Penerbit ADM RUMAH PENGETAHUAN
JURNAL EMAK
Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi dan Keuangan

RELATIONSHIP OF EDUCATION AND TRAINING WITH WORK ACHIEVEMENT OF EMPLOYEES AT AMEN CAMAT OFFICE LEBONG DISTRICT

HUBUNGAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN (DIKLAT) DENGAN PRESTASI KERJA PEGAWAI PADA KANTOR CAMAT AMEN KABUPATEN LEBONG

Evriani[1)]; Neri Susanti[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: evriani@gmail.com [1)]; nearrysanti@unived.ac.id [2)] ; zahrah.indahferina@gmail.com [2)]

How to Cite :
Evriani, E., Susanti, N., Ferina, Z. I., (2015). HUBUNGAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN (DIKLAT) DENGAN PRESTASI KERJA PEGAWAI PADA KANTOR CAMAT AMEN KABUPATEN LEBONG. Jurnal *EMAK: Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Dan Keuangan*, 4(1). DOI:

ARTICLE HISTORY
Received [20-08-2020]
Revised [05-09-2020]
Accepted [28-10-2020]

KEYWORDS
Education and Performance

This is an open access article under the CC–BY-SA license

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan Diklat dengan Prestasi Kerja kinerja pegawai pada Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong. Metode analisis yang digunakan adalah korelasi rank spearman dan uji hipotesis dengan nilai rho test. hasil hipotesis adalah H0 ditolak dan Ha diterima. Artinya Diklat mempunyai hubungan yang signifikan antara dengan Prestasi Kerja pegawai pada Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong.

ABSTRACT

Target of this research is to know relation Education and Training with the performance of goverment employees at the Office at Office Regency Chief Amen of Lebong of Resort of Lebong. Method Analysis the used is correlation of rank hypothesis test and spearman with comparison of value of rho test. There are relationwhich is significant between education with officer performance at Office Regency Chief of Amen of Province of Lebong.

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia mempunyai peranan penting dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi. Semua potensi sumber daya manusia sangat

berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuannya. Untuk menciptakan prestasi kerja yang diharapkan, dibutuhkan adanya pendidikan dan pelatihan yang baik. Pendidikan dan pelatihan (Diklat) pegawai dalam bekerja didapatkan dari pendidikan dan pelatihan yang gunanya untuk mencapai suatu keberhasilan yang diharapkan.

Pendidikan dan Pelathan adalah merupakan segala upaya untuk mengembangkan sumber daya aparatur, terutama untuk mengembangkan peningkatan profesionalisme, yang berkaitan dengan ketrampilan administrasi, dan ketrampilan manajemen (kepemimpinan) Sebagaimana yang dikemukakan oleh Notoatmodjo (2010:4) bahwa untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan pelatihan (Diklat) yang menyangkut pendidikan dan pelatihan (Diklat) kerja, berfikir dan ketrampilan maka pendidikan dan pelatihan yang paling penting diperlukan. Meningkatkan prestasi kerja pegawai dalam bekerja, tingkat pendidikan dan pelatihan yang ditempuh dan dimiliki oleh seorang pada dasarnya merupakan usaha yang dilakukan untuk memperoleh prestasi kerja yang baik. Menurut Hasbullah (2009:1) menyatakan bahwa "Pendidikan sering diartikan sebagai usaha manusia untuk membina kepribadiannya sesuai nilai-nilai kebudayaan dan masyarakat.

Perusahaan atau kantor /Dinas baik yang bersifat profit maupun non profit akan memiliki ketergantungan pada aspek sumber daya manusia memiliki faktor kendali yang dapat menentukan keberlangsungan sebuah perusahaan. Dapat dikatakan demikian karena faktor sumber daya manusia dalam hal kualitas akan menentukan kualitas organisasi tersebut yang nantinya berpengaruh pada kelangsungan hidupnya. Salah satu yang dapat dijadikan parameter tentang kualitas kerja sumber daya manusia adalah tingkat prestasi kerja yang ada pada sumber daya manusia tersebut. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan berdampak pada prestasi kerja, prestasi kerja merupakan hal yang penting karena berhubungan dengan keberlangsungan organisasi. Penting prestasi kerja yang diterapkan secara objektif, terlihat pada minimal dua kepentingan, yaitu bagi para pegawai, prestasi kerja berperan sebagai umpan balik tentang berbagai hal seperti pendidikan dan pelatihan (Diklat), keletihan kekurangan dan potensi yang pada gilirannya bermanfaat untuk menentukan tujuan, jalur, rencana dan pengembangan kariernya. Bagi perusahaan, prestasi kerja karyawan sangatlah penting dan peranannya dalam pengambilan keputusan tentang berbagai hal seperti identifikasi program pendidikan dan pelatihan, rekrutmen, seleksi program pengenalan, penempatan, promosi, sistem imbalan dan berbagai aspek lain dari keseluruhan proses manajemen sumber daya manusia secara efektif.

Pendidikan kepemimpinan dapat memberikan pengarahan, motivasi terhadap bawahannya hendaklah sesuai dengan situasi dan kondisi yang tepat. perilaku pemimpin yang diterapkan dalam lingkungan kerja merupakan faktor penting dalam diri pekerja maupun dalam lingkungan kerja yang nyaman dan harmonis. Selain pendidikan dalam pemimpin yang diterapkan, pendidikan untuk bawahan juga diperlukan guna meningkatkan prestasi kerja pegawai atau

karyawan suatu perusahaan. Kantor Camat Amen perlu melakukan program pendidikan dan pelatihan (Diklat) mengingat bahwa kegiatan usahanya berhubungan langsung dengan masalah sumber daya manusia.

Setiap tahunnya Kantor Camat Amen Kabupaten senantiasa mengikuti diklat rutin. Berbagai diklat telah dilakukan Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong untuk meningkatkan produktifitas pegawainya. Untuk itu pengarahan dari seorang pemimpin sangat diperlukan sekali oleh para pegawai dalam rangka peningkatan prestasi kerja. Selain dari gaya kepimpinan, pendidikan sangat diperlukan untuk peningkatan prestasi kerja dari pegawai Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong, karena masih ditemukan indikasi tingkat pendidikan pegawai yang mengungkapkan kurangnya pendidikan dan pelatihan (Diklat) pegawai dalam penguasaan penggunaan teknologi komputer dan pemahaman serta pengetahuan tentang tugas pokok dan fungsi organisasi untuk mencapai sasaran akhir pekerjaan sehingga berpengaruh pada kinerja pegawai Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong.Diklat (pendidikan dan pelatihan) kepada karyawan secara otomatis maka pengetahuannya akaan bertambah dan dapat memperbaiki hasil pekerjaannya yang selama ini masih kurang sehingga akan meningkatkan prestasi kerjanya. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti mengangkat judul dalam penelitian ini, adalah Hubungan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Dengan Prestasi Kerja pegawai pada Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong.

LANDASAN TEORI

Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajenem sumber daya manusia (SDM) merupakan bidang strategis organisasi. Manajemen sumber daya manusia harus dipandang sebagai perluasan dari pandangan tradisional untuk mengelola orang secara efektif dan untuk itu membutuhkan pengetahuan tentang perilaku manusia dan pendidikan dan pelatihan (Diklat) mengelolanya. Bermacam-macam pendapat tentang pengertian manajemensumber daya manusia, antara lain adanya yang menciptakan *human resources*, ada yang mengartikan sebagai man power management serta ada yang menyetarakan dengan pengertian sumber daya manusia yang mungkin tepat adalah *human resources management* (manajemen sumber daya manusia), dengan demikian secara sederhana pengertian manajemen sumber daya manusia adalah mengelola sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia adalah pendekatan terhadap manajemen manusia. dekatan terhadap manajemen manusia tersebut didasarkan pada nilai manusia dalam hubungannya dengan rganisasi.

Manusia merupakan sumber daya yang penting dalam organisasi disamping itu efektivitas organisasi sangat ditentukan oleh manajemen manusia. Menurut Sutrisno (2009:4), manajemen sumber daya manusiamerupakan

pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang sangat penting dalam memberi kontribusi bagi tujuan-tujuan organisasi, dan menggunakan beberapafungsi dan kegiatan untuk memastikan bahwa sumber daya manusia tersebut digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi dan masyarakat. Fokus manajemen sumber daya manusia terletak pada upaya mengelola sumber daya manusia di dalam dinamika antara organisasi pekerja yang seringkali memiliki kepentingan yang berbeda. Manajemen sumber daya manusia meliputi penggunaan sumber daya manusia secara produktif dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi dan pemuasan kebutuhan pekerja secara individual. Jadi, manajemen sumber daya manusia dapat juga merupakan kegiatan perencanaan, pengadaan, pengembangan,pemeliharaan, serta penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan baik secara individu maupun organisasi. Walaupun objeknya sama-sama manusia, namun pada hakikatnya ada perbedaan hakii antara manajemen sumber daya manusia dengan manajemen tenaga kerja atau dengan
manajemen personalia.

Ambar dan Rosidah (2009:13) mengemukakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah pengembangan dan pemanfaatan pegawai dalam rangka tercapainya tujuan manajemen dan sasaran individu, organisasi masyarakat, bangsa dan internasional yang efektif. Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan diri pada unsur sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia mempunyai tugas untuk mengelola unsur manusia secara baik agar diperoleh tenaga kerja yang puas akan pekerjaannya.

Pendidikan

Tirtadihardja (2010) menyatakan pendidikan adalah sesuatu yang universal dan berlangsung terus tak terputus dari generasi ke generasi di manapun di dunia ini. Fuad (2011), pendidikan adalah aktivitas dan usaha manusia untuk meningkatkan kepribadiannya dengan jalan membina potensi-potensi pribadinya, yaitu rohani (pikir, karsa, rasa, cipta dan budi nurani). Fuad (2011:82) menyatakan pendidikan adalah aktivitas dan usaha manusia untuk meningkatkan kepribadiannya dengan jalan membina potensi-potensi pribadinya, yaitu rohani (pikir, karsa, rasa, cipta dan budi nurani).

Pendidikan dan Pelatihan (Diklat)

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Notoatmodjo (2010:4) bahwa untuk menungkatkan kualitas pendidikan dan pelatihan (Diklat) yang menyangkut pendidikan dan pelatihan (Diklat) kerja, berfikir dan ketrampilan maka pendidikan dan pelatihan yang paling penting diperlukan. Ranupandoyo dan Husman (2011:4) pendidikan merupakan usaha kegiatan untuk meningkatkan pengetahuan umum

seseorang termasuk didalamnya teori untuk memutuskan persoalanpersoalan yang menyangkaut pencapian tujuan. Sedangkan latihan merupakan kegiatan untuk memperbaiki pendidikan dan pelatihan (Diklat) kerja melalui pengetahuan praktis dan penerapannya dalam usaha pencapaian tujuan. engaruh Diklat (Pendidikan dan Pelatihan) terhadap Prestasi Kerja Salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan karyawan yang memiliki prestasi kerja yang baik adalah dengan mengadakan pendidikan dan pelatihan menurut pendapat dari Robinson yang dikutip dalam Atmodiwirio (2010:37) yang me nyatakan tentang pendidikan dan pelatihan yaitu pendidikan dan pelatihan adalah proses kegiatan pembelajaran antara pengalaman untuk mengembangkan pola prilaku seseorang dalam bidang pengetahuan, keterampilan dan sikap untuk mencapai tujuan. Dengan Demikian dapat dikatakan bahwa dengan mendaptkan program pendidikan dan pelatihan maka karyawan akan dapat meningkatkan prestasi kerjanya sehingga standar yang diharapkan perusahaan atau organisasi dapat tercapai

Prestasi Kerja

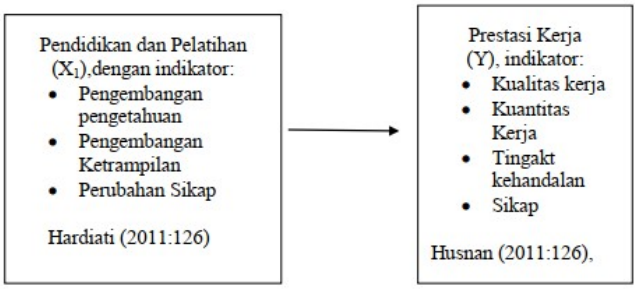
Hasibuan (2010:94), menyatakan ”Prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan dan kesungguhan serta waktu”. Sirait (2010:128), menjelaskan bahwa “Prestasi Kerja adaalah proses evaluasi atau unjuk kerja pegawai yaang dilakukan oleh organisasi”. Menurut Hasibuan (2010:94), menyatakan ”Prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan dan kesungguhan serta waktu.

Timpe dalam Mangkunegara (2012:15), faktor-faktor prestasi kerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal . faktor internal(disposisional) yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang,misalnya, prestasi kerja sesorang baik disebabkan karena mempunyai kemampuan tinggi dan seseorang itu tipe pekerja keras, sedangkan seseorang mempunyai prestasi kerja buruk sebabkan orang tersebut mempunyai kemampuan rendah dan orang tersebut tidak memiliki upayaupaya untuk memperbaiki kemampuannya. Faktor eksternal yaitu faktorfaktor yang mempengaruhi prestasi kerja seseorang yang berasal dari Lingkungan.

Ranupandojo dan Husnan (2011:126), mengemukakan bahwa ada empat indikator prestasi kerja karyawan yaitu : a. Kualitas kerja, adapun sub indikatornya yaitu : ketepatan waktu, kesetiaan dan keterampilan. b. Kualitas kerja, adapun sub indikatornya yaitu : memenuhi standar kerja dan pekerjaan rutin. c. Tingkat kehandalan, adapun sub indikatornya yaitu : inisiatif dan rajin. Sedangkan menurut Benardin dalam Sutrisno (2010:153) mengatakan bahwa indikator-indiktor prestasi kerja yaitu: 1. Kualitas Kerja (*Quality)* 2. Kuantitas kerja (*Quantity)*. 3. Jangka waktu (*Timeliness*). 4. Efektifitas Biaya (*Cost Efectiveness*).

Kerangka Analisis

Gambar 1. Kerangka Analisis



Kerangka analisis di atas menunjukkan bahwa variabel Independen {pengaruh) dalam penelitian ini adalah Diklat (X) mempunyai hubungan yang positif dengan variabel dependen (terpengaruh) yaitu prestasi kerja pegawai (Y) pada Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong. Hipotesis dalam penelitian ini adalah diduga adanya hubungan yang signifikan antara Diklat (X) dengan prestasi kerja pegawai (Y) pada Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *explanatory*, menurut Sugiyono (2013:55) yaitu mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel-variabel yang diteliti, sehubungan dengan penelitian ini hanya bersifat menggambarkan suatu hubungan Diklat dengan terhadap prestasi kerja Pegawai Negeri Sipil pada Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong yang mana dalam penganalisian datanya menggunakan statistik, artinya data yang ada berbentuk kuantitatif, maka jenis penelitiannya adalah penelitian kuantitatif.

