengah jadi dan barang jadi agar selalu tersedia baik dalam kondisi pasar yang stabil dan berfluktuasai. Menurut Margaretha (2016), ada beberapa keuntungan memiliki persediaan yang cukup, yaitu : (1) Adanya

kesempatan untuk menjual barang; (2) Memungkinkan mendapatkan potongan; (3) Biaya pemesanan dapat dikurangi; (3) Menjamin kelancaran proses produksi.

Persediaan Pengamanan (*Safety Stok*)

Pengertian persediaan pengaman (*safety stock*) menurut Ristono (2013) adalah persediaan yang dilakukan untuk mengantisipasi unsur ketidakpastian permintaan dan penyediaan, apabila persediaan pengaman tidak mampu mengantisipasi ketidakpastian tersebut, akan terjadi kekurangan persediaan (*stock out*). Keuntungan adanya *safety stock* adalah pada saat jumlah permintaan mengalami lonjakan, maka persediaan pengaman dapat digunakan untuk menutup permintaan tersebut. Besarnya persediaan pengaman dapat dihitung sebagai

Economic Order Quantity (EOQ)

Biaya-biaya yang timbul sehubungan dengan adanya pembelian dan persediaan bahan baku (*carrying cost* dan *ordering cost*) setelah dihitung maka dapat ditentukan jumlah pembelian yang optimal atau disebut EOQ (*Economic Order Quantity*), yaitu jumlah kuantitas bahan yang dapat diperoleh dengan biaya minimal atau sering dikatakan sebagai jumlah pembelian yang optimal. Menurut Heizer, dkk (2015) mengatakan *Economic Order Quantity* (EOQ) adalah teknik kontrol persediaan yang meminimalkan biaya total dari biaya pemesanan dan penyimpanan. Menurut Sartono, (2016) mengatakan bahwa ada empat asumsi dasar dalam penggunaan metode *Economic Order Quantity* (EOQ), yaitu : (1)Tingkat penjualan yang dapat diperkirakan; (2) Penggunaan bahan baku yang konstan; (3)Pemesanan dapat dilakukan seketika; (4) Pengiriman dapat dilakukan dengan cepat.

Kerangka Analisis

Gambar1. Kerangka Analisis



METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode pengumpulan data dengan memperhatikan dokumen- dokumen perusahaan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian dan wawancara. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif.

Economic Order Quantity (EOQ)

Analisis yang berdasarkan pada perhitungan metode EOQ sebagai landasan atau acuan penentuan jumlah pesanan bahan baku yang ekonomis, Heizer dan Render (2015) dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$EOQ = \sqrt{\frac{2DS}{H}}$$

Keterangan :

EOQ = Tingkat pemesanan paling ekonomis.

D = Penggunaan atau pemesanan yang diperkirakan per periode.

S = Biaya pemesanan (*ordering cost*).

H = Biaya penyimpanan (*carrying cost*) per unit per tahun.

Safety Stock

Untuk meminimalkan terjadinya *stock out* dan mengurangi penambahan biaya penyimpanan dan biaya *stock out* total, biaya penyimpanan disini akan bertambah seiring dengan adanya penambahan yang berasal dari *reorder point* oleh karena adanya *safety stock*. Menurut Ristono (2013) rumus safety Stock adalah sebagai berikut:

$$SS = Z \alpha \quad \alpha = \sqrt{\sum \frac{(x - \tilde{x})^2}{n}}$$

Keterangan:

Z = standar normal deviasi (standar level).

α = standar deviasi dari tingkat kebutuhan.

x = jumlah pemakaian bahan baku

$\tilde{x}$ = jumlah rata-rata pemakaian bahan baku.

n = periode pemakaian bahan baku.

Frekuensi Pemesanan

Cara menentukan frekuensi pemesanan dengan menggunakan metode EOQ menurut Tampubolon, (2014) adalah :

$$F = \frac{D}{Q}$$

Dimana :

F = Frekuensi pemesanan.

D = Kebutuhan rata-rata bahan.

Q (EOQ) = Jumlah pembelian optimal yang ekonomis

Total Biaya Persediaan (TIC/TC),

Untuk menghitung total biaya persediaan (TIC), dengan rumus menurut TIC/TC Heizer, dkk, (2015) yaitu :

$$TIC = \left[\frac{D}{Q} \cdot S \right] + \left[\frac{Q}{2} \cdot H \right]$$

Dimana :

Q = Jumlah pemesanan paling ekonomis (EOQ).

D = Penggunaan atau pemesanan yang diperkirakan per periode.

S = Biaya pemesanan.

H = Biaya penyimpanan per-unit.

Pemesanan Kembali Reorder Point (ROP)

Reorder Point adalah titik dimana harus diadakan pemesanan kembali, agar pembelian barang yang sudah ditetapkan dalam EOQ tidak mengganggu kelancaran kegiatan produksi, maka perlu ditentukan waktu pemesanan kembali atas barang yang paling tepat, Supriyono (2013), seperti :

$$U = \frac{D}{t}$$

Dimana :

U = Unit

D = Kebutuhan rata-rata bahan

t = Waktu tunggu (lead time)

Untuk menentukan Reorder Point (ROP) dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$ROP = U \times L + SS$$

Keterangan :

U = Unit
 L = Kebutuhan selama waktu tunggu
 SS = Safety stock atau persediaan pengaman.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Kebutuhan bahan baku

Selama ini kebutuhan bahan baku mie pangsit Mas Min memperoleh bahan baku dari berbagai suplier maupun pasar. Bahan baku yang digunakan dalam pembuatan Mie pangsit adalah tepung terigu.