Metode Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (2013:80), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan kualitas dan ciri tersebut, populasi dapat dipahami sebagai kelompok individu atau objek pengamatan yang minimal memiliki satu persamaan karakteristik. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong yang terdiri dari 13 orang TKK dan 14 orang PNS sehingga jumlah pegawai adalah 27 orang. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2013:81).

Metode pengambilan sampel yang digunankan dalam penelitian ini adalah metode Sensus yaitu semua populasi dalam penelitian ini dijadikan sampel. Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 27 orang.

Metode Analisis

Metode yang digunakan adalah analisis Analisis Kualitatif dan Kuantitatif**,** Metode ini menderet data secara tahunan kemudian memproyeksikan kecenderungannya di masa yang akan datang. Analisis kuantitatif adalah analisis yang berbentuk angka-angka (Sugiyono, 2013:4), dalam hal ini metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Korelasi *Rank Spearman* dan uji hipotesis. Sumber data korelasi *rank spearman* untuk kedua variabel yang akan dikonversian dapat berasal dari sumber yang tidak sama, jenis data yang dikorelasikan adalah data ordinal, serta data dari kedua variabel tidak harus membentuk distribusi normal. Jadi korelasi *rank spearman* bekerja dengan data ordinal atau berjenjang atau rangking, dan bebas distribusi (Sugiyono, 2013:245). Rumus korelasi rank spearman adalah :

$$\rho = 1 \frac{6 \sum bi^2}{n\,(n^2 - 1)}$$

(Sugiyono, 2013:245)

Keterangan :
ρ = Koefisien Korelasi *Spearman Rank*
n = Jumlah sampel
∑ = Jumlah kuadrat dari selisih *rank* variabel x dan variabel y

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan

Hubungan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) dengan prestasi kerja pegawai Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong. Selanjutnya untuk menganalisa bagaimana hubungan pendidikan dan pelatihan (Diklat) dengan prestasi kerja pegawai Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong dianalisa dengan Korelasi *rank spearman.* Berdasarkan tabel penolong perhitungan korelasi *rank spearman* maka dapat diketahui:

$$\rho = 1 - \frac{6\ (937{,}56)}{27\ (27^2 - 1)}$$

$$\rho = 1 - \frac{5625}{27\ (729 - 1)}$$

$$\rho = 1 - \frac{5625}{27\ (728)}$$

$$\rho = 1 - \frac{5625}{19656}$$

$$\rho = 1 - 0{,}286$$

$$\rho = 0{,}714$$

Untuk menguji tingkat signifikan korelasi rank spearman dilakukan dengan cara membandingkan antara nilai rho hitung dengan *rho* tabel (terlampir). Dari tabel nilai rho terlihat bahwa untuk n = 27, pada taraf kesalahan 5 % diperoleh 0,392. Dengan kriteria : H0 : Diklat tidak mempunyai hubungan yang signifikan dengan prestasi kerja pegawai pada Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong. Ha : Diklat mempunyai hubungan yang signifikan dengan prestasi kerja pegawai Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong. Hasil *rho* hitung ternyata lebih besar dari *rho* tabel yaitu 0,714 > 0,392 .Dengan demikian hasil hipotesis adalah Ho1 ditolak dan Ha1 diterima. Artinya terdapat hubungan yang signifikan antara Diklat. dengan prestasi kerja pegawai pada Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong.

Tabel 2 Hasil pengujian korelasi Rank Spearman dengan hipotesis

No	Variabel	ρ	keterangan	Rho $_{\text{tabel (n-27)}}$
1	Diklat	0,714	Kuat	0,392

Sumber : Data diolah,2020

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Diklat memiliki hubungan yang kuat dengan prestasi kerja pegawai Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong nilai korelasi 0,714, berarti bahwa semakin baik Diklat maka semakin baik pula prestasi kerja pegawai Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong kabupaten Lebong. Hasil ini diperkuat dengan hasil uji hipotesis bahwa *rho* hitung lebih besar dari *rho* tabel (0,714 > 0,392). Dengan demikian hasil hipotesis adalah H0 ditolak dan Ha diterima. Artinya Diklat mempunyai hubungan yang positif dan signifikan antara dengan prestasi kerja pegawai pada Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong.
2. Berdasarkan jawaban responden terhadap variabel Diklat pada lampiran 2 maka dapat terlihat bahwa nilai rata-rata persepsi responden terhadap variabel pendidikan dan pelatihan (Diklat) adalah 3,7 nilai tersebut berada diantara interval 3,41 - 4,20 dengan kriteria baik. Hal ini dapat disimpulkan bahwa

pegawai atau karyawan berpendapat pendidikan dan pelatihan (Diklat) pada Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong sudah baik.

3. Berdasarkan jawaban responden terhadap variabel prestasi kerja pada lampiran 4 maka dapat terlihat bahwa nilai rata-rata persepsi responden terhadap variabel prestasi kerja pegawai adalah 3,6 nilai tersebut berada diantara interval 3,41 - 4,20 dengan kriteria baik. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai/karyawan berpendapat prestasi kerja pegawai pada Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong sudah baik.
4. Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat yang dikemukan oleh Notoatmodjo (2010:4) mengatakan "bahwa untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan pelatihan (Diklat) yang menyangkut pendidikan dan pelatihan (Diklat) kerja, berfikir dan ketrampilan maka pendidikan dan pelatihan yang paling diperlukan oleh organisasi."Hal ini menggambarkan bahwa dengan adanya Diklat yang baik maka prestasi kerja seorang pegawai dapat ditingkatkan karena dengan pendidikan dan pelatihan (Diklat) yang semakin baik sehingga para pegawai dapat menyelesaikan pekerja dengan baik.

Saran

1. Disarankan kepada kepala Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong untuk meningkatkan Diklat kepada pegawai guna untuk memotivasi pegawai dapat berupa perangsang maupun pendorong yang diberikan dengan sengaja kepada para pekerja agar dalam diri mereka timbul semangat yang lebih besar untuk berprestasi bagi organisasi dan instansi dan dapat meningkatkan prestasi kerja pegawai Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong.
2. Selain Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) faktor-faktor pendukung lain juga berpengaruh dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai untuk itu di sarankan kepada pimpinan organisasi dan instansi supaya melengkapi fasilitas kerja di tempat kerja sehingga diharapkan dengan fasilitas kerja yang memadai dapat meningkatkan prestasi kerja khususnya pegawai Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong dan dapat meningkatkan pelayanan pada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Amin, Achmad.2012. *Manajemen Kinerja Pemerintahan Daerah* Laksbang, Yogayakarta, Pressindo.

Anwar dan Rosidah.2009.*Manajemen Sumber Daya Manusia konsep, Teori dan pengembangan dalam konteks Organisasi Publik,* Graha Ilmu, yogyakarta.

Dessler,G.2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Indeks ,Jakarta

Effendy, Onang Uchjana.2009. *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*, Bandung, PT.Remaja Roesdakarya.

Fuad,H,Ihsan.2010. *Dasar-Dasar Kependidikan*.Runeka Cipta.Jakarta

Harbani, Pasolong. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : CV. Alfabeta

Hasibuan, S.P. Melayu, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi kedua Bumi Aksara. Jakarta.

Hasbullah.2009.*Dasar-dasar Ilmu Pendidikan,* Rajawali Pers, Jakarta

Kartono,K,2009. *Pemimpin dan Kepemimpinan,*Rajawali Press, Jakarta

Mangkunegara.2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan,* PT,Remaja Rosdakarya, Bandung Muhammad,Arni.2010.*Komunikasi Organisasi*, Edisi kedelapan,Bumi Aksara,Jakarta

Muhyadi.2010. *Organisasi Teori Struktur dan Proses*, Depdikbud, Yogyakarta

Moenir, HS. 2007.*Manajemen Pelayanan Umum,* Bumi Aksara ,Jakarta

Notoatmojo.2010.Bisnis, *Manajemen dan Keuangan.*Rineka Cipta. Jakarta

As'ad. 2008. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia,* Remaja Rosdakarya. Bandung

Prawirasentono,Suyadi.2011.:*Kinerja*, Alfabeta.,Bandung

Ranupandoyo,Husnan.2011.*Manajemen Personalia*, Edisi Keempat, BPFE, Yogyakarta.

Ratih.2016. *Hubungan Motivasi dan Iklim Organisasi dengan Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) Kantor Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Bengkulu,* Skripsi.Universitas Dehasen Bengkulu.

Robbins Stephen P.2012. *Management.*Printice Hall Inc.New Jersey

Siagan.2009. *Produktivitas Kinerja Perusahaan*,PT.Grafindo Persada, Jakarta

Simamora,G. 2010.*Manajemen Sumber Daya Manusia,* Sekolah Tinggi Ekonomi YKPN, edisi kelima. Yogyakarta

Sri Hardiati, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, LAN RI,Jakarta

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian,* Ghalia Indonesia. Jakarta

_____, 2013,*Metode Penelitian kuantitatif dan Kualitatif R&D,* Cetakan ke 18. Alfabeta, Bandung

Sutrisno, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia* ,edisi pertama, kecetakan kedua PT Kencana Prenada Media Group. Jakarta

Pace.R.Wayne dan Faulus.2013.*Komunikasi Organisasi Struktur meningkatkan kinerja Pemerintah,* Rosdakarya Bandung

Yulk,Gary. 2009. *Kepemimpinan Dalam Organisasi,* Alih Bahasa Budi Supriyanto. Edisi ketujuh, PT Indeks.Jakarta

Yulismi, Eti. 2011. *Hubungan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) dengan Prestasi Kerja Pegawai Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupten Kaur.*Skripsi.Universitas Dehasen Bengkulu UU. No 32/2004. tentang Pembentukan Kabupaten Lebong dan Kabupaten Kepahyang di Provinsi Bengkulu.

JURNAL EMAK
Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi dan Keuangan
Penerbit ADM RUMAH PENGETAHUAN

THE EFFECT OF MARKETING MIX ON CONSUMER DECISIONS PT. NUGRAHA EAKURIR (JNE) LINE, MANNA BRANCH, SELATAN BENGKULU REGENCY

PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN PT. JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) CABANG MANNA KABUPATEN BENGKULU SELATAN

Popi Herawati[1)]; Siswanto[2)]; Andriyani Prawitasari[3)]
[1)]Study Program of Management Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu
[2) 3)] Department of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu
Popiherawati@gmail.com [1)] Siswanto@gmail.com ; [2)] Andriyaniprawitasari@gmail.com [3)]

How to Cite :
Herawati, P., Siswanto, S., Prawitasari, A. (2020). THE INFLUENCE OF THE MARKETING MIX ON DECISIONS CONSUMER PT. NUGRAHA EAKURIR LINE (JNE) MANNA DISTRICT BRANCH SOUTH BENGKULU. *JURNAL EMAK: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Keuangan*, *1*(4). DOI:

ARTICLE HISTORY
Received [22-08-2020]
Revised [05-09-2020]
Accepted [28-10-2020]

KEYWORDS
Marketing Mix Product Policy, Pricing Policy, Policy Distribution, Promotion Policies, And Decision Making

This is an open access article under the CC–BY-SA license

ABSTRAK
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh bauran pemasaran terhadap keputusan konsumen pada PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) cabang Manna Bengkulu Selatan.
Data penelitian ini diperoleh dari kuesioner (angket) dan beberapa observasi. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 1500 orang dan sampel sebanyak 150 orang yang Menggunakan Jasa pengantaran PT. JNE cabang Manna Bengkulu Selatan. Jenis penelitian yang digunakan, Pengambilan sampel teknik pengelolaan data yang digunakan adalah uji regresi linier sederhana dan uji hipotesis (uji R dan uji t). Hasil analisis menunjukkan bahwa secara Konstanta sebesar 82,563; artinya jika bauran pemasaran (X) nilainya adalah 0, maka keputusan konsumen (Y') nilainya yaitu sebesar 82,563. Koefisien regresi variabel bauran pemasaran (X) sebesar 0,303; artinya jika nilai bauran pemasaran adalah 1, maka keputusan konsumen (Y') akan mengalami peningkatan sebesar 0,303. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara bauran pemasaran dengan keputusan konsumen.
Secara parsial, kebijakan produk, kebijakan distribusi, dan kebijakan promosi berpengaruh terhadap pengambilan keputusan konsumen. Variabel kebijakan distribusi sebagai variabel yang dominan mempengaruhi pengambilan keputusan konsumen.

ABSTRACT
This study aims to analyze the influence of the marketing mix on consumer decisions at PT. JNE (Jalan Nugraha Ekakurir) Manna Bengkulu Selatan branch.

The data of this study were obtained from a questionnaire (questionnaire) and several observations. The population in this study were 1500 people and a sample of 150 people who used the delivery service of PT. JNE Manna Bengkulu Selatan branch. The type of research used, the sampling of data management techniques used is a simple linear regression test and hypothesis testing (R test and t test). The results of the analysis show that the constant is 82.563; it means that if the marketing mix (X) value is 0, then the consumer decision (Y') value is 82.563. The regression coefficient of the marketing mix variable (X) is 0.303; meaning that if the value of the marketing mix is 1, then the consumer's decision (Y') will increase by 0.303. A positive coefficient means that there is a positive relationship between the marketing mix and consumer decisions.
Partially, product policies, distribution policies, and promotion policies affect consumer decision making. The distribution policy variable is the dominant variable influencing consumer decision making.
.

PENDAHULUAN

Kebutuhan pengiriman barang telah menjadi kebutuhan utama setiap individu. Semua individu membutuhkan pengiriman barang yang cepat dan aman, untuk memastikan barang yang dikirim sampai pada waktu dan tempat yang tepat, dalam kegiatan pemasaran, pengiriman barang berhubungan dengan distribusi, yaitu menyampaikan barang atau jasa dari produsen kepada konsumen, guna memenuhui kebutuhan manusia. Untuk memenuhi kebutuhan pengiriman barang saat ini banyak lahir perusahaan jasa pengiriman barang yang berkembang dan bersaing untuk merebut pasar salah satu dintaranya adalah PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) cabang Manna Bengkulu Selatan.

Tujuan dari pada seorang pemasar atau perusahaan dalam melakukan promosi penjualan menurut Tjiptono (2010:221) adalah menginformasiksn (informing), mempengaruhi dan membujuk (persuading) serta mengingatkan (remending) pelanggan tentang perusahaan dan bauran pemasarannya. Dari tujuan yang dikemukakan oleh Tjiptono tersebut maka diketahui bagaimana pentingnya seorang pemasar dalam sebuah perusahaan harus jeli dalam melihat situasi pasar dan memberikan konsep yang efektif dalam pelaksanaan promosi penjualan untuk meningkatkan jumlah pelanggan sehingga menjadi loyal terhadap perusahaan

Untuk menjalankan strategi pemasaran tersebut perusahaan penyedia jasa pengiriman mengadopsi strategi bauran pemasaran 4P (Product Policy, Price Policy, Distribution Policy, Promotion Policy).

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh bauran pemasaran terhadap keputusan konsumen PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Manna Bengkulu Selatan".