Tabel 1. Data kebutuhan bahan baku tepung terigu

No	Bulan	Jumlah hari	Rata-rata Pemakaian /Hari (Kg)	Pemakaian/Bulan (Kg)
1	Januari	31	4	124
2	Februari	29	4	116
3	Maret	31	2	62
4	April	30	2	60
5	Mei	31	3	93
6	Juni	30	4	120
Jumlah		182	19	575

Sumber : Usaha Mie Pangsit Mas Min, 2020

Pembelian Rata – Rata Bahan Baku Tepung Terigu

Untuk menentukan jumlah pembelian bahan baku tepung terigu pada mie pangsit dapat dihitung sebagai berikut :

$$\frac{D}{F} = \frac{\text{Total Kebutuhan Bahan Baku}}{\text{Frekuensi Pemesanan Selama 6 Bulan}}$$

$$= \frac{575}{6} = 95,8$$

Dari hasil perhitungan di atas jumlah rata-rata pembelian bahan baku setiap pemesanan sebanyak = 95,8 kg.

Biaya Pemesanan

Adapun biaya pemesanan yang di keluarkan oleh mie pangsit pak min sebagai berikut:

Tabel 2.Data pemesanan bahan baku tahun 2020

No	Biaya – biaya	Jumlah/bulan
1	Biaya pulsa	Rp. 90.000
2	Biaya Administrasi	Rp. 450.000
3	Biaya Pengiriman	Rp.. 40.000
	Jumlah	Rp. 580.000

Sumber : Usaha Mie Pangsit Mas Min, 2020

$$\frac{S}{F} = \frac{\text{Total Kebutuhan BahanBaku}}{\text{Frekuensi pemesanan selama 6 bulan}}$$

$$= \frac{580.000}{6} = 96.666$$

Jadi besarnya biaya pemesanan 1 kali pesan pada mie pangsit Mas Min sebesar Rp. 96.666

Biaya Penyimpanan

Biaya-biaya yang dikeluarkan karena perusahaan melakukan penyimpanan dan pengadaan persediaan bahan baku. Perincian biaya penyimpanan pada mie pangsit adalah: biaya listrik, biaya pemeliharaan gudang, dan biaya tenaga kerja. Karena usaha mie pangsit tidak menanggung biaya lain-lain dalam penyimpanan bahan baku selain biaya tersebut.

Tabel 3. Data penyimpanan bahan baku

No	Biaya – biaya	Jumlah/bulan
1	Biaya listrik	Rp. 2.700,000
2	Biaya pemeliharaan gudang	Rp. 250.000
3	Biaya tenaga kerja	Rp. 8.000.000
	Jumlah	Rp. 10.950.000

Sumber : Usaha Mie Pangsit Mas Min, 2020

Besarnya biaya penyimpanan per unit dapat dihitung dengan rumus:

$$\frac{H}{DF} = \frac{\text{Total Biaya Penyimpanan Bahan Baku}}{\text{Total Kebutuhan Bahan Baku}}$$

$$= \frac{10.950.000}{575} = 19.043$$

Analisis Metode EOQ

Langkah langkah dengan perhitungan dengan menggunakan metode *Economic Order Quantity* (EOQ) :

Pembelian bahan baku yang ekonomis berdasarkan pada :

Biaya penyimpanan bahan baku per unit (H) Rp. 19.043

Total kebutuhan bahan baku (D) 575 kg

Biaya pesan dalam sekali pesan (S) Rp.96.666

Maka besarnya pembelian bahan baku yang ekonomis dapat diperhitungkan dengan metode EOQ sebagai berikut :

$$EOQ = \sqrt{\frac{2DS}{H}} = \sqrt{\frac{2(575)(96.666)}{19.043}} = 2.416.117$$

Frekuensi Pemesanan Bahan Baku

Frekuensi pemesanan (F) menggunakan metode EOQ menurut Tampubolon, (2014) dapat dihitung dapat dihitung dengan cara sebagai berikut

$$F = \frac{D}{Q} = \frac{575}{95,8} = 6,002 \approx 6 \text{ kali}$$

Total Biaya Persediaan

Untuk memperhitungkan total biaya persediaan, telah diketahui sebagai berikut :

- Total kebutuhan bahan baku (D) 575 kg
- Biaya pesan sekali pesan (S) Rp.96.666
- Biaya penyimpanan bahan baku per unit (H) Rp. 19.043
- Pembelian bahan baku yang ekonomis (Q) 95.8 kg.
- Frekuensi pemesanan bahan baku (F) 6 kal

$$\begin{aligned}
 \text{TIC} &= \left[\frac{D}{Q} \cdot S \right] + \left[\frac{Q}{2} \cdot H \right] \\
 &= \left[\frac{575}{95.8} \times 96.666 \right] + \left[\frac{95.8 \times 19.043}{2} \right] \\
 &= 580.197 + 912.159 \\
 &= 1.492.356
 \end{aligned}$$

Penentuan Persediaan Pengaman

Dalam penghitungan persediaan pengaman, rata-rata bahan baku dengan pemakaian bahan baku sesungguhnya dibandingkan kemudian dicari penyimpangannya. Perhitungan standar deviasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Perhitungan Standar Deviasi

Bulan	Kebutuhan Bahan Baku (X ₁)	X ₂	X ₁ - X ₂	X ₁ - X ₂ ²
Januari	124	95.8	28.2	795,24
Februari	116	95.8	20.2	408,04
Maret	62	95.8	-33.8	-1,142
April	60	95.8	-35.8	-1,281
Mei	93	95.8	-2.8	-7,846
Juni	120	95.8	24.2	585,64
Total	575			1.778,651

Sumber : Data diolah, 2020

Dengan pemakaian asumsi bahwa usaha mie pangsit Mas Min menerapkan persediaan yang memenuhi permintaan 96% dan persediaan cadangan sebesar 4%, sehingga dapat diperoleh sebesar 1.65 deviasi standar di atas dari rata-rata.

Menurut Heizer dan Render (2011) yang dapat dijelaskan dan diuraikan sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{Safety stock} &= Z \times \sigma = 1,65 \times 95,8 \\
 &= 158,07 \text{ (Dibulatkan menjadi 158,1 kg)}
 \end{aligned}$$

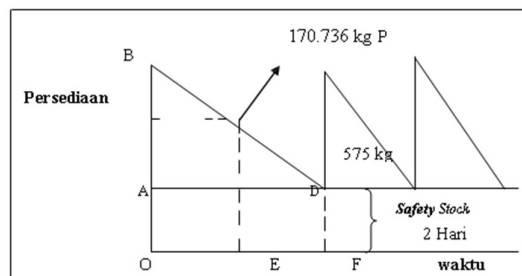
Jadi persediaan bahan baku yang harus disediakan pada usaha mie pangsit Mas Min sebagai persediaan pengaman adalah sebesar 158.1 kg. Sebelum menghitung besarnya ROP (Re order point), perlu dicari tingkat penggunaan bahan baku perhari. Untuk menentukan tingkat penggunaan bahan baku perhari dapat dihitung dengan rumus menurut Supriyono (2013:397), sebagai berikut :

$$U = \frac{D}{n} = \frac{575}{182} = 3,159 \text{ kg}$$

Maka perhitungan *reorder point* sebagai berikut:

$$\text{ROP} = U \times L + \text{SS} = 3,159 \times 4 + 158,1 = 170,736 \text{ kg}$$

Gambar 2. Hubungan *Reorder point*, *safety stok*, *lead time*



Keterangan :

C = Re Order Point = 170.736 kg
D = Bahan baku yang dipesan = 575 kg
EF = Lead Time = 2 Hari

Pembahasan

Hasil perhitungan dengan menggunakan kebijakan perusahaan dan menggunakan metode EOQ telah diketahui, sehingga dapat dibandingkan untuk memperoleh hasil yang lebih efisien.

Tabel 5. Perbandingan Kebijakan Perusahaan Dengan Metode EOQ

No	Keterangan	Kebijakan Perusahaan	Metode EOQ
1	Pembelian rata-rata bahan baku	5.837.625	2.416.117
2	Total biaya persediaan	575	1.492.356
3	Frekuensi Pemesanan	2	6
4	<i>Safety stock</i>	-	158.1 kg.
5	<i>Re order point</i>	-	170.736 kg.

Sumber : Data diolah, 2020

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil perhitungan yang telah dilakukan maka diketahui bahwa pemakaian bahan baku tepung pada usaha mie pangsit Mas Min masih berfluktuasi. Hal ini dibuktikan dari pemakaian bahan baku tepung yang selalu berbeda beda setiap bulannya. Dengan demikian penting bagi Usaha Mie Pangsit Mas Min untuk melaksanakan suatu metode pembelian persediaan yang lebih efisien, sehingga biaya yang dikeluarkan untuk persediaan dapat ditekan seminimal mungkin.

Sedangkan untuk mengatasi pemakaian yang berfluktuasi tersebut dapat digunakan sebuah metode pembelian yang biasa dikenal dengan EOQ (Economic Order Quantity). EOQ merupakan metode pembelian persediaan yang mampumeminimalkan biaya penyimpanan. Dalam perhitungan metode ini, dipertimbangkan beberapa hal, antara lain jumlah kebutuhan bahan baku, biaya pemesanan dan biaya penyimpanan.

Adanya titik pemesanan kembali ROP (Re order point) dalam penggunaan metode EOQ untuk mengantisipasi adanya keterlambatan bahan baku. Menurut analisis dengan metode EOQ perusahaan harus melakukan pemesanan kembali pada saat persediaan bahan baku berada pada tingkat 170.736 kg. Metode pembelian persediaan dengan metode EOQ juga memiliki banyak keterbatasan dan kondisi-kondisi yang harus dipenuhi, misalnya tentang perubahan harga. Karena metode ini tidak memperhitungkan tentang perubahan harga yang kemungkinan terjadi, maka hendaknya perusahaan juga memperhatikan faktor perubahan harga dalam menentukan pembelian persediaan bahan baku. Selain itu dalam penggunaan metode EOQ terdapat beberapa asumsi yang harus dipenuhi, antara lain permintaan akan produk, harga per unit produk, biaya penyimpanan per unit per tahun produk, biaya pemesanan, waktu antara pemesanan dilakukan sampai dengan barang diterima seharusnya konstan, dan ketersediaan bahan baku dipasar.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Menurut kebijakan perusahaan total biaya persediaan adalah Rp 5.837.625, sedangkan dihitung menurut metode EOQ total biaya pembelian adalah Rp. 2.416.117. Frekuensi pemesanan perusahaan sebelumnya 2 kali pemesanan dalam 6 bulan, sedangkan dihitung dengan metode EOQ pemesanan lebih efisien yaitu sebanyak 6 kali pemesanan dalam 6 bulan. Jumlah persediaan pengaman (*safety stock*) yang dibutuhkan oleh mie pangsit Mas Min adalah sebanyak 158.1 kg.