JURNAL EMAK
Penerbit ADM RUMAH PENGETAHUAN
Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi dan Keuangan

LANDASAN TEORI

Bauran Pemasaran

Bauran Pemasaran Menurut Rambat Lupiyoadi (2013:92), bauran pemasaran merupakan perangkat/alat bagi pemasar yang terdiri atas berbagai unsur suatu program pemasaran yang perlu dipertimbangkan agar implementasi strategi pemasaran dan penentuan posisi yang ditetapkan dapat berjalan sukses.

Menurut William (1999:12), bahwa bauran pemasaran yaitu menginformasikan bahwa untuk meningkatkan nilai saing yang tinggi dari suatu perusahaan, maka penguasaan terhadap strategi pemasaran menjadi target utama. Bauran pemasaran tersebut terdiri dari produk (product), harga (price), distribusi (distribution) dan promosi (promotion). Dimana kaitan tersebut apabila dikaji secara spesifik maka prinsip-prinsip strategi pemasaran tidak terlepas satu sama lain. Konsekuensi dari penerapan bauran pemasaran adalah meningkatkan jumlah kuantitas, jumlah pelayanan, dan jumlah pelanggan dari penerapan strategi pemasaran.

Berdasarkan pernyataan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa bauran pemasaran adalah suatu alat yang digunakan oleh produsen untuk mencapai suatu tujuan serta mempengaruhi keputusan pembelian konsumen yang meliputi 4P yaitu produk, harga, promosi, lokasi.

Keputusan Pembelian

Keputusan pembelian konsumen merupakan sebuah tindakan yang dilakukan konsumen untuk membeli suatu produk. Setiap produsen pasti menjalankan berbagai strategi agar konsumen memutuskan untuk membeli produknya. Menurut Kolter (2012 : 212) Keputusan adalah sebuah proses pendekatan penyelesaian masalah yang terdiri dari pengenalan masalah, mencari informasi, beberapa penilaian alternatif, membuat keputusan membeli dan perilaku setelah membeli yang dilalui konsumen.

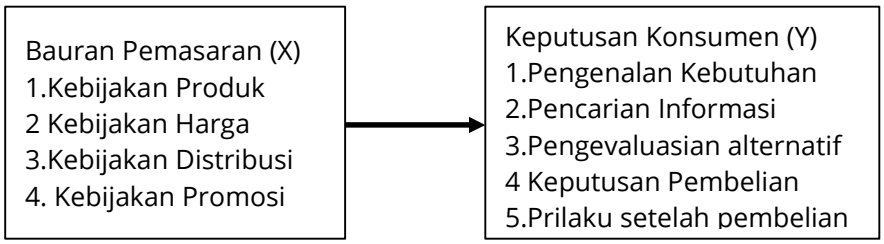
Drumond (2010:251) mengatakan bahwa keputusan pembelian adalah mengidentifikasi semua pilihan yang mungkin untuk memecahkan persoalan itu dan menilai pilihan–pilihan secara sistem matis dan obyektif serta sasaran–sasarannya yang menentukan keuntungan serta kerugiannya masing–masing.

Keputusan yang sudah biasa di beli dengan produk pesaing. Keputusan merupakan bagian/salah satu elemen penting dari prilaku nasabah disamping kegiatan fisik yang melibatkan nasabah dalam menilai, mendapatkan dan mempergunakan barang–barang serta jasa ekonomis. Perspektif pemecahan masalah mencakup semua jenis perilaku pemenuhan kebutuhan dan jajaran luas dari faktor–faktor yang memotivasi dan mempengaruhi keputusan konsumen.

Kerangka Pemikiran

Untuk memudahkan pemahaman penelitian ini dapat digambarkan kerangka analisis sebagai berikut :

Gambar 1: Kerangka Analisis



Bauran pemasaran merupakan seperangkat alat yang dapat digunakan pemasar untuk membentuk karakteristik jasa yang ditawarkan kepada pelanggan.

Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Bahwa pengaruh bauran pemasaran terhadap keputusan konsumen PT. JNE cabang Manna Bengkulu Selatan mempunyai hubungan positif dan signifikan dengan kebijakan produk (product policy), kebijakan harga (price policy), kebijakan distribusi (distribution policy), kebijakan promosi (promotion policy).

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Jenis penellitian ini merupakan metode deskriptif dan verifikatif, populasi yang diteliti adalah konsumen PT. JNE cabang Manna Bengkulu Selatan penentu subyek untuk dijadikan sampel atau responden yang dilakukan secara. Metode penarikan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Jumlah responden dallam peneliitian inii adalah 150 orang konsumen pemakai jasa kurir. Mettode pengumpullan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data dengan menggunakan Uji Anallisis Regresii Liinier sederhana, dan Uji Hipotesis yaitu Ujii t dan Ujii f.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi sederhana bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari suatu variabel terhadap variabel lainnya. Pada analisis regresi suatu variabel yang mempengaruhi disebut variabel bebas atau independent variable, sedangkan

variabel yang dipengaruhi disebut variabel terkait atau dependent variable. Jika persamaan regresi hanya terdapat satu variabel bebas dengan satu variabel terkait, maka disebut dengan persamaan regresi sederhana. Jika variabel bebasnya lebih dari satu, maka disebut dengan persamaan regresi berganda. Pada regresi sederhana kita dapat mengetahui berapa besar perubahan dari variabel bebas dapat mempengaruhi suatu variabel terkait.

Uji T

1. Pengujian keberartian pengaruh peubah bebas terhadap peubah terikat secara serempak dilakuka dengan menggunakan uji t pada tingkat kepercayaan dengan derajat kebebasan bagi pembilang (V1) dan bagi pembilang (V2) kereteria pengujinya :

- Ho ditolak dan Ha diterima jika t hitung > t tabel.

2. Pengujian keberartian koefisien regresi secara parsial digunakan uji – t pada tingkat kepercayaan 95%b dengan derajat kebebasan (df) n-k-1. Kriteria pengujiannya adalah:
   a. Uji Positif Ho ditolak dan Ha diterima jika t hitung > t tabel Ho diterima dan Ha ditolak jika t hitung ≤ tabel
   b. Uji Negatif Ho ditolak dan Ha diterima jika t hitung negatif < t tabel negatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Uji T

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y). Dari hasil analisis regresi di atas dapat diketahui nilai t hitung seperti pada tabel diatas. Langkah-langkah pengujian sebagai berikut:

1) Menentukan Hipotesis

Ho : Tidak ada pengaruh antara bauran pemasaran terhadap keputusan konsumen pada PT. JNE cabang Manna Bengkulu Selatan

Ha : ada pengaruh yang signifikan antara bauran pemasaran terhadap keputusan konsumen pada PT. JNE cabang Manna Bengkulu Selatan

2) Menentukan tingkat signifikansi Tingkat signifikansi menggunakan a = 5% (signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian)
3) Menentukan t hitung berdasarkan tabel output SPSS diperoleh t hitung sebesar 3,558
4) Kriteria Pengujian

Jika thitung lebih besar dari ttabel maka Ha diterima dan Ho ditolak. Dari hasil perhitungan thitung sebesar 3,558 di atas dibandingkan dengan ttabel (db = 98) yaitu

1,984 taraf signifikan 5%, jadi t hitung > t tabel maka Ha diterima dan Ho di tolak. Dengan kata lain menolak hipotesis nol (Ho) dan menerima hipotesis alternatif (Ha) untuk pengujian kedua variabel.

5) Kesimpulan

Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X terdapat pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y. Dari hasil pengujian hipotesis tersebut terbukti bahwa "ada pengaruh yang signifikan antara bauran pemasaran terhadap rasa keputusan konsumen dalam menghadapi persaingan pasar

Koefisien Determinasi

Setelah rhitung diketahui sebesar 0,338 maka selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y dengan menggunakan koefisien determinan r2 yang dinyatakan dalam persentase. hasilnya sebagai berikut:

R 2 = (0,338)2 x 100%
= 0,114 x 100%
= 11,4%

Dari hasil perhitungan di atas maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh variabel X terhadap Y sebesar 11,4% dan selebihnya yang 88,6% dipengaruhi oleh faktor lain.

Pembahasan

1. Interpretasi hasil penelitian berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan di atas diperoleh hasil bahwa variabel (X) bauran pemasaran berpengaruh signifikan terhadap variabel (Y) keputusan konsumen PT. JNE.cabang Manna Bengkulu Selatan . Hal tersebut ditunjukkan dari hasil analisis regresi sederhana sebesar 0,338 dibandingkan dengan rtabel tingkat signifikansi 5% N = 100 sebesar 0,195. Jadi rhitung lebih besar dari rtabel, maka dapat diartikan bahwa hipotesis nol (Ho) ditolak dan (Ha) diterima. Dengan koefisien determinasi sebesar 11,4 maka berpengaruh positif, yang berarti jika bauran pemasaran maka semakin tinggi pula keputusan konsumen pada PT. JNE cabang Manna Bengkulu Selatan. Sedangkan 88,6 % merupakan faktor yang mempengaruhi variabel Y dari faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti seperti pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, pengevaluasian alternatif, keputusan pembelian dan prilaku setelah pembelian.

   Dari hasil analisis uji t diketahui bahwa ada pengaruh yang signifikan variabel (X) bauran pemasaran dan variabel (Y) keputusan konsumen. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan uji t sebesar 3,558, sedangkan pada ttabel adalah 1,984 pada taraf signifikansi 5% yang berarti bahwa Ha 90 diterima. Selain itu juga diperoleh persamaan regresi Y= 82,563+0,303X. Persamaan tersebut sesuai dengan rumus regresi linier sederhana yaitu Y=a+bX, dimana Y merupakan

lambang dari variabel terikat, a konstanta, b koefisien regresi untuk variabel bebas (X).

Konstanta sebesar 82,563; artinya jika bauran pemasaran (X) nilainya adalah 0, maka keputusan konsumen (Y') nilainya negatif yaitu sebesar 82,563. Koefisien regresi variabel bauran pemasaran (X) sebesar 0,303; artinya jika bauran pemasaran mengalami kenaikan 1, maka keputusan konsumen (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,303. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara bauran pemasaran dengan keputusan konsumen,

Dengan demikian dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara bauran pemasaran terhadap keputusan konsumen pada PT. JNE cabang Manna Bengkulu Selatan.

2. Menjawab Masalah Penelitian

Untuk menjawab rumusan masalah maka dalam penelitian ini memperoleh tujuan masalah sebagai berikut:

a. Terdapat pengaruh yang signifikan antara bauran pemasaran terhadap keputusan konsumen PT. JNE cabang Manna Bengkulu Selatan. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis regresi sederhana 0,338 dibandingkan dengan rtabel tingkat signifikansi 5% N = 100 sebesar 0,195. Jadi rhitung lebih besar dari rtabel, maka dapat diartikan bahwa hipotesis nol (Ho) ditolak dan (Ha) diterima. Dengan koefisien determinasi sebesar 11,4% maka berpengaruh positif, semakin sering mengikuti bauran pemasaran maka semakin meningkatkan keputusan konsumen. Sedangkan 88,6% merupakan faktor yang mempengaruhi variabel Y dari faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti. Dari hasil analisis uji t diketahui bahwa ada pengaruh yang signifikan variabel (X) bauran pemasaran dan variabel (Y) keputusan konsumen . Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan uji t sebesar 3,558, sedangkan pada ttabel adalah 1,984 pada taraf signifikansi 5% yang berarti bahwa Ha diterima. Selain itu juga diperoleh persamaan regresi Y= 82,563+0,303X.
b. Terbukti bahwa terdapat pengaruh antara bauran pemasaran terhadap keputusan konsumen PT. JNE cabang Manna Bengkulu Selatan. Maka untuk mengetahui berapa besar pengaruhnya stelah r hitung diketahui sebesar 0,338 maka selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y dengan menggunakan koefisien determinan r2 yang dinyatakan dalam persentase. Hasilnya sebagai berikut : R2 = (0,338) 2 x 100% = 0,114 x 100% = 11,4% 92 Dari hasil perhitungan di atas maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh variabel X terhadap Y sebesar 12,4% dan selebihnya yang 88,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

3. Mengintegrasikan Temuan Penelitian Ke Dalam Temuan-Temuan Peneliti Dalam Konteks Khazanah Ilmu Yang Luas. Dari pendapat diatas dapat 48 diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan bauran pemasaran terhadap Keputusan konsumen.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Hasil analisis regresi menunjukan persamaan Y = a + bX yang artinya Y = 82,568 + 0, 303X teknik pengelolaan data yang digunakan adalah uji regresi linier sederhana dan uji hipotesis (uji R dan uji t). Hasil analisis menunjukkan bahwa secara Konstanta sebesar 82,563; artinya jika bauran pemasaran (X) nilainya adalah 0, maka keputusan konsumen (Y') nilainya yaitu sebesar 82,563. Koefisien regresi variabel bauran pemasaran (X) sebesar 0,303; artinya jika nilai bauran pemasaran adalah 1, maka keputusan konsumen (Y') akan mengalami peningkatan sebesar 0,303. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara bauran pemasaran dengan keputusan konsumen.

2. Hasil rhitung diketahui sebesar 0,338 maka selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variable (X) terhadap variabel Y dengan menggunakan koefisien determinan r2 yang dinyatakan dalam persentase. hasilnya sebagai berikut : R2=(0,338)2 x 100% =0,114 x 100% =11,4%. Dari hasil perhitungan di atas maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh variabel X terhadap Y sebesar 11,4% dan selebihnya yang 88,6% dipengaruhi oleh faktor lain.
3. Hasil perhitungan thitung sebesar 3,558 di atas dibandingkan dengan ttabel (db = 98) yaitu 1,984 taraf signifikan 5%, jadi t hitung > t tabel maka Ha diterima dan Ho di tolak. Dengan kata lain menolak hipotesis nol (Ho) dan menerima hipotesis alternatif (Ha) untuk pengujian variabel. Jika thitung lebih besar dari ttabel maka Ha diterima dan Ho ditolak. Dari hasil perhitungan thitung sebesar 3,558 di atas dibandingkan dengan ttabel (db = 98) yaitu 1,984 taraf signifikan 5%, jadi t hitung > t tabel maka Ha diterima dan Ho di tolak. Dengan kata lain menolak hipotesis nol (Ho) dan menerima hipotesis alternatif (Ha) untuk pengujian kedua variabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X terdapat pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y. Dari hasil pengujian hipotesis tersebut terbukti bahwa "ada pengaruh yang signifikan antara bauran pemasaran terhadap rasa keputusan konsumen dalam menghadapi persaingan pasar.
4. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kebijakan produk, kebijakan distribusi, dan kebijakan promosi berpengaruh secara parsial terhadap keputusan konsumen, dan variabel kebijakn harga tidak berpengaruh terhadap keputusan konsumen PT. JNE cabang Manna Bengkulu Selatan.

Saran

1. Diharapkan kepada perusahaan dalam hal ini PT. JNE yang diwakili oleh cabang-cabang resminya harus selalu melakukan riset terus-menerus untuk mengetahui apakah bauran pemasaran 4P (kebijakan produk, kebijakan harga, kebijakan

distribusi, dan kebijakan promosi) mempengaruhi konsumen dalam pengambilan keputusa.

2. Untuk PT. JNE dapat mengambil sikap untuk bauran pemasaran, yang dimana hasil dari olah data menunjukkan bahwa pengaruh bauran pemasaran masih kurang berpengaruh. Untuk itu, kepada PT. JNE cabang Manna Bengkulu Selatan lebih banyak memperhatikan bauran pemasaran terhadap keputusan konsumen PT. JNE cabang Manna Bengkulu Selatan tersebut, agar konsumen memutuskan pilihannya pada kebijakan produk, kebijakan harga, kebijakan promosi dan kebijakan distribusi.

DAFTAR PUSTAKA

Adi, adri 2017 .hubungan promosi penujalan dengan loyalitas pelanggan pakan ternak pada toko Tropis Bengkulu prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu.

Alma, Buchari. 2014 manajemen pemesaran jasa Alfabeta Bandung.

http://www.jne.co.id diakses pada 26 November 2017 pukul 13:00 Republik Indonesia 2009. Undang- Undang No.38 Tahun 2009 tentang Pos.

Jiptono, Fandy.2014 Pemasaran Jasa "Prinsip, Penerapan,dan Penelitian"Edisi 1. CVAndi Offset.Yogyakarta.

Kurniawan, Andi.2016. Hubungan Promosi dengan Keputusan nasabah dalam menabung pada PT Bank Bengkulu cabang Pembantu Sukaraja.

Lupiyoadi, Rambat, 2014 manajemen Pemasaran Jasa, edisi 3 Jakarta salemba empat.

Mc Daniel ,Carl dan Rogers Gates, Riset Pemasaran Kontemporer. Salemba Empat Jakarta.

Sujarweni, Wiratno.2015. Metodologi Penelitian "Bisnis dan Ekonpmi" cetakan 1. Pustaka Baru Press Yogyakarta.

Sara, Muhamad Tayfiq. 2013. Pengaruh Bauran Pemasaran jasa terhadap keputusan pemeblian jasa pengiriman barang pada PT JNE di Bandar Lampung .Skripsi .Universitas Lampung .Bandar Lampung.

Sumarwan, Ujang dkk. 2012. Riset pemasaran dan konsumen seri 2. Cetskan 1.IPB Press.Bogor.

Sugiyono.2010. Metode Penelitian Kuntitatif, Kualitatif,dan R&D, cetakan 23 Alfabet Bandung

Thamrin, Abdullah dan Francis tantri 2016. Manajemen Pemasaran Edisi 1 Cetakan 5.Rajawali Pers Jakarta.

Tjiptono,Fandy .2016. Pemasaran "Esensi dan Aplikasi", Edisi 1. CV Andi Offset.Yogyakarta.

JURNAL EMAK
Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi dan Keuangan
Penerbit ADM RUMAH PENGETAHUAN

THE EFFECT OF WORK SUPERVISION AND DISCIPLINE ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT THE TANJUNG KEMUNING CAMAT OFFICE, KAUR REGENCY

PENGARUH PENGAWASAN DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR CAMAT TANJUNG KEMUNING KABUPATEN KAUR

Iwan Rapika [1]; Ahmad Soleh [2]; Nia Indriasari [3]
[1]Study Program of Management Faculty of Economic,Universitas Dehasen Bengkulu
[2,3]Department of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu
Email: rapika@gmail.com[1]; ahmadsolehse81@yahoo.co.id[2]; indrisari_nia@yahoo.com[2]

How to Cite :
Iwan, R. (2020). PENGARUH PENGAWASAN DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR CAMAT TANJUNG KEMUNING KABUPATEN KAUR. JURNAL *EMAK: Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Dan Keuangan*. 1(4). DOI:

ARTICLE HISTORY
Received [22-08-2020]
Revised [06-09-2020]
Accepted [28-10-2020]

KEYWORDS
Marketing Mix and Purchase Decision

This is an open access article under the CC–BY-SA license

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh pengawasan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Camat Tanjung Kemuning Kabupaten Kaur. Populasi dalam penelitan ini adalah 35 orang pegawai. Hasil penelitian membuktikan bahwa variabel pengawasan mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu kinerja pegawai sedangkan disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kantor Camat Tanjung Kemuning Kabupaten Kaur.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the extent of the influence of supervision and work discipline on the performance of the employees of the Head Office of Tanjung Kemuning, Kaur Regency. Because every agency in carrying out its activities and to achieve goals is always faced with a problem, both from within and outside the agency. Methods of data analysis using quantitative methods, namely by using multiple linear regression analysis. The results of the study prove that the monitoring variable has a significant effect on the dependent variable, namely the performance of the employees of the Tanjung Kemuning District Office of Kaur Regency and work discipline has no effect on the performance of the employees of the Tanjung Kemuning District Office, Kaur Regency.

PENDAHULUAN

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Semakin baik kinerja seorang pegawai maka diharapkan tujuan organisasi dapat tercapai. Sebaliknya semakin buruk kinerja pegawai maka semakin sulit tujuan organisasi dapat dicapai (Handoko, 2010:54). Kedisiplinan merupakan suatu kesediaan dan keinginan pegawai untuk memenuhi serta mentaati peraturan-peraturan yang terdapat dalam suatu organisasi baik itu tertulis maupun tidak tertulis. Kedisiplinan pegawai tidak akan terbentuk dengan sendirinya tanpa disertai upaya yang dilakukan oleh pemimpin dalam sebuah organisasi. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggungjawab seseorang atas tugas yang diberikan kepadanya. Dalam setiap organisasi, disiplin merupakan suatu kesadaran akan hak dan kewajiban pegawai untuk menjalankan tugasnya sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang telah diberikan. Kedisiplinan merupakan salah satu hal yang harus dimiliki oleh para setap pegawai, karena pegawai merupakan penggerak setiap kegiatan dalam suatu organisasi atau instansi. Dalam melakukan kegiatan tersebut, pegawai memerlukan petunjuk kerja dari instansi agar pelaksanaannya sesuai dengan perencanaan serta didukung dengan peraturan kerja sehingga dapat menciptakan kedisiplinan.

Meningkatkan kinerja pegawai, diantaranya dengan memperhatikan pengawasan dari atasan kepada pegawai. Pengawasan merupakan tindakan atau kegiatan yang dilakukan oleh pimpinan untuk mengetahui apakah jalannya pekerjaan dan hasilnya sesuai dengan rencana. Kinerja juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pengawasan pada saat jam kerja sedang berlangsung. Pengawasan yang tidak optimal dapat memungkinkan pegawai untuk bertindak semaunya sendiri bahkan bisa melakukan pelanggaran yang bertentangan dengan aturan yang berlaku di perusahaan. Disiplin merupakan kegiatan manajemen untuk menjalankan standar-standar operasional, setiap pegawai harus mempunyai kesadaran secara internal akan kedisiplinan terhadap pekerjaannya sebab rata-rata individu lebih memahami apa yang diharapkan dalam pekerjaannya. Pendisiplinan pegawai adalah suatu bentuk pelatihan yang berusaha memperbaiki dan membentuk pengetahuan, sikap dan perilaku pegawai sehingga para pegawai secara sukarela berusaha bekerja secara kooperatif dengan pegawai yang lain serta meningkatkan kinerjanya.

Survey awal yang dilakukan peneliti di Kantor Camat Tanjung Kemuning Kabupaten Kaur bahwa pengawasan yang dilakukan atasan terhadap pegawai masih kurang efektif, tidak menetapkan standar waktu untuk mengukur kinerja pegawai, atasan kurang tegas dalam memberikan peringatan dan sanksi apabila ada pegawai yang melakukan kesalahan atau penyimpangan, dan pengawasan yang dilakukan atasan tidak setiap hari sehingga masih ada pegawai yang melakukan kesalahan. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti yang membahas tentang pengawasan dan disiplin kerja diatas fenomena yang terjadi di

Kantor Camat Tanjung Kemuning Kabupaten Kaur apabila pengawasan yang dilakukan oleh atasan masih kurang efektif dan disiplin kerja para pegawai masih tidak berubah, maka visi, misi, dan tujuan dari kantor itu tidak akan tercapai dan kinerja pegawai tidak meningkat karena faktor pendorong dari tercapainya tujuan dari organisasi adalah sumber daya manusia itu sendiri. Berdasarkan latar belakang masalah seperti yang telah diuraikan di atas, maka dalam penelitian ini penulis mengambil permasalahan Pengaruh Pengawasan dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Camat Tanjung Kemuning Kabupaten Kaur.

LANDASAN TEORI

Pengawasan

Menurut Hasibuan (2016:157) pengawasan dapat didefinisikan sebagai proses penentuan, apa yang harus dicapai yaitu standar, apa yang sedang dilakukan yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan dan apabila perlu melakukan perbaikan-perbaikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana yaitu selaras dengan standar." Sedangkan Handoko (2013:67) menyatakan bahwa pengawasan sebagai proses untuk menjamin bahwa tujuan – tujuan organisasi dan manajemen tercapai. Adapun tujuan pengawasan seperti yang dikemukakan oleh Siagian (2016:51), menyatakan tujuan dalam melakukan pengawasan adalah untuk membantu para anggota organisasi mengatasi berbagai kelemahan yang terdapat dalam diri masing-masing dan memberikan bimbingan sehingga terjadi modifikasi perilaku yang negatif tersebut. Siagian (2016:134) menyebutkan bahwa untuk lebih mempermudah melakukan pengawasan diperlukan cara-cara atau teknik-teknik dalam melakukannya : 1.) Pengawasan Langsung; 2.) Pengawasan Tidak Langsung. Menurut Simamora (2013:445) ada beberapa indikator yang dapat membentuk pengawasan kerja, sebagai berikut : penetapan standar, penilaian pekerjaan atasan pada pegawai, pengawasan yang efektif dan perbaikan atas penyimpangan pekerjaan.

Disiplin Kerja

Hasibuan (2016:193), disiplin adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya. Sedangkan menurut Singodimedjo dalam Sutrisno (2013:86), disiplin adalah sifat kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku di sekitarnya. Menurut Singodimejo dalam Sutrisno (2013:89), faktor-faktor yang dapat mempengaruhi disiplin kerja pegawai adalah sebagai berikut : 1.) Besar kecilnya pemberian kompensasi; 2.) Ada tidaknya keteladanan kepemimpinan dalam badan; 3.) Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan; 4.)

Keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan; 5.) Ada tidaknya pengawasan pimpinan; 6.) Ada tidaknya perhatian kepada pegawai; 7.) Diciptakan kebiasaan-kebiasaan yang mendukung tegaknya disiplin kerja pegawai. Menurut Hasibuan (2016:194-196), pada dasarnya ada banyak faktor yang mempengaruhi kedisiplinan pegawai suatu organisasi/badan. Sedangkan Rivai dan Sagala (2014:461) mengemukakan bahwa disiplin kerja pegawai dapat diukur dengan beberapa indikator sebagai berikut : 1.) Kehadiran; 2.) Ketaatan kepada peraturan kerja; 3.) Ketaatan pada standar kerja; 4.) Tingkat kewaspadaan tinggi; 5.) Bekerja etis.

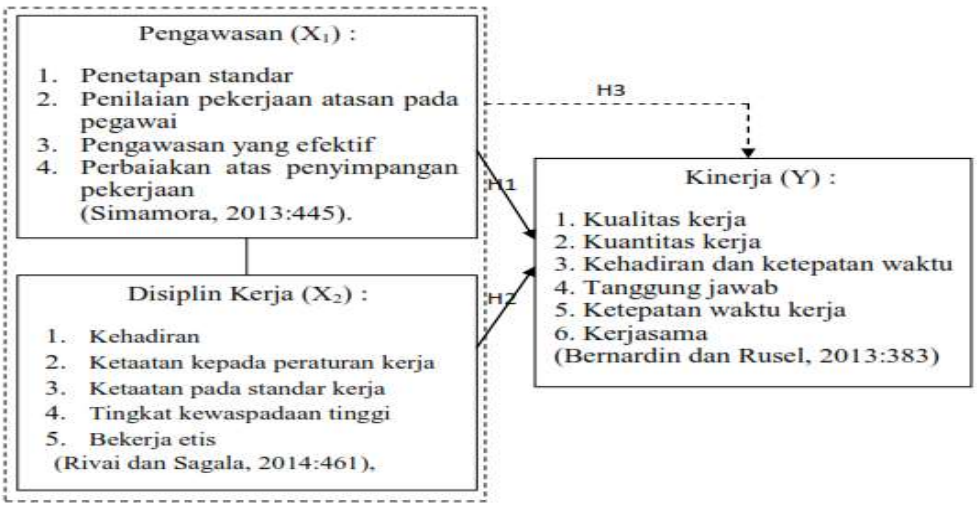
Kinerja Pegawai

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan standar dan kriteria yang ditetapkan untuk pekerjaan tersebut. Mangkunegara (2014:65) mengatakan bahwa istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Lembaga Administrasi Negara dalam Sedarmayanti (2013:150) menterjemahkan *performance* sebagai kinerja, yang juga berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja atau hasil kerja/penampilan kerja. Kinerja merujuk kepada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik, maka kinerja dinyatakan baik dan sukses. Kinerja juga dinyatakan sebagai kualitas dan kuantitas dari pencapaian tugas-tugas, baik yang dilakukan oleh individu, kelompok maupun perusahaan (Mamik, 2014:19). Penilaian kinerja dalam suatu organisasi merupakan mekanisme penting bagi manajemen untuk digunakan dalam menjelaskan tujuan dan standar kinerja, serta memotiasi kinerja individu secara berkelanjutan (Simamora, 2013:56). Untuk mengetahui baik atau buruk kinerja seorang pegawai maka perlu dilakukan penilaian kinerja, yang pada dasarnya penilaian kinerja merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien. Penilaian pelaksanaan pekerjaan merupakan pedoman yang diharapkan dapat menunjukkan kinerja pegawai secara rutin dan teratur sehingga bermanfaat bagi pengembangan karier pegawai yang dinilai maupun bagi organisasi secara keseluruhan (Sedarmayanti, 2013:102). Menurut Dessler (2012:145), ada enam indikator yang dapat digunakan dalam penilaian kinerja pegawai yaitu : 1.) Kualitas kerja (mengacu pada akurasi dan marjin kesalahan); 2.) Kuantitas kerja (mengacu pada jumlah produksi atau hasil); 4.) Tanggung jawab (mengacu pada penyelesaian tugas); 5.) Ketepatan waktu kerja (mengacu pada penyelesaian tugas yang sudah ditetapkan).