Waktu pemesanan kembali (*re order point*) yang harus dilakukan pada usaha mie pangsit Mas Min menurut metode EOQ adalah pada saat bahan baku tepung terigu masih tersisa 170.736 kg.

Saran

1. Perusahaan hendaknya mempertimbangkan penggunaan EOQ dalam kebijakan pengadaan bahan baku karena dengan menggunakan metode EOQ, perusahaan dapat melakukan pembelian bahan baku yang optimal dengan biaya yang lebih kecil dibandingkan kebijakan perusahaan.
2. Usaha Mie Pangsit Mas Min khususnya bagian gudang perlu mengadakan persediaan pengaman (*safety stock*) untuk mencegah kekurangan bahan baku pada saat proses produksi sedang berlangsung dan menentukan waktu dan jadwal yang tepat untuk melakukan pemesanan kembali bahan baku guna menjamin kelancaran proses produksi.
3. Perusahaan hendaknya melakukan pemesanan kembali (*re order point*) untuk menghindari keterlambatan pemesanan bahan baku agar biaya penyimpanan digudang dapat optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dewi, S. P., Kristanto, 2017. *Akutansi Biaya*. 2nd ed. Bogor: IN MEDIA.
- Fahmi, Irham. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Hasibuan, Malayu S.P., 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Handoko, T. Hani. 2012. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta; BPFE.
- Handoko, T. Hani. 2016. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Heizer, Jay and Render Barry. 2015. *Manajemen Operasi : Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan, edisi 11*. Jakarta: Salemba Empat.
- , 2011. *Manajemen Operasi. Edisi Sembilan. Buku Dua*. Diterjemahkan oleh Chriswan Sungkono. Jakarta: Salemba Empat.
- Hery. 2014. *Akuntansi Dasar 1 dan 2*. Jakarta: Kompas Gramedia
- Indrajayadi. 2017. "Analisis Pengendalian Bahan Baku Pada Depot Mie Dan Lemper 168 Di Surabaya". *Jurnal. Program Manajemen Perhotelan, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra, Surabaya Indonesia*.
- Jusup, Al Haryono. 2016. *Dasar-Dasar Akuntansi*. STIE: Jogja.
- Margaretha, F. 2016. *Teori dan Aplikasi Manajemen Keuangan: Investasi dan Sumber Dana Jangka Panjang*. Jakarta: PT Grasindo.
- Manisa. 2016) "Analisis Persediaan Bahan Baku Pada Usaha Lylyan Bakery Manna". *Jurnal. Universitas Dehasen Bengkulu*.
- Mulyadi. 2016. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Muhammad Nur Daud. 2017. "Analisis Pengendalian Persediaan Bahan Baku Produksi Roti Wilton Kualasimpang". *Jurnal. Fakultas Ekonomi, Universitas Samudra*.
- Ristono, Agus. 2013. *Manajemen Persediaan*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.

Analysis of the Community Satisfaction Index (IKM) on the Quality of Library Services at the University of Dehasen Bengkulu

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Dehasen Bengkulu

Azis Mahyudin ¹⁾; Karona Cahya Susena ²⁾; Ermy Wijaya ²⁾

¹⁾Study Program of Management Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

²⁾ Department of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: ¹⁾ karona.cs@unived.ac.id

How to Cite :

Mahyudin, A., Susena, K.C., Wijaya, E. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Dehasen Bengkulu. JURNAL EMBA REVIEW, 1(1). DOI:

ARTICLE HISTORY

Received [14-05-2021]

Revised [06-06-2021]

Accepted [25-06-2021]

KEYWORDS

Service Quality, And
Community Satisfaction Index
Analysis

This is an open access article under the
[CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk meneliti kualitas pelayanan Perpustakaan Universitas Dehasen Bengkulu. Metode yang digunakan dalam menganalisis data hasil penelitian setelah data ditabulasikan adalah metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan analisis indeks kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh staf perpustakaan Universitas Dehasen Bengkulu berjalan dengan baik, dengan indeks 3.201 dengan mutu pelayanan 80.025 berada di kategori B yakni kinerja unit pelayanan baik. Meskipun terdapat 2 indikator yang berada di bawah interval 3.0644 sehingga masih harus meningkatkan kualitas pelayanannya.

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine the quality of service at the Dehasen University Bengkulu library. The method used in analyzing the research data after the data is tabulated is a quantitative descriptive method using community satisfaction index analysis. The results of this study indicate that the services provided by the library staff at Dehasen University of Bengkulu are running well, with an index of 3.201 with a service quality of 80.025 in category B namely the performance of the service unit is good. Although there are 2 indicators that are below the 3.044 interval so that it still has to improve the quakity of it's service.

PENDAHULUAN

Sejalan dengan perkembangan masyarakat pada era globalisasi saat ini, perhatian masyarakat terhadap perpustakaan terutama bagi mahasiswa dan pelajar semakin menurun. Hal ini dikarenakan dengan kemajuan teknologi yang semakin canggih. Akan tetapi meski setiap bangsa didunia mengalami proses kemajuan, peran buku tetap menjadi hal yang sangat penting karena merupakan suatu wadah penyebar informasi yang memiliki cakrawala berfikir secara global.

Untuk mendapat perhatian dan apresiasi masyarakat, pengelola perpustakaan sudah seharusnya berorientasi kepada kepentingan publik, baik menyangkut pemanfaatan bangunan perpustakaan, koleksi perpustakaan, tata cara pelayanan, dan sarana penunjang lainnya, sehingga

perpustakaan mempunyai daya tarik tersendiri. Pengunjung seharusnya merasa nyaman, aman dan mendapat manfaat serta kepuasan dari kunjungan ke perpustakaan. Untuk itu sudah merupakan tuntutan bahwa perpustakaan harus dikelola secara profesional.

Perkembangan suatu perpustakaan dapat dilihat dari pelayanannya, kepuasan pengunjung menjadi suatu hal yang penting bagi perpustakaan karena keberhasilan pelayanan yang menimbulkan kepuasan pengunjung merupakan tujuan akhir yang harus dicapai oleh perpustakaan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan pengelolaan perpustakaan yang baik. Untuk mengelola perpustakaan dengan baik maka perlu memperhatikan 3 (tiga) aspek pokok penting yang menjadi ketertarikan masyarakat/mahasiswa untuk datang ke perpustakaan. Aspek pokok pertama yaitu berkenaan dengan pengelolaan perpustakaan yang merupakan salah satu fungsi dari pengelola sumber daya manusia baik dari para pegawai dan karyawan perpustakaan. Pengelolaan perpustakaan oleh pegawai dan karyawan yang dilakukakan dengan baik akan menghasilkan kinerja yang baik pula sehingga dapat menghasilkan pelayanan yang optimal kepada para pengunjung perpustakaan. Aspek pokok kedua yaitu fungsi pengelola sarana dan prasarana perpustakaan yang mencakup pengelolaan koleksi buku beserta sarana pendukungnya. Aspek pokok ketiga yaitu pengelolaan pengunjung perpustakaan dapat dikelola dalam memberikan pelayanan yang disesuaikan dengan fungsi perpustakaan sebagai sarana edukasi.

Berdasarkan konsep ketiga asas tersebut diatas maka perpustakaan Universitas Dehasen Bengkulu sebagai unit sarana pengembangan wawasan pengetahuan mahasiswa Universitas Dehasen Bengkulu dalam pengelolaannya juga mempunyai tugas dan fungsi memberikan pelayanan bagi masyarakat ataupun dosen selingkup Universitas Dehasen Bengkulu yang mengunjungi perpustakaan. Terkait dengan pelayanan pada masyarakat yang mengunjungi perpustakaan maka peningkatan kualitas pelayanan pada pengunjung perpustakaan merupakan suatu permasalahan yang menarik untuk dibahas, karena permasalahan mengenai pelayanan bagi pengunjung perpustakaan dapat menjadi tolak ukur bagi perpustakaan dalam mengukur kinerja perpustakaan suatu lembaga yang berperan dalam memberikan informasi sarana edukasi.

Melihat dari beberapa mahasiswa di Universitas Dehasen yang lebih memilih untuk menggunakan perpustakaan lain ketimbang menggunakan fasilitas perpustakaan yang ada di Universitas Dehasen itu sendiri, hal inilah yang membuat peneliti bermaksud dalam meneliti kualitas pelayanan yang ada di perpustakaan Universitas Dehasen. Apa sebenarnya yang mahasiswa keluhan sehingga beberapa mahasiswa lebih memilih menggunakan perpustakaan lain yang ada di luar lingkungan Universitas Dehasen. Sehingga ketika melakukan penelitian ini nanti dapat menjadi bahan masukan terhadap perpustakaan Universitas Dehasen untuk lebih baik lagi kedepannya dalam hal meningkatkan kualitas pelayanannya.

Untuk mengembangkan potensi perpustakaan maka peningkatan kualitas pelayanan pada pengunjung perpustakaan merupakan suatu permasalahan yang perlu dianalisa dan dibahas pada penelitian ini, dari hasil observasi awal dilakukan pengamatan maka ada beberapa hal yang terlihat dalam kualitas pelayanan dengan banyaknya kunjungan masyarakat/mahasiswa ke perpustakaan.

LANDASAN TEORI

Indeks Kepuasan Masyarakat

Peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik indonesia tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggaraan pelayanan publik. Dimana unsur standar kepuasan masyarakat dalam peraturan ini menjadi 9 unsur, yang mana pada peraturan pemerintah sebelumnya terdapat 14 unsur. Berikut 9 unsur meliputi: Persyaratan; Sistem, meknisme, dan prosedur; Waktu penyelesaian; Biaya/tariff; Produk spesifikasi jenis pelayanan; Kompetensi pelaksana; Perilaku pelaksana; Penanganan, pengaduan, saran dan masukan; Sarana dan prasarana.