Penerbit ADM RUMAH PENGETAHUAN
JURNAL EMAK
Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi dan Keuangan

Kerangka Analisis

Gambar 1. Kerangka Analisis



Hipotesis

H1 : Diduga terdapat pengaruh parsial signifikan antara pengawasan terhadap kinerja Pegawai pada Kantor Camat Tanjung Kemuning Kabupaten Kaur.

H2 : Diduga terdapat pengaruh parsial signifikan antara disiplin kerja terhadap kinerja Pegawai pada Kantor Camat Tanjung Kemuning Kabupaten Kaur.

H3 : Diduga terdapat pengaruh simultan signifikan antara pengawasan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Tanjung Kemuning Kabupaten Kaur.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian yang bersifat deskriptif kuantitatif (Sugiyono, 2013:147). Metode deskriptif kuantitatif adalah metode penelitian dalam penelitian yang meniliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu system pemikiran ataupun kelas manusia masa sekarang.

Sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai yang ada dilingkungan Kantor Camat Tanjung Kemuning Kabupaten Kaur dengan jumlah populasi sebanyak 35 orang. Sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2013:50). Hal ini sering dilakukan bila jumlah

populasi relatif kecil, peneliti yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Sampel yang diambil oleh peneliti adalah 35 orang pegawai yang ada dilingkungan Kantor Kantor Camat Tanjung Kemuning Kabupaten Kaur.

Metode Analisis

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Berganda. Analisis regresi linier berganda dilakukan dengan membuat persamaan regresi sederhananya dan menguji keberartian dan kelinieran regresi. Persamaan regresi sederhana diperoleh dengan bentuk :

$$Y= a + b1X1 + b2X2 + e$$

Keterangan:
Y= Variabel terikat (variabel yang diduga)
X1, X2= Variabel bebas
a= Konstanta
b= Koefisien regresi (*slop*)
e =Tingkat kesalahan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan

Dalam penelitian ini bahwa besarnya koefisien regresi untuk mengetahui apakah variabel Pengawasan, Disiplin Kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Pegawai Kantor Camat Tanjung Kemuning Kabupaten Kaur. Persamaan regresi yang diperoleh nantinya dilakukan pengujian pada koefisien regresi masing-masing variabel penelitian secara stastik yaitu melalui uji F dan uji T yang akan dijelaskan pada pembahasan selanjutnya. berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan program SPSS dapat disajikan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Uji t Hitung

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.964	5.060		.388	.701
	Pengawasan	.622	.144	.740	5.444	.000
	Disiplin_Kerja	.211	.211	.136	.999	.327

a. Dependent Variable: Kinerja_Pegawai

Sumber : Hasil Data Olahan SPSS, 2020

Y = 1,964 + 0, 622(X1) + 0,211(X2) + e

Hasil pengujian hipotesis secara parsial melalui uji t diperoleh t hitung berdasarkan nilai koefisien yang dapat dilihat pada gambar di atas menunjukkan bahwa :

1. Uji pengaruh variabel Pengawasan (X1) terhadap Kinerja Pegawai (Y) di Kantor Camat Tanjung Kemuning Kabupaten Kaur. Dari hasil perhitungan ternyata Hipotesis diterima karena nilai t hitung > t tabel dimana 5,444 > 2,036 dan nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,000 lebih kecil dari nilai a = 0,05. Dengan demikian berarti bahwa secara parsial variabel Pengawasan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai (Y) di Kantor Camat Tanjung Kemuning Kabupaten Kaur. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan antara variabel Pengawasan terhadap kinerja pegawai dengan kata lain Ha diterima. Dengan demikian dapat diinterprestasikan bahwa semakin baik Pengawasan yang dilakukan, maka akan semakin tinggi Kinerja Pegawai pada Kantor Camat Tanjung Kemuning Kabupaten Kaur.
2. Uji pengaruh variabel Disiplin Kerja (X2) terhadap Kinerja Pegawai (Y) di Kantor Camat Tanjung Kemuning Kabupaten Kaur. Dari hasil perhitungan ternyata Hipotesis tidak diterima karena nilai thitung < ttabel dimana 0,999 < 2,036 dan nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,327 lebih besar dari nilai a = 0,05. Dengan demikian berarti bahwa secara parsial variabel Disiplin Kerja (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai (Y) di Kantor Camat Tanjung Kemuning Kabupaten Kaur. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Disiplin Kerja secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan antara variabel Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai dengan kata lain H0 diterima dan Ha ditolak.

Berdasarkan hasil pengujian statistik (Uji Anova /Uji F) dilihat pada tabel di bawah sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Uji F Hitung

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	157.212	2	78.606	14.833	.000[b]
	Residual	143.088	27	5. 300		
	Total	300.300	29			

a. Dependent Variable: Kinerja_Pegawai

b. Predictors: (Constant), Disiplin_Kerja, Pengawasan

Sumber : Hasil Data Olahan SPSS, 2020

Pada tabel di atas diperoleh bahwa nila F = 14,833 dengan tingkat *probability* (0,000 < 0,05). Setelah mengetahui besarnya F hitung maka akan dibandingkan dengan F table. Kemudian dicari pada distribusi nilai F tabel dan ditemukan nilai F table sebesar 3,29. Karena nilai F hitung 14,833 lebih besar dari F tabel 3,29 maka

dapat disimpulkan bahwa variabel bebas pengawasan (X1), disiplin kerja (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat kinerja pegawai (Y) maka, H3 diterima.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Pengawasan secara berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai Kantor Camat Tanjung Kemuning Kabuapaten Kaur.
2. Disiplin Kerja secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai Kantor Camat Tanjung Kemuning Kabuapaten Kaur.
3. Pengawasan, Disiplin Kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai Kantor Camat Tanjung Kemuning Kabuapaten Kaur.

Saran

1. Atasan Kantor Camat Tanjung Kemuning Kabuapaten Kaur diharapkan untuk meningkatkan kualitas pengawasan kepada pegawai dan memberikan pengawasan yang lebih baik dengan memberikan peraturan yang lebih ketat dan maksimal sehingga secara otomatis gejala timbulnya penyimpangan atau kesalahan dapat dicegah dan akan meningkatkan disiplin kerja pegawai.
2. Atasan Kantor Camat Tanjung Kemuning Kabuapaten Kaur diharapkan dapat selalu mengontrol dan membandingkan antara pelaksana pekerjaan dengan standar kerja yang telah ditetapkan dengan menerapkan program kerja yang terorganisir dengan cara menentukan standar pelaksana dan tujuan perencanaan lembaga/instansi agar penyimpangan yang terjadi bisa diatasi. Disiplin kerja pegawai juga harus diperhatikan agar kualitas kinerja bertambah baik dan semua pekerjaan tidak akan terhambat.
3. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya. Penelitian selanjutnya diharapkan mengembangkan variabel lainnya selain variabel yang diteliti saat ini agar memperoleh penjelasan yang lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

Aryanti, Rofiza Afif. 2013. *Hubungan Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja Dengan Kinerja Karyawan pada PDAM Tirta Alami KabupatenKepahiang*. Skripsi, Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen.Universitas Bengkulu. Bengkulu.

Bernanrdin, I Komang dkk. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Graha ilmu.

Dessler, Gery. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta : PT Gramedia Widiasarana.

Gomes, Faustino Cardoso. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha ilmu.

Handoko, H. 2013. *Manajemen Produksi Modern Operasi Manufaktur dan Jasa*. PT Bumi Aksara. Jakarta.

Hasibuan, Malayu S.P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta : PT Bumi Aksara.

_____ .2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Mangkunegara. 2014. *Teori Motivasi dan Efektivitas Kinerja dan Pengukurannya*. Jakarta. Bumi Aksara.

Mamik, Aurelia. 2013. *Kepemimpinan, Motivasi, dan Lingkungan Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan pada Kanwil DITJENKekayaan Negara Suluttenggo dan Maluku Utara di Manado*. Jurnal EMBA Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal. 1208-1218

Pasolong, Harbani. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Rivai, Veithzal dan Sagala, Ella Jauvani. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan : Dari Teori ke Praktik, Edisi Kedua*. Jakarta: PTRaja Grafindo Persada.

Sedarmayanti. 2013. *Efesiensi, Sistem dan Prosedur Kerja*. Jakarta. Bumi Aksara.

Siagian. P. Sondang. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Simamora, Henry. 2013. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

Sinambela, Lijan Poltak. 2013. *Manajemen Kinerja : Pengelolaan, Penkuran dan Implikasi Kinerja.* Jakarta. Bumi Aksara

Sugiyono. 2013. Metode *Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D).* Bandung : Alfabeta.

Sutrisno, Edy. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Kencana Universitas Lampung.

Yulinda, Komara Putri. 2014. *Analisis Pengaruh Motivasi, Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Karyawan Dinas Luar AJB Bumiputera 1912 Cabang Setiabudi Medan).* Skripsi. Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen, Universitas Darma Persada. Jakarta.

ISSN: e-ISSN :

FACTORS AFFECTING VISITOR SATISFACTION AT BONE GYM BENGKULU CITY

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHIKEPUASAN PENGUNJUNG PADA BONE GYM KOTA BENGKULU

Chintia Rahmadani[1)]; Ida Anggriani[2)]; Meiffa Herfianti[2)]
[1)]Study Program of Management Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu
[2)] Department of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu
Email: [1)] ida.anggriani26@gmail.com

How to Cite :
Rahmadani, C. (2020). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGUNJUNG PADA BONE GYM KOTA BENGKULU. *EMAK: Jurnal Ekonomi Akuntansi Dan Keuangan*, *3*(1). DOI:

ARTICLE HISTORY
Received [21-08-2020]
Revised [05-09-2020]
Accepted [28-10-2020]

KEYWORDS
Product Quality, Service Quality, Emotional, Price, Cost, Visitor's Satisfaction

This is an open access article under the CC–BY-SA license

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung pada *Bone GYM* Kota Bengkulu. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *rating scale*. sampel dalam penelitian ini berjumlah 68 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kualitas produk sebesar 307 berada dalam interval 285,6-340 dengan kriteria sangat setuju. Faktor kualitas pelayanan sebesar 295,6 yang berada dalam interval 285,6-340 dengan kriteria sangat setuju. Faktor emosional sebesar 295,6 yang berada dalam interval 285,6-340 dengan kriteria sangat setuju. Faktor harga sebesar 296,2 yang berada dalam interval 285,6-200 dengan kriteria sangat setuju. Faktor biaya sebesar 273 yang berada dalam interval 231,2-285,6 dengan kriteria setuju. Sedangkan faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengunjung pada *Bone GYM* Kota Bengkulu adalah faktor kualitas produk dengan skor sebesar 307.

ABSTRACT

In this competition era, hope and wish for satisfaction for services is becoming a weapon for GYM business and it must be maintained and improved. The purpose of this research is to find put the factors which affect the visitor satisfaction at Bone GYM in Bengkulu city. Analysis method in this research is rating scale method. Sample in this research are 68 respondents. The result of this research shows that the product quality factor is 307 in interval 285,6-340 with criteria strongly agreed. Services quality factor is 295,6 on interval 285,6-340 with criteria strongly agreed. Emotional factor is 295,6 which is on interval 285,6-340 with criteria strongly agreed. Price factor is 296,2 which is on interval 285,6-285,6 with agreed category. Dominant factor which affect visitor satisfaction is product quality with score 307..

Penerbit ADM RUMAH PENGETAHUAN
JURNAL EMAK
Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi dan Keuangan

PENDAHULUAN

Kesehatan dan kebugaran jasmani merupakan suatu hal yang menjadi harapan dan keinginan setiap orang di dalam kehidupan ini. Berbagai cara dan upaya dilakukan setiap orang untuk memperoleh kebugaran dan kesehatan yang ideal, untuk mencapai tujuan tersebut salah satu cara yang dilakukan yaitu melakukan aktivitas berolahraga, tetapi dengan padatnya aktifitas seperti saat ini membuat orang jarang berolahraga dan lupa akan pentingnya olahraga tersebut untuk menjaga kesehatan tubuh, padahal banyak cara agar kita dapat meluangkan waktu guna melakukan aktivitas berolahraga secara teratur dan terprogram.

Di Kota Bengkulu sendiri terdapat banyak berdiri usaha-usaha jasa *fitness center*, salah satu tempat *fitness center* atau *GYM* yang mendukung dan menyadari akan pentingnya olahraga kesehatan tubuh yaitu *Bone GYM* Bengkulu yang beralamat di Jalan Flamboyan 2 Skip Kota Bengkulu. *Bone GYM* Bengkulu hadir di tengah-tengah masyarakat Kota Bengkulu dengan salah satu tujuan utamanya adalah kepedulian terhadap usaha pemenuhan kebutuhan kesehatan bagi masyarakat Kota Bengkulu dengan menggiatkan aktivitas fisik pada *Bone GYM* menjadikan salah satu solusi tempat aktivitas fisik dan gerak atau berolahraga.

Letak yang strategis dan biaya yang terjangkau menjadikan *Bone GYM* banyak diminati oleh para pengunjung dari berbagai kalangan dalam Kota Bengkulu. *Bone GYM* yang beralamat di Jalan Flamboyan 2 Skip Kota Bengkulu ini buka dari jam 08.00 Wib sampai jam 21.00 Wib dengan biaya 1 kali pertemuan sebesar Rp.15.000,- dengan biaya tersebut pengunjung dapat menikmati berbagai fasilitas yang ditawarkan oleh *Bone GYM* ini. Selain fasilitas, letak yang strategis, dan harga yang kompetitif, memuaskan kebutuhan pengunjung juga dapat meningkatkan keunggulan dalam menarik minat dan simpati orang. Memuaskan kebutuhan pengunjung merupakan keinginan setiap pengelola *fitness*, salah satu cara mempengaruhi pengunjung ke *fitness center* yaitu dengan memberikan pelayanan jasa.

Pelayanan jasa merupakan faktor yang sangat penting. Karena dalam memasarkan produk jasa, interaksi antara produsen dan pengunjung terjadi secara langsung. Menurut Goetsh dan Davis dalam Tjiptono (2017:18) bahwa kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, dan manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi pelanggan.

Kepuasan pengunjung adalah tingkat perasaan pengunjung setelah membandingkan antara apa yang pengunjung terima dan harapannya (Umar, 2011:56). Seorang pengunjung akan merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, hal ini sangat besar kemungkinannya menjadi pengunjung dalam waktu lama. Pada dasarnya kepuasan pengunjung dalam menggunakan *fitness center* dipengaruhi oleh perbedaan antara harapan dan keinginan terhadap kinerja

yang dirasakan. Apabila pelayanan yang dirasakan atau diterima sesuai dengan apa yang diharapkan dan diinginkan, maka kualitas pelayanan dapat diasumsikan dengan baik atau memuaskan. Sebaliknya apabila kualitas yang diterima atau dirasakan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan dan diinginkan, maka kualitas pelayanan diasumsikan buruk atau tidak memuaskan.