Pengelolaan data masing-masing metode SKM dilakukan sebagai berikut : Pengukuran skala

likert Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai .Nilai di hitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2014:268) merumuskan kualitas jasa atau pelayanan adalah sebagai berikut : “Definisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi pelanggan”. Lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa menurut Tjiptono (2014:282), antara lain : *Tangible* (Berwujud); *Empathy* (Empati); *Responsiveness* (Daya Tanggap); *Reliability* (keandalan); *Assurance* (Jaminan). Kualitas pelayanan sangat tergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi, dan manusia, Irawan (2008:37). Faktor manusia memegang kontribusi paling besar. Oleh karena itu kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Pembentukan sikap (*attitude*) dan perilaku sesuai keinginan perusahaan bukanlah hal yang mudah. Perubahan harus dilakukan mulai dari proses rekrutmen, *training*, budaya kerja, dan hasilnya baru terlihat setelah tiga tahun berikutnya. Pelayanan yang berkualitas adalah orientasi semua sumber daya manusia dalam suatu perusahaan terhadap kepuasan pelanggan.

Konsep Jasa/Pelayanan

Menurut Kotler (2008:83), pengertian pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan yang dalam bahasa inggris disebut SERVICE, sebagai berikut : *S=Smile for everyone*; *E= Excellence in everyone do*; *R = Reaching out to every guest as special*; *V= Viewing every guest to return*; *I = inviting guest to return*; *C = creating a warm atrmosphere*. Zeithml dan Bitner dalam Lupiyoadi (2013:7) mendefinisikan bahwa jasa merupakan semua aktifitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah (misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan) konsumen. Pengertian jasa/pelayanan yang lain dikemukakan oleh (David dan Uttal, 2002:2) yaitu bahwa pelayanan terhadap pelanggan merupakan segala bentuk, tindakan atau kegiatan. Informasi yang dapat menambah kemampuan bagi pelanggan untuk menyadari pentingnya nilai inti dari suatu produk atau pelayanan.

Kepuasan pelanggan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan prestasi suatu produk yang dirasakan (hasil) seseorang dengan harapan orang tersebut. Menurut Kotler dalam buku Sunyoto (2013:35), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Menurut Irawan (2008:3) kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa. Pelanggan puas apabila setelah menggunakan jasa tersebut dan kualitasnya baik. Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan pelanggan yang puas akan berbagi pengalaman dan rasa kepada pelanggan lain. Dan ini akan menjadi referensi bagi perusahaan yang bersangkutan. Kepuasan pelanggan adalah suatu tingkat dimana ada kesesuaian antara harapan pelanggan terhadap suatu produk dan prestasi atau penampilan yang sebenarnya dari produk tersebut. Harapan terbentuk berdasarkan informasi konsumen yang diterima dari penjual, teman, pendapat pimpinan, dan sebagainya serta pengalaman masa lampau terhadap produk tersebut. Ini merupakan suatu pengukuran yang penting yang dapat dilakukan perusahaan untuk mengetahui kebutuhan

pelanggannya. Kepuasan pelanggan tidak berarti memberikan kepada pelanggan apa yang kita perkirakan disukai oleh pelanggan. Hal ini berarti kita harus memberikan kepada pelanggan apa sebenarnya yang mereka inginkan dan dengan cara bagaimana mereka memperolehnya.

Kerangka Analisis

Secara teoritis dapat diketahui bahwa kualitas layanan pengunjung di perpustakaan Universitas Dehasen Bengkulu. Semakin baik pengelolaan, kualitas layanan dan fungsi perpustakaan maka semakin baik pula kualitas layanan bagi pengunjung yang datang ke perpustakaan.



Gambar 1. Kerangka Analisis

Dari gambar kerangka analisis diatas dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan bagi pengunjung pada Perpustakaan Universitas Dehasen Bengkulu akan diukur dengan beberapa unsur/indikator seperti : persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan prosedur, Waktu penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku pelaksana, Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana. Sehingga dapat diketahui tingkat layanan tersebut sangat baik, baik, cukup baik, tidak baik. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 14 Tahun 2017.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Penelitian ini merupakan riset deskriptif sesuai dengan tujuan penelitian untuk menguraikan sifat-sifat dari suatu keadaan yang ditempuh melalui survei dengan mengambil sampel dari suatu populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok (Singaribundan Sofian, 2008:3). Metode survey digunakan atas pertimbangan bahwa metode ini cukup ekonomis, cepat, menjamin keleluasan responden untuk menjawab dan mengumpulkan fakta-fakta lain yang diperlukan serta menjamin kerahasiaan identitas responden sehingga lebih mudah

memberikan informasi atau jawaban. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa, dosen dan masyarakat umum yang datang berkunjung di perpustakaan Universitas Dehasen Bengkulu. Populasi dalam penelitian ini ditentukan melalui lampiran II pada Peraturan Pemerintah No.14 Tahun 2017 dengan peneliti mengambil 100 populasi dimana berarti terdapat 80 sampel yang akan di teliti. Pemilihan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *Accident Cluster Sampling*. Metode *Accident Cluster Sampling* adalah metode pemilihan dari seluruh kumpulan populasi yang kebetulan ditemui pada saat peneliti sedang melakukan penelitian.

Metode yang digunakan dalam menganalisis data hasil penelitian setelah data ditabulasikan adalah metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan analisis indeks kepuasan masyarakat (IKM). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan untuk mengetahui persepsi pegawai perpustakaan pada kualitas pelayanan (peraturan pemerintah nomor 14 tahun 2017) sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Untuk memperoleh nilai SKMunit Pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata Tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Nilai Unit Pelayanan} \times 25$$

Kategori jawaban Responden masing-masing dari variabel penelitian yaitu :

Tabel 1. Nilai persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konvensi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konvensi	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Sumber : peraturan pemerintah No. 14 Tahun 2017

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejarah Perpustakaan Universitas Dehasen Bengkulu

Unit Pelayanan Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Dehasen Bengkulu diawali oleh berdirinya Akademika Manajemen Informasi dan Komputer (AMIK) Remox Bengkulu pada tahun 1989 dan didirikan Perpustakaan AMIK Remox ini bertempat di Jl. Teluk Segara daerah Kampung Cina, kemudian pada tahun 1996 AMIK Remox Bengkulu pindah lokasi. Kampus Perguruan Tinggi Yayasan Dehasen kemudian bertempat di kawasan Meranti Raya No. 32 Sawah Lebar Bengkulu sehingga

semua kegiatan kampus dan kegiatan perpustakaan dipindahkan ke kampus Perguruan Tinggi Yayasan Dehasen Bengkulu, pada tahun 1998 AMIK Remox diganti menjadi STIMIK sampai tahun 2007, dan pada tahun 1993 berdirilah Akubank yang sekarang diganti menjadi STIE, pada saat mendirikan Akubank bertempat di jalan Tanah Patah pada tahun yang sama juga didirikan juga perpustakaan Akubank, pada tahun 1994 Akubank pindah dan menempati kampus terpadu Perguruan Tinggi Yayasan Dehasen demikian juga Perpustakaannya. Perpustakaan Universitas Dehasen Bengkulu terletak di jalan Meranti Raya No.32 Sawah Lebar Kota Bengkulu, lokasi gedung perpustakaan terletak di gedung induk Universitas Dehasen. Perpustakaan Universitas Dehasen Bengkulu secara kelembagaan bernama UPT Perpustakaan Universitas Dehasen Bengkulu. Kedudukan Perpustakaan pada Perguruan Tinggi Universitas Dehasen Bengkulu serta dengan fakultas-fakultas yang ada di perguruan tinggi Universitas Dehasen Bengkulu.

Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 80 orang yang terdiri dari kelompok Mahasiswa, Dosen, dan Umum. Responden yang paling banyak berkunjung dalam penelitian ini adalah adalah usia 21 tahun dengan persentase 26.25% dimana sebagian besar responden tersebut adalah mahasiswa tingkat akhir. sebagian besar pengunjung perpustakaan Universitas Dehasen Bengkulu merupakan pendidikan S1 dimana yaitu Mahasiswa dengan persentase 95%. Hal ini dikarenakan mengingat penulis ingin mengetahui kendala apa saja yang di rasakan oleh mahasiswa dalam menggunakan layanan Perpustakaan Universitas Dehasen Bengkulu terkhusus mahasiswa dehasen itu sendiri.

Pembahasan

Konsep kualitas layanan pada dasarnya adalah suatu standar kualitas yang harus dipahami didalam memberikan pelayanan yang sebenarnya tentang kualitas layanan. Hal tersebut bukan hanya bersifat cerita atau suatu yang mengada-ada, tetapi harus disesuaikan dengan suatu standar yang layak seperti standar IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) sehingga dianggap sebagai suatu kondisi yang sehat untuk tujuan atau pemakaian, memiliki keselarasan dengan spesifikasi, kebebasan dengan segala kekurangannya, membentuk kepuasan pelanggan, memiliki kredibilitas yang tinggi dan merupakan kebanggaan. Sehingga kualitas layanan tentu memiliki pengaruh terhadap pelayanan pengunjung pada Perpustakaan Universitas Dehasen Bengkulu. Dari keseluruhan indikator dapat diketahui nilai rata-rata setiap indikator kualitas pelayanan adalah sebagai berikut ;

Tabel 2. Nilai rata-rata indikator kualitas pelayanan

No	Indikator Pelayanan	Rata-rata	Keterangan
1	Persyaratan	3.16	Baik
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	3.41	Baik
3	Waktu penyelesaian	3.31	Baik
4	Biaya/tarif	3.11	Baik
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.25	Baik
6	Kompetensi pelaksana	3.25	Baik
7	Perilaku pelaksana	2.91	Kurang baik
8	Sarana dan prasarana	2.89	Kurang baik
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	2.81	Sangat baik

Sumber : Hasil penelitian, 2021

Dalam hal ini peneliti melakukan perhitungan berdasarkan jumlah perolehan kuesioner yang didapat yaitu sebagai berikut : $(3.16 \times 0.11) + (3.41 \times 0.11) + (3.31 \times 0.11) + (3.11 \times 0.11) + (3.25 \times 0.11) + (3.25 \times 0.11) + (2.91 \times 0.11) + (2.89 \times 0.11) + (3.81 \times 0.11) = 3.201$. jadi nilai indeksnya adalah 3.201