Kepuasan pengunjung merupakan strategi bisnis yang paling baik, karena upaya perusahaan untuk memuaskan pengunjung untuk membangun loyalitas pengunjung, mereka butuh itu karena pengunjunglah yang bisa mendatangkan profit pada perusahaan di masa yang akan datang. Cara terbaik untuk memelihara loyalitas pengunjung adalah dengan memahami pengunjung dalam menggunakan komunikasi yang efektif dan tepat untuk loyalitasnya. Cara ini dapat dicapai dengan menggunakan suatu pengukuran tingkat kepuasan pengunjung untuk menentukan strategi pemasaran dan waktu pelaksanaan yang tepat bagi usaha jasa *fintess* ini. Maka dari itu untuk menjaga keunggulan bersaing satu *fitness center* dengan *fitness center* lainnya dilakukan analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pengunjung menggunakan jasa *fitness center*.

LANDASAN TEORI

Kepuasan Pengunjung

Supranto dalam Paramarta (2008:234) menyatakan kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan. Apabila kinerja berada di bawah harapan maka pengunjung akan kecewa, namun bila kinerja melebihi harapan pengunjung merasa sangat puas.

Kepuasan pengunjung adalah konsep yang paling menentukan dalam pemikiran pemasaran dan riset pengunjung. Secara teori, pengunjung yang merasa puas dengan produk, jasa, atau merek, kemungkinan besar akan terus membelinya dan memberitahukan kepada yang lain perihal pengalaman-pengalaman menyenangkan yang dirasakannya dengan produk, jasa atau merek tersebut (Peter dan Olson, 2014:184).

Menurut Keagen dalam Tjiptono (2010:24) mengemukakan bahwa kepuasan pengunjung ditentukan oleh dua hal yaitu keluhan dan harapan pengunjung terhadap jasa yang diterima. Apabila menerima perlakuan yang baik, sesuai dan memuaskan pengunjung akan merasa terpenuhi harapannya, ditandai dengan adanya perasaan senang. Sedangkan apabila penerimaan perlakuan kurang baik, tidak sesuai, memberi kesan negatif dan tidak memuaskan, dianggap bahwa pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapan, yang menyebabkan pengunjung mengeluh, keluhan tersebut menandakan bahwa pengunjung merasa kecewa.

Thamrin dkk (2012:37) mengatakan bahwa pengunjung selalu ingin memaksimalkan dengan kendala biaya pencarian dan pengetahuan mobilitas, serta penghasilan yang terbatas mereka membentuk suatu harapan nilai dan bertindak atas dasar harapan nilai tersebut kemudian, mereka akan mengetahui apakah suatu penawaran benar-benar memenuhi harapan nilainya, yang berpengaruh pada kepuasan mereka dan kemungkinan mereka membeli lagi.

Konsep kepuasan/ketidakpuasan pengunjung dapat membantu mereka dalam mengidentifikasi dan mengisolasi produk dan industri yang membutuhkan tindakan pemerintah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan pengunjung. Bagi pengunjung konsep kepuasan pengunjung bernianfaat dalam memberikan informasi lebih lanjut tentang seberapa puas atau tidak pengunjung lain terhadap produk atau jasa tertentu. Kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan yang diharapkan (Lupiyoadi, 2014:18).

Dari definisi di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pengunjung merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan setelah pemakaian. Ada dua tingkatan harapan pengunjung (Leonard dalam Rangkuti, 2009:22), yaitu :

a. *Adequate Expectation*

   Merupakan tingkat kinerja pelayanan minimal yang masih dapat diterima berdasarkan perkiraan jasa yang mungkin akan diterima dan tergantung pada alternatif yang tersedia. *adequate expectation* dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut ini :

   1. Keadaan darurat
   2. Ketersedian alternatif
   3. Derajat keterlibatan pengunjung
   4. Faktor-faktor yang tergantung situasi, dan
   5. Pelayanan yang diperkirakan

b. *Desired Expectation*

   Merupakan tingkat kinerja pelayanan yang diharapkan pengunjung untuk diterimanya yang merupakan gabungan dari kepercayaan pengunjung mengenai apa yang dapat dan harus diterimanya. *Desired expectation* dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut ini :

   1. Keinginan untuk dilayanidengan baik dan benar
   2. Kebutuhan perorangan
   3. Janji secara langsung dan tidak langsung
   4. Komunikasi dari mulut ke mulut
   5. Pengalaman masa lalu

Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung

Menurut Lupiyoadi (2014:228) Dalam menentukan kepuasan pengunjung ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan antara lain:

a. Kualitas produk
   Pengunjung akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
b. Kualitas pelayanan
   Pengunjung akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
c. Emosi
   Pengunjung akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkatan kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dan produk tetapi sosial atau *self esteem* yang membuat pengunjung merasa puas terhadap merek tertentu.
d. Harga
   Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pengunjung.
e. Biaya
   Pengunjung yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Metode analisa yang digunakan dalam memecahkan masalah dalam menganalisis data hasil penelitian setelah data ditabulasikan adalah metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan *rating scale.* Menurut Sugiyono (2012:139), analisis *rating scale* adalah data mentah berupa angka kemudian ditafsirkan dalam pengertian kualitatif, jadi pengukuran dengan menggunakan *rating scale* ini dalam pengolahannya mengubah data yang bersifat kuantitatif menjadi kualitatif. kelebihan dari *rating scale* adalah lebih fleksibel. Jumlah skor ideal (kariterium) untuk seluruh item (Sugiyono, 2012:135).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan

Adapun hasil penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung pada *Bone GYM* Kota Bengkulu dapat dirangkum seperti pada tabel 11 berikut:

Tabel 1. Hasil pengujian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung pada *Bone GYM* Kota Bengkulu

No	Jenis Persepsi	Nilai *Rating Scale*	Kriteria
1	Kualitas Produk	307	Sangat Setuju
2	Kualitas Pelayanan	295,6	Sangat Setuju
3	Emosional	295,6	Sangat Setuju
4	Harga	296,2	Sangat Setuju
5	Biaya	273	Setuju
	Rata-rata	293,5	Sangat Setuju

Sumber: Hasil Penelitian dan Data Diolah, 2020

1. Faktor Kualitas Produk
   Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan *rating scale* pada tabel 1 di atas, diketahui bahwa faktor kualitas produk memiliki nilai 307 dengan kriteria sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa faktor kualitas produk merupakan faktor yang sangat mempengaruhi kepuasan pengunjung pada *Bone GYM* Kota Bengkulu.
   Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengunjung pada *Bone GYM* Kota Bengkulu dipengaruhi oleh kualitas produk yang menarik, beragam, sesuai dengan kebutuhan pengunjung selalu *up to date* dan produk yang ditawarkan oleh *Bone GYM* Kota Bengkulu mudah diaplikasikan.
2. Faktor Kualitas Pelayanan
   Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan *rating scale* pada tabel 1 di atas, diketahui bahwa faktor kualitas pelayanan memiliki nilai 295,6 dengan kriteria sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa faktor kualitas pelayanan merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung pada *Bone GYM* Kota Bengkulu.
   Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengunjung pada *Bone GYM* Kota Bengkulu dipengaruhi petugas memberikan pelayanan dengan sangat ramah, pelanggan diberikan keleluasaan untuk menggunakan fasilitas yang ada, suasana ruangan yang nyaman bagi pengunjung, pelayanan yang tepat diberikan petugas kepada para pengunjung dan pelayanan yang diberikan *Bone GYM* Kota Bengkulu tidak berbelit-belit.
3. Faktor Emosional
   Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan *rating scale* pada tabel 1 di atas, diketahui bahwa faktor emosional memiliki nilai 295,6 dengan kriteria sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa faktor emosional merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung pada *Bone GYM* Kota Bengkulu.
   Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengunjung pada *Bone GYM* Kota Bengkulu dipengaruhi oleh pengunjung tidak merasa sukan meminta bantuan kepada petugas, petugas dapat menempatkan dirinya sebagai teman

bagi para pengunjung *Bone GYM* Kota Bengkulu, petugas menyapa pengunjung *Bone GYM* Kota Bengkulu dengan ramah, petugas *Bone GYM* Kota Bengkulu selalu ramah dan menyapa pengunjung ketika berjumpa di lain tempat.

4. Faktor Harga
   Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan *rating scale* pada tabel 11 di atas, diketahui bahwa faktor harga memiliki nilai 296,2 dengan kriteria sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa faktor harga merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung pada *Bone GYM* Kota Bengkulu.
   Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengunjung pada *Bone GYM* Kota Bengkulu dipengaruhi oleh harga per jam sewa peralatan pada *Bone GYM* Kota Bengkulu sama dengan standar pasaran, adanya diskon khusus bagi pengunjung tetap, harga produk beragam sesuai dengan paket yang diinginkan, tersedianya hostpot murah bagi pelanggan tetap dan adanya diskon bagi para pelanggan tetap di hari-hari libur.
5. Faktor Biaya
   Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan *rating scale* pada tabel 11 di atas, diketahui bahwa faktor biaya memiliki nilai 273 dengan kriteria setuju. Hal ini menunjukkan bahwa faktor biaya merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung pada *Bone GYM* Kota Bengkulu.
   Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengunjung pada *Bone GYM* Kota Bengkulu dipengaruhi oleh akses ke lokasi *Bone GYM* Kota Bengkulu sangat mudah, dapat ditempuh dengan berjalan kaki, menggunakan kendaraan umum biayapun sangat murah, tidak ada biaya tambahan dan parkir di lokasi *Bone GYM* Kota Bengkulu gratis.

Faktor Yang Paling Dominan Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung Pada *Bone GYM* Kota Bengkulu

Dari *rating scale* tabel 1 di atas, diketahui bahwa faktor kualitas produk merupakan faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengunjung pada *Bone GYM* Kota Bengkulu dengan total skor sebesar 307 dengan kriteria sangat setuju. Artinya responden memiliki penilaian sangat setuju terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung pada *Bone GYM* Kota Bengkulu. Hal ini dikarenakan kepuasan pengunjung pada *Bone GYM* Kota Bengkulu dipengaruhi oleh kualitas produk yang menarik, beragam, sesuai dengan kebutuhan pengunjung selalu *up to date* dan produk yang ditawarkan oleh *Bone GYM* Kota Bengkulu mudah diaplikasikan.

Dengan sangat bagusnya kualitas produk (peralatan *fitness*) yang terdapat pada pada *Bone GYM* Kota Bengkulu maka akan semakin tinggi tingkat kepercayaan konsumen terhadap kualitas dan nilai jual produk (peralatan *fitness*) tersebut yang tidak dimiliki oleh tempat-tempat *fitness* lainnya.

Menurut Lupiyoadi (2014:228) menyatakan kualitas produk yaitu konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang

mereka gunakan berkualitas. Sedangkan Kotler (2009:143) kualitas produk adalah kemampuan untuk memberikan hasil atau kinerja yang sesuai, atau bahkan melebihi dari apa yang diinginkan pelanggan.

Sedangkan skor terendah didapatkan pada faktor biaya dengan jumlah skor sebesar 273 dengan kriteria setuju. Dari hasil penelitian menunjukan bahwa faktor biaya mempunyai skor terendah dibandingkan dengan empat faktor lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa faktor biaya masih memiliki pengaruh yang rendah terhadap kepuasan pengunjung pada *Bone GYM* Kota Bengkulu. Walaupun dengan jumlah skor 273 akan tetapi faktor biaya masuk dalam kategori setuju (baik).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Faktor kualitas produk merupakan faktor tertinggi yang mempengaruhi kepuasan pengunjung pada *Bone GYM* Kota Bengkulu, hal ini dibuktikan dengan nilai *rating scale* sebesar 307 yang berada dalam interval 285,6-340 atau sangat setuju. Faktor kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pengunjung pada *Bone GYM* Kota Bengkulu, hal ini dibuktikan dengan nilai *rating scale* sebesar 295,6 yang berada dalam interval 285,6-340 atau sangat setuju.
2. Faktor emosional yang mempengaruhi kepuasan pengunjung pada *Bone GYM* Kota Bengkulu, hal ini dibuktikan dengan nilai *rating scale* sebesar 295,6 yang berada dalam interval 285,6-340 atau sangat setuju. Faktor harga mempengaruhi kepuasan pengunjung pada *Bone GYM* Kota Bengkulu, hal ini dibuktikan dengan nilai *rating scale* sebesar 296,2 yang berada dalam interval 285,6-200 atau sangat setuju.
3. Faktor biaya mempengaruhi kepuasan pengunjung pada *Bone GYM* Kota Bengkulu, hal ini dibuktikan dengan nilai *rating scale* sebesar 273 yang berada dalam interval 231,2-285,6 atau setuju. Dari kelima faktor, faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengunjung pada *Bone GYM* Kota Bengkulu adalah faktor kualitas produk.

Saran

Kepada *Bone GYM* Kota Bengkulu untuk berusaha terus menjaga dan meningkatkan nilai positif (sangat setuju) dari faktor kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya yang mempengaruhi kepuasan pengunjung pada *Bone GYM* Kota Bengkulu. Kepada *Bone GYM* Kota Bengkulu untuk memperhatikan faktor biaya karena dari kelima faktor tersebut (faktor kualitas

produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya), faktor biaya memiliki rata-rata skor terendah yaitu 273 dengan kategori penilaian setuju.

DAFTAR PUSTAKA

Daryanto. 2011. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran.* PT. Saran Tutorial Nurani Sejahtera. Bandung.

Kasmir dan Jakfar. 2012. *Studi Kelayakan Bisnis*. Edisi Revisi. Kencana. Jakarta.

Kotler, Philip dan Susanto, A.B. 2010. *Manajemen Pemasaran di Indonesia.* Salemba Empat. Jakarta.

Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa : Berbasis Kompetensi.* Salemba Empat. Jakarta.

Liyundira. 2017. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Di Rocket Chicken Purbalingga. Management Analysis Journal 6* (3) (2017).

Manullang, Chlinten, Maryo. 2016. *Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam Pembelian Motor Merek Yamaha Mio Pada PT. Thamrin Kota Bengkulu*. Universitas Dehasen Bengkulu. Skripsi. Tidak dipublikasikan.

Paramarta. 2008. *Prinsip Manajemen.* Erlangga. Jakarta.

Rangkuti, F. 2009. *Strategi Promosi Yang Efektif.* PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Rismiati, Rita. 2013. *E-Learning.* Yrama Widya. Bandung.

Saladin, Djaslim. 2010. *Intisari Pemasaran dan Unsur-Unsur Pemasaran.* Edisi II. CV. Linda Karya. Bandung.

Sumarwan, Ujang. 2017. *Prilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran.* Cetakan Keempat (Edisi Kedua). Ghalia Indonesia. Jakarta.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D).* Alfabeta. Bandung.

Swastha, Basu dan Irawan. 2010. *Manajemen Pemasaran Modern.* Liberty. Yogyakarta.

Swastha, Basu dan Handoko. 2010. *Manajemen Pemasaran*. BPFE. Yogyakarta.

Syafruddin. 2011. *Ilmu Kepelatihan Olahraga Teori dan Aplikasinya Dalam Pembinaan Pelatihan*. UNP Press Padang. Padang.