Tabel 21. Nilai persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konvensi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konvensi	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Dengan diketahui nilai indeks pada Perpustakaan Universitas Dehasen Bengkulu adalah sebesar 3.201, selanjutnya dihitung nilai IKM unit pelayanan setelah dikonversi yaitu nilai interval IKM unit pelayanan $\times$ Nilai dasar 25 = $3.201 \times 25 = 80.025$. dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan perpustakaan Universitas Dehasen Bengkulu adalah kategori B, yakni kinerja unit pelayanan Baik. Dengan diketahui mutu pelayanan perpustakaan Universitas Dehasen Bengkulu mendapat hasil yang baik secara keseluruhan. Namun, tetap ada sedikit catatan untuk perbaikan pelayanan secara berkelanjutan. Hasil dari penyebaran kuesioner dimana didalamnya terdapat 9 unsur indikator bahwa terdapat 2 indikator dengan nilai interval IKM dibawah 3.0644 yang harus dilakukan perbaikan dan peningkatan walaupun secara keseluruhan berada dalam kategori baik, terutama dibagian perilaku pelaksana dengan rata-rata 2.91 dan dibagian sarana dan prasarana dengan rata-rata 2.89. Dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden dapat diketahui mayoritas responden berusia 21 tahun dengan jumlah responden sebanyak 21 orang (26.25%). Selain itu juga identitas responden berdasarkan jenis kelamin lebih banyak perempuan dengan jumlah responden 50 orang (62.5%), dan dari pekerjaan di dominasi oleh responden Mahasiswa sebanyak 72 orang (90%) dengan pendidikan yang sedang dijalani unggul pada S1 sebanyak 76 orang (95%).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil penelitian tentang indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Perpustakaan Universitas Dehasen Bengkulu yang diukur dengan berpedoman pada peraturan pemerintah No 14 Tahun 2017, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan menunjukkan hal yang positif dan dikategorikan dalam kondisi baik dengan mutu pelayanan berkategori B dengan poin 80.025, dan kinerja unit pelayanannya di nilai baik. Dari 9 indikator pelayanan yang diteliti, terdapat 2 indikator dengan nilai interval IKM dibawah 3.0644 yang harus dilakukan perbaikan dan peningkatan walaupun berada dalam kategori baik. Indikator-indikator tersebut adalah perilaku pelaksana dan sarana dan prasaran.

Saran

Demi menarik minat sebagian besar Mahasiswa Universitas Dehasen pada umumnya pihak perpustakaan Universitas Dehasen Bengkulu memperhatikan penilaian pengunjung yang menjadi responden dalam penelitian ini. Beberapa aspek yang harus menjadi prioritas utama dalam perbaikan pelayanan disesuaikan dengan hasil temuan dalam penelitian ini. Beberapa aspek tersebut

adalah Keramahan staf Perpustakaan Pihak perpustakaan sebaiknya lebih menekankan sikap ramah saat pengunjung menggunakan jasa layanan saat berada di perpustakaan, dimana selalu senyum ketika memberikan pelayanan. Sarana dan prasarana Tempat yang nyaman seharusnya menjadi modal utama dalam pelayanan suatu perpustakaan, hal ini dikarenakan perpustakaan adalah tempat dimana seseorang butuh ketenangan saat ingin menemukan ataupun mencari inspirasi. Dengan penambahan meja baca yang bisa digunakan oleh lebih banyak pengunjung pun menjadi salah satu hal yang perlu diperhatikan. Kenyamanan pengunjung saat sedang menggunakan jasa layanan perpustakaan pun harus diperhatikan. Dan penambahan loker untuk barang bawaan para pengunjung perpustakaan Universitas Dehasen Bengkulu yang lebih banyak adalah ahal yang juga perlu dipertimbangkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariyanto, Hendra. 2014. *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Teknik Dinas (UPTD) Puskesmas Cibodasari Kecamatan Cibodas Kota Tangerang*. Universitas Agung Tirtayasa.
- Aristanty, Meyrna Soraya. 2013. *Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur*.
- Bara, Abdul Karim Batu. 2014. *Literasi Informasi di Perpustakaan*.
- Basu, Swasta dan Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty. Yogyakarta.
- David, Fred R. 2002. *Manajemen Strategi : konsep*. Prenhallindo. Jakarta.
- Dewi, Laksmi. 2014. *Peran Perpustakaan dan Tenaga Perpustakaan Sekolah/Madrasah dalam Meningkatkan Mutu pendidikan di Sekolah/Madrasah*.
- Hastuti, Nur. 2005. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Hurriyati, Ratih. 2010. *bauran Pemasaran Dan Loyalitas Kondumen*. ALFABETHA. Bandung.
- Irawan, Handi. 2008. *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Pertama PT. Gramedia. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran edisi 12 jilid 2*. Indeks. Jakarta.
- Shafira Rizk, Moh. Djemdjem Djameludin, Yani Nurhadryani. 2018. *Analysis Of Service Quality Satisfaction Of E KTP Service At Public Administration And Civil Registration Office Of Bogor District*. Institut Pertanian Bogor.
- Sunyoto, Danang. 2013. *dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. CAPS. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*. Gramedia Cawang. Jakarta.
- Yurikah, Ferdinan. 2018. *Analisis Kualitas Layanan Bagi Pengunjung Pada Museum Negeri Provinsi Bengkulu*. Universitas Dehasen Bengkulu.
- Zeithml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremier. 2013. *Service marketing : Integrating Customer Fpcus Across The Film 6 th ed. M.c. Graw-Hill*. Boston.