Thamrin, Abdullah dan Tantri, Francis. 2012. *Manajemen Pemasaran.* PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Tjiptono, Fandy. 2017. *Strategi Pemasaran.* Edisi 4. Andi Offset. Yogyakarta.

Umar, Husein. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi 11. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Widhianto, Erwan. 2007. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan PO. Purwo Widodo Di Sidoharjo, Wonogiri*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Skripsi. Tidak dipublikasikan.

JURNAL EMAK
Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi dan Keuangan
Penerbit ADM RUMAH PENGETAHUAN

SERVICE QUALITY ANALYSIS IN CV. KEMALA AMAN FINANCE (KAF) BENGKULU CITY

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA CV. KEMALA AMAN FINANCE (KAF) KOTA BENGKULU

Desi Ratnasari[1)]; Sulisti Afriani[2)]; Siti Hanila[3)]
[1)]Study Program of Management Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu
[2)3)] Department of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu
Email: [1)] sulistiafrianifatih@gmail.com

How to Cite :
Ratnasari, D., Afriani, S., Hanila, S. (2020). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA CV. KEMALA AMAN FINANCE (KAF) KOTA BENGKULU. *JURNAL EMAK: Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Dan Keuangan*, *3*(1). DOI:

ARTICLE HISTORY
Received [21-08-2020]
Revised [05-09-2020]
Accepted [28-10-2020]

KEYWORDS
Quality of Service

This is an open access article under the CC–BY-SA license

ABSTRAK
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pada CV. Kemala Aman Finance (KAF) Kota Bengkulu yang di analisis menggunakan metode Importance-Performance Analysis (IPA). Perusahaan ini fokus pada sebuah lembaga swasta yang bergerak dalam bidang jasa micro Finance kredit yang bergerak dalam penawaran jasa modal yang telah berdiri pada tahun 2011 hingga sekarang. Berdasarkan karakteristik penelitian diperoleh sampel penelitian sebanyak 112 orang responden dengan menggunakan metode total sampling. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner. Hasil penelitian diperoleh kualitas pelayanan yang diberikan CV. Kemala Aman Finance(KAF) Kota Bengkulu dari 5 dimensi masuk pada kategori cukup memuaskan. Dengan skor yang diperoleh semua dimensi yaitu *Tangible* (85,07), *Reliability* (84,24), *Responsiveness* (83,41), *Assurance* (82,78), *Empathy* (83,20) dengan skor tertinggi 85,07 pada dimanesi *Tangible.*

ABSTRACT
This study aims to analyze the quality of service on CV. Kemala Aman Finance (KAF) of Bengkulu city which is analyzed using Importance-Performance Analysis (IPA) method. The company focuses on a private institution engaged in micro Finance credit services engaged in the offering of capital services that has been established in 2011 until now. Based on the characteristics of the study obtained research samples as many as 112 respondents using the total sampling method. This type of research is descriptive research with quantitative approach by disseminating questionnaires. The results of the study obtained the

quality of services provided by CV. Kemala Aman Finance (KAF) Bengkulu city of 5 dimensions falls into the category of quite satisfactory. With the score obtained by all dimensions are Tangible (85.07), Reliability (84.24), Responsiveness (83.41), Assurance (82.78), Empathy (83.20) with the highest score of 85.07 on tangible.
.

PENDAHULUAN

Sebagaimana yang diungkapkan Kotler (2014:177) bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan seorang nasabah setelah membandingkan kenyataan dari hasil pelayanan yang dirasakan. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara pelayanan yang dirasakan dengan harapan. Jika pelayanan dibawah harapan, konsumen akan merasa tidak puas. Konsep penilaian atau pengukuran kualitas pelayanan yang pernah dikembangkan Parasuraman (2012) yang dikenal dengan service quality (SERVQUAL), terdapat sepuluh dimensi kualitas tersebut yaitu: *tangible, reliability, competence, coutesy, credibility, security, access, communication* dan *understanding the customer* yang selanjutnya disingkat menjadi lima dimensi service quality saja yaitu: *responsive* (ketanggapan), *tangible* (tampilan fisik), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan) dan *empaty* (perhatian).

Kemala Aman Finance merupakan sebuah lembaga swasta yang bergerak dalam bidang jasa micro Finance kredit yang bergerak dalam penawaran jasa modal yang telah berdiri pada tahun 2011 hingga sekarang. Kemala Aman Financetelah memiliki 4 cabang yakni cabang Sukaraja, cabang Tais, cabang Talo dan cabang Alas Maras. Dalam rentang waktu 6 tahun Kemala Aman Finance sudah mampu menambah cabang dan terjadi peningkatan jumlah nasabah yang sangat pesat. Jumlah nasabah Kemala Aman Finance saat ini sebanyak 7.570 orang nasabah, sedangkan jumlah nasabah Kemala Aman FinancePagar Dewa kota Bengkulu sebesar 1.235 orang nasabah dan jumlah nasabah yang minimal sudah 2 kali menggunakan jasaKemala Aman Financecabang Pagar Dewa kota Bengkulu adalah sebanyak 112 orang Jangka waktu pinjaman yang ditawarkan CV. Kemala Aman *Finance* berkisar 1 tahun sampai dengan 5 tahun dengan proses yang mudah dengan harapan mampu mengatasi masalah konsumen yang memerlukan modal atau dana. Selain itu, bunga yang ditawarkan oleh pihak Kemala Aman Financesangat ringan yaitu berkisar 3%. Sehingga terlihat jelas bahwa Kemala Aman *Finance* merupakan salah satu perusahaan yang patut diperhitungkan keberadaannya dan memiliki kemajuan yang cepat yang dapat dilihat dari banyaknya cabang dan banyaknya nasabah yang tertarik untuk bergabung atau menjadi nasabah di CV. Kemala Aman *Finance*.

LANDASAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman (2012 : 157), terdapat faktor yang mempengaruhi kualitas sebuah layanan adalah *expected service* (layanan yang diharapkan) dan

perceived service (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan terhantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Dari beberapa pendapat, dapat di ambil garis besar bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu perusahaan dalam memenuhi harapan konsumen dengan memberikan pelayanan kepada konsumen pada saat berlangsung dan sesudah transaksi berlangsung. Dimensi yang akan dijadikan sebagai pedoman instrumen penelitian adalah menurut Parasuraman (2012) yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Realibility* (kehandalan)
   Reliability adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang melipui ketepatan waktu, kesiapan saat diperlukan dan keterampilan dalam menguasai tugas.
2. *Responsivisness* (daya tanggap)
   Responsivisness adalah kemampuan atau keinginan dalam membantu, kecepatan dalam memberikan pelayanan dan kecepatan dalam mengatasi keluahan konsumen.
3. *Assurance* (jaminan)
   Assurance adalah sikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan, sikap dapat dipercaya dan adanya pengetahuan luas dan kemampuan dalam mengatasi permasalahan konsumen.
4. *Empathy* (empati)
   Empathy adalah kemampuan membangun komunikasi yang baik dalam memberikan informasi dan perhatian terhadap konsumen.
5. *Tangibles* (produk-produk fisik)
   Tangiable adalah fasilitasa fisik menyangkut kebersihan gedung, kerapian pakaian petugas, kelengkapan barang dan kemudahan melakukan kontak untuk menghubungi perusahaan.

Layanan Nasabah atau Konsumen

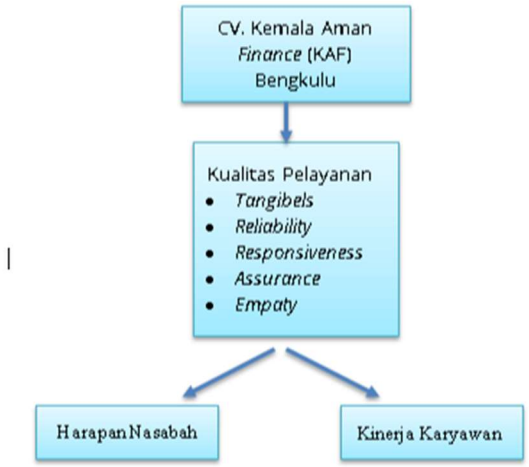
Faktor utama yang membedakan perusahaan-perusahaan jasa adalah kualitas pelayanan. Para nasabah semakin piawai dalam permintan mereka piawai dalam permintaan mereka dan semakin menuntut standar layanan yang lebih tinggi (Arief,2013:179). Layanan nasabah atau konsumen yang telah dijelaskan di atas dapat di tarik kesimpulan bahwa layanan nasabah atau konsumen adalah segala kegiatan yang dilakukan untuk untuk menerima, memproses, menyampaikan dan memenuhi pesanan nasabah dengan penyampaian secara tepat waktu dengan

tujuan memuaskan nasabah dan yang merealisasikan pencapaian tujuan-tujuan perusahaan

Kerangka Analisis

Dalam menjawab sejauh mana tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, maka jasa dapat menjadi sesuatu yang bermanfaat apabalila didasarkan pada kepentingan nasabah dan kualitas pelayanan yang diberikan. Artinya, perusahaan seharusnya mencurahkan perhatiannya pada hal-hal yang memang dianggap penting oleh para nasabah. Gambaran berikut adalah kerangka analisis kualitas pelayanan pada CV. Kemala Aman Finance (KAF) Kota Bengkulu dengan metode ImportancePerformance Analysis (IPA).

Gambar 1. Kerangka Analisis



Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut: "Diduga terdapat perbedaan antara kualitas pelayanan yang diharapkan oleh nasabah dengan kualitas pelayanan yang diterima nasabah CV. Kemala Aman Finance (KAF) Kota Bengkulu".

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang mengarah pada pengungkapan suatu masalah atau keadaan sebagaimana adanya dan mengungkapkan fakta-fakta yang ada, walaupun kadang-kadang diberikan interprestasi atau analisis (Sugiyono, 2013: 12). Hasil penelitian ini difokuskan untuk menggambarkan keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti. Populasi dalam

penelitian ini adalah seluruh nasabah CV. Kemala Aman Finance (KAF) Pagar Dewa kota Bengkulu yang minimal 2 kali menggunakan jasa CV. Kemala Aman Finance (KAF) cabang Pagar Dewa kota Bengkulu pada tahun 2020 yaitu sebanyak 112 orang nasabah. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah total sampling yaitu pengambilan sampel secara keseluruhan dari populasi (Sugiyono, 2013: 42). Sehingga di tetapkan sampel penelitian ini sebanyak 112 orang, dengan pertimbangan menggunakan nasabah yang pernah memakai jasa CV. Kemala Aman Finance (KAF) Pagar Dewa Kota Bengkulu minimal 2 kali dan berusia lebih dari 18 tahun. Pembagian kuesioner dilakukan di CV. Kemala Aman *Finance* (KAF) cabang Pagar Dewa Kota Bengkulu.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan yang tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Isi kuesioner dibagi menjadi dua bagian. Bagian pertama pertanyaan tentang karakteristik responden. Bagian kedua berupa pertanyaan/Pernyataan yang terdiri dari 30 pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur kualitas layanan yang diharapkan (expected) nasabah dan 30 pertanyaan/ Pernyataan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diterima (perceive) nasabah. Pertanyaan/ Pernyataan pada penelitian ini menggunakan konsep SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et. al. terdiri dari 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati.

Data yang telah diolah kemudian dianalisis melalui tiga tahap. Tahapan analisis terhadap kepuasan pelayanan CV. Kemala Aman *Finance* (KAF) Kota Bengkulu yang diterima oleh nasabah.

1. Indeks Kepuasan Nasabah

   Ukuran kualitas pelayanan oleh CV. Kemala Aman Finance (KAF) Kota Bengkulu kepada nasabah menggunakan Indeks Kepuasan Nasabah (IKP). Kinerja kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan interval IKP. Interval kelas untuk membuat kategori kinerja kualitas pelayanan ditentukan dengan rumus:

   $$\text{Interval Kelas} = \frac{\text{Skor Teringgi} - \text{Sko Terendah}}{\text{Banyaknya kategori}}$$

   Skor tertinggi masing-masing pertanyaan adalah lima dan skor terendah adalah satu, sedangkan banyaknya penilaian (kelas) adalah lima. Dengan demikian besarnya interval kelas untuk menentukan kepuasan pelayanan CV. Kemala Aman *Finance* (KAF) Kota Bengkulu adalah:

   $$\text{Interval Kelas} = \frac{5-1}{5} = 0{,}80$$

   Jarak penilaian sebesar 0,80 sehingga diperoleh kriteria kategori:

Tabel 1. Kategori Penilaian Kepuasan Pelayanan

Nilai Interval IKP	Nilai Interval Konversi IKP	Nilai Pelayanan	Kepuasan Pelayanan
1,00-1,80	26,00-46,80	E	Sangat Tidak Memuaskan
1,81 - 2,60	46,81 - 67,60	D	Tidak Memuaskan
2,61 -3,40	67,61 - 88,40	C	Cukup Memuaskan
3,41 -4,20	88,40- 109,20	B	Memuaskan
4,21 - 5,00	109,21- 130,00	A	Sangat Memuaskan

Interval pada kolom IKP dibuat dengan mengalikan IKP dengan 26, yaitu nilai skor tertinggi adalah 130 dibagi banyaknya kategori kualitas pelayanan adalah 5. Selanjutnya menghitung persentase kualitas layananyang diharapkan nasabah atau pengguna pelayanan yang dapat dilayani dihitung dari skor *Importance* (SI) dan skor *Performance* (SP) berikut:

$$\text{IKP} = \frac{\sum \text{SI X SP}}{\sum \text{SI X 5}} \text{x } 100\%$$

2. *Importance-Performance Analysis* (IPA)
   Tahap kedua dilakukan analisis terhadap perbedaan antara kualitas pelayanan yang diharapkan oleh nasabah dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh nasabah CV. Kemala Aman *Finance* (KAF) Kota Bengkulu menggunakan *Importance-Performance Analysis* (IPA).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Dalam penelitian ini data yang di peroleh akan dilakukan uji validitas dan reabilitas data terlebih dahulu untuk dapat lanjut ke pengujian selanjutnya. Adapun hasil Uji validitas data menujukkan bahwa pertanyaan untuk seluruh dimensi valid. Sedangkan nilai *Cronbach's Alpha* berada diatas 0,6 sehingga data di nyatakan reliabel

Analisis Index Kepuasan Pelanggan (IKP)

Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) masing-masing dimensi kepuasan pelayanan dapat dihitung dari rata-rata skor dimensi yang diberikan oleh responden. Pada penelitian ini menggunakan kuesioner dengan 5 dimensi kualitas pelayanan dengan sampel 112 nasabah sebagai responden. Berikut ini data jawaban responden atas pernyataan tentang *performance* (persepsi).

Nilai Interval Konversi IKP diperoleh dengan mengalikan Nilai Interval IKP dengan 20,8 (jarak interval konversi), dikarenakan menggunakan skala 5 dengan 26 pernyataan sehingga Nilai Interval Konversi IKP dimulai dengan 26 dan di akhiri dengan nilai 130. Ringkasan hasil perhitungan terhadap data penelitian tentang

kualitas pelayanan CV. Kemala Aman *Finance* Kota Bengkulu untuk masing-masing dimensi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 2. IKP Konversi

Kualitas Pelayanan	IKP	Perhitungan	IKP Konversi	Kategori Kepuasan Kualitas Pelayanan
Tangible	4,09	4,09 x 20,8	85,07	Cukup Memuaskan
Reliability	4,05	4,05 x 20,8	84,24	Cukup Memuaskan
Responsiveness	4,01	4,01 x 20,8	83,41	Cukup Memuaskan
Assurance	3,98	3,98 x 20,8	82,78	Cukup Memuaskan
Empathy	4,00	4,00 x 20,8	83,20	Cukup Memuaskan

Sumber: Data diolah

Berdasarkan hasil diatas, diketahui bahwa dari 5 dimensi kualitas pelayanan yang diuji, semua dimensi yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* memperoleh penilaian cukup memuaskan dengan skor tertinggi 85,07 pada dimanesi *Tangible*. Untuk mengetahui kinerja (kualitas) pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan digunakan nilai rata-rata dari rata-rata semua dimensi kepuasan kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$IKP_{Total} = \frac{\sum IKPdimensi}{Banyaknya\ dimensi} = \frac{20,14}{5} = 4,03$$

Indeks Kepuasan Pelanggan/Nasabah (IKP) semua dimensi adalah 4,03 dengan besarnya skor konversi adalah 83,82, yaitu 4,03 x 20,8. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diterima oleh nasabah CV. Kemala Aman *Finance* Kota Bengkulu masuk kedalam kategori Cukup Memuaskan. Pengukuran tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan menggunakan skor sering menimbulkan kesulitan bagi pengambil keputusan untuk mengetahui berapa besar kemampuan perusahaan memenuhi kepuasan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh nasabah. Pengukuran besarnya persentase kualitas pelayanan yang diharapkan oleh nasabah yang dapat dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan adalah dengan cara menjumlahkan skor kualitas pelayanan yang diharapkan nasabah (*Importance*) dan menjumlahkan hasil kali antara skor kualitas pelayanan yang diharapkan nasabah (*Importance*) dan skor kualitas pelayanan yang diterima oleh nasabah (*Performance*). Dengan demikian besarnya persentase kualitas pelayanan yang diharapkan nasabah dengan yang diterima dari Perusahaan Kemala Aman *Finance* Kota Bengkulu dihitung dengan rumus berikut:

$$IKP = \frac{\sum SI\ X\ SP}{\sum SI\ X\ 5} x\ 100\%$$

SI adalah skor kualitas pelayanan Perusahaan Kemala Aman *Finance* Kota Bengkulu yang diharapkan oleh nasabah (*Importance*), sedangkan SP adalah skor

kualitas pelayanan Perusahaan Kemala Aman *Finance* Kota Bengkulu yang diterima oleh nasabah (*Performance*), dan lima adalah skor tertinggi dari skala kepuasan kualitas pelayanan. Besarnya persentase kualitas pelayanan yang diharapkan oleh nasabah yang dapat dipenuhi oleh CV. Kemala Aman *Finance* Kota Bengkulu ditentukan dengan cara menjumlahkan skor kualitas pelayanan yang diharapkan nasabah (∑SI) dan menjumlahkan hasil kali antara skor kualitas pelayanan yang diharapkan nasabah dan skor kualitas pelayanan yang diterima oleh nasabah (∑SI x SP) seperti pada tabel berikut ini:

Tabel 3. Rata-Rata Skor *Importance-Performance*

Dimensi	Skor *Importance* (SI)	Skor *Performance* (SP)	SI x SP
Tangible	4,70	4,09	19,22
Reliability	4,90	4,05	19,85
Responsiveness	4,87	4,01	19,53
Assurance	4,70	3,98	18,71
Empathy	4,60	4,00	18,40
TOTAL	**23,77**		**95,71**

Sumber: Data diolah

Sehingga diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut:

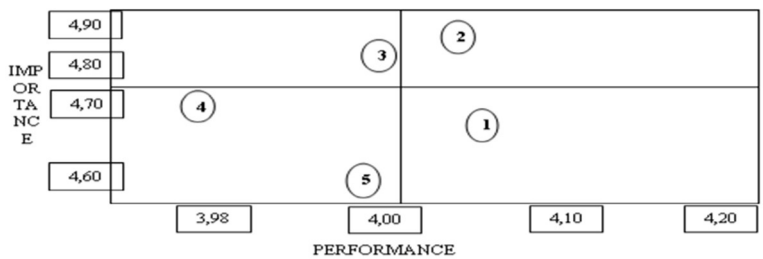
$$IKP = \frac{95,71}{23,77 \times 5} \times 100\% = 80,53\%$$

Artinya, kualitas pelayanan yang diberikan oleh CV. Kemala AmanFinance Kota Bengkulu kepada nasabah adalah 80,53% dari kualitas pelayanan yang diharapkan nasabah.

Importance-Performance Analysis

Import hasil penelitian tentang kualitas pelayanan CV. Kemala Aman *Finance* Kota Bengkulu dengan *Importance-Performance Analysis* (IPA) sebagai berikut:

Gambar 3. *Importance-Performance Analysis* (IPA)



Keterangan: (1) *Tangible,* (2) *Reliability,*(3) *Responsiveness,*(4) *Assurance,*(5) *Empathy*.

Pembahasan

Analisis diagram kartesius menyimpulkan bahwa pada kuadran A (Perioritas Utama) terdapat dimensi 3 (*Responsiveness*) artinya, dimensi kualitas pelayanan berupa Responsiveness dianggap penting oleh nasabah, tetapi CV. Kemala Aman *Finance* Kota Bengkulu memberikan pelayanan dengan kualitas yang buruk. Oleh karena itu, manajemen CV. Kemala Aman *Finance* Kota Bengkulu perlu berusaha meningkatkan pelayanan kepada nasabahnya dari dimensi Responsiveness ini.
Pada kuadran B (Pertahankan Prestasi) terdapat dimensi 2 (*Reliability*). Artinya dimensi kualitas pelayanan berupa *Reliability* dinilai penting oleh nasabah CV. Kemala Aman Finance Kota Bengkulu dan CV. Kemala Aman *Finance* Kota Bengkulutelah memberikan kualitas pelayanan yang baik. Manajemen CV. Kemala Aman *Finance* Kota Bengkulu perlu mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah untuk dimensi 2 (*Reliability*) ini.
Pada kuadran C (Periotitas Rendah) terdapat dimensi 4 (*Assurance*) dan dimensi 5 (*Empathy*). Artinya, nasabah CV. Kemala Aman *Finance* Kota Bengkulu menilai dimensi kualitas pelayanan Assurance dan Empathy tidak terlalu penting danCV. Kemala Aman Finance Kota Bengkulu memberikan pelayanan kepada nasabahnya dengan kualitas rendah. Oleh karena itu menejemen tidak terlalu penting memperhatikan kedua dimensi ini kualitas pelayanan ini.
Pada kuadran D (Berlebihan) terdapat dimensi 1 (*Tangible*). Artinya, nasabah CV. Kemala Aman *Finance* Kota Bengkulu menilai dimensi *Tangible* ini tidak penting, tetapi CV. Kemala Aman *Finance* Kota Bengkulu memberikan pelayanan dengan kualitas tinggi. Oleh karena itu manajemen CV. Kemala Aman *Finance* Kota Bengkulu perlu menyeimbangkan usaha pelayanan untuk dimensi ini dan mengalihkan usaha perbaikan pelayanan pada dimensi *Tangible* ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan yang diberikan CV. Kemala Aman *Finance* (KAF) Kota Bengkulu dari 5 dimensi masuk pada kategori cukup memuaskan. Dengan skor yang diperoleh semua dimensi yaitu *Tangible* (85,07), *Reliability* (84,24), *Responsiveness* (83,41), *Assurance* (82,78), *Empathy* (83,20) dengan skor tertinggi 85,07 pada dimensi *Tangible*.
2. Analisis diagram kartesius menyimpulkan bahwa pada kuadran A (Perioritas Utama) terdapat dimensi 3 (*Responsiveness*) artinya, dimensi kualitas pelayanan berupa *Responsiveness* dianggap penting oleh nasabah, tetapi CV. Kemala Aman *Finance* Kota Bengkulu memberikan pelayanan dengan kualitas yang buruk. Pada kuadran B (Pertahankan Prestasi) terdapat dimensi 2 (*Reliability*). Artinya dimensi kualitas pelayanan berupa *Reliability* dinilai penting oleh nasabah CV. Kemala Aman *Finance* Kota Bengkulu dan CV. Kemala Aman Finance Kota Bengkulu telah memberikan kualitas pelayanan yang baik. Pada kuadran C (Periotitas Rendah)

terdapat dimensi 4 (*Assurance*) dan dimensi 5 (*Empathy*). Artinya, nasabahCV. Kemala Aman *Finance* Kota Bengkulu menilai dimensi kualitas pelayanan *Assurance* dan *Empathy* tidak terlalu penting dan CV. Kemala Aman *Finance* Kota Bengkulu memberikan pelayanan kepada nasabahnya dengan kualitas rendah. Pada kuadran D (Berlebihan) terdapat dimensi 1 (Tangible). Artinya, nasabah CV. Kemala Aman *Finance* Kota Bengkulu menilai dimensi *Tangible* ini tidak penting, tetapi CV. Kemala Aman *Finance* Kota Bengkulu memberikan pelayanan dengan kualitas tinggi.

Saran

1. Bagi Penulis agar hasil penelitian ini dapat mendukung perkembangan wawasan dan sebagai bahan perbandingan atas teori yang diperoleh Penulis selama perkuliahan dengan kondisi yang sebenarnya terjadi di perusahaan.
2. Bagi CV. Kemala Aman *Finance* (KAF) agar hasil penelitian ini memberikan bahan masukkan yang bermanfaat berupa sumbangan pemikiran mengenai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan untuk nasabah dan CV Kemala Aman *Finance* (KAP) dapat meningkatkan kualitas pelayanannya sesuai dengan harapan dari konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

Abdurahman.2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Semarang. *Jurnal Penelitian*

Akbar. 2015. Analisis Pengukuran Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah pada Hotel Perwita Sari, Hotel Mercury dan Hotel Putra Jaya di Prawirotaman Yogyakarta dengan Menggunakan Metode Servqual dan Important Performance Analysis. *Jurnal Penelitian*

Algifari. 2016. *Mengukur Kualitas Pelayanan dengan Indeks Kepuasan, Metode – Importance-Performance Analiysis (IPA) dan Model Kano*. Yogyakarta: BPFE

Bramulya. 2015. *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat

Coser, Lewis. 2012. *The Function Of Social Conflict.* ,New York :Free Press

Gregorius Chandra. 2012.*Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: AND

Kotler. 2014. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga

Parasuraman. 2014. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press

Ranjani.2018.Pengaruh Kualitas Pelayanan Nasabah PT. Mirota Kampus Yogyakarta dengan Metode Servqual. *Jurnal Penelitian*

Sugiyono. 2013. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Suprapto, Tommy. 2014. *Pengantar Ilmu Komunikasi dan Peran Manajemen dalam Komunikasi*,.Jakarta: PT. Buku Seru

Tjiptono. 2012. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta: Andi Offset

Zeithaml. 2013. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. Boston: Mc. Graw-Hil

JURNAL EMAK
Penerbit ADM RUMAH PENGETAHUAN
Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi dan Keuangan

THE EFFECT OF BUDGET RATIONALIZATION ON THE WORK PROGRAM OF KONI BENGKULU PROVINCE IN 2020

PENGARUH RASIONALISASI ANGGARAN TERHADAP PROGRAM KERJA KONI PROVINSI BENGKULU TAHUN 2020

Dendi Afrizal[1)]; Ahmad Soleh[2)]; Rinto Noviantoro[3)]
[1)]Study Program of Management Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu
[2),3)] Department of Accounting, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu
Dendiafrizal@gmail.com [1)] ahmadsolehse81@yahoo.co.id [2)] rintonoviantoro@yahoo.co.id[3)]

How to Cite :
Afrizal, D., Soleh, A., Noviantoro, R. (2020). PENGARUH RASIONALISASI ANGGARAN TERHADAP PROGRAM KERJA KONI PROVINSI BENGKULU TAHUN 2020. *EMAK: Jurnal Ekonomi Akuntansi Dan Keuangan*, 1(4).DOI:

ARTICLE HISTORY
Received [21-08-2020]
Revised [05-09-2020]
Accepted [28-10-2020]

KEYWORDS
Budget Rationalization, work program

This is an open access article under the CC–BY-SA license

ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Rasionalisasi Anggaran terhadap Program Kerja pada KONI Provinsi Bengkulu tahun 2020.

Hasil menunjukkan bahwa Rasionalisasi Anggaran mempunyai pengaruh terhadap Program Kerja pada KONI Provinsi Bengkulu, Hal ini dibuktikan dari analisa regresi linier sederhanaY = 2.631 + 0.846X dengan koefisien regresi variabel X sebesar 0.846 serta konstanta sebesar 2.631, dibuktikan dengan uji hipotesis dengan t_{sig}< tα yaitu 0.000 < 0.05. Dari uji yang berarti bahwa koefisien korelasi didapat nilai r=0.714. Nilai ini menunjukkan bahwa hubungan Rasionalisasi Anggaran terhadap Program Kerja sangatkuat, karena nilai korelasi mendekati angka 1. Jadi dapat disimpulkan bahwa Rasionalisasi Anggaran mempunyai hubungan yang kua tterhadap Program Kerja pada KONI Provinsi Bengkulu. Dari ujihipotesis di dapat nilait$_{sig}$ variable sebesar 0.000. Nilai ini jika dibandingkan dengan t_{α}=0.05 makat$_{sig}$<t$_{\alpha}$(0.000<0.05).

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of budget rationalization on the work program at KONI Bengkulu Province in 2020.

The results show that Budget Rationalization has an influence on the Work Program at KONI Bengkulu Province,, it is shows from simple linear regression analysis Y = 2.631 + 0.846X with X variable regression coefficient 0.846 also constanta 2.631, it is proved with hypothesis with tsig< tα, it is 0.000 < 0.05. from the test, it shows that correlation coefficient r_{value} = 0.714. this value shows that the correlation between budget realization with work program is very strong because it has correlation value close to 1. So it can be concluded that budget

rationalization has strong correlation with work program at KONI in Bengkulu Province. From hypothesis test, the tsig variable value is 0.000. this value if compared with tα=0.05 so tsig<tα(0.000<0.05)..

PENDAHULUAN

Perkembangan suatu negara untuk lebih majudi laksanakan melalui pembangu nannasional secara terus menerus dan berkesinambungan dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan rakyat. Salah satu bagian penting dari pembangunan nasional adalah pembangunan ekonomi.Pembangunan ekonomi pada dasarnya mengoptimalkan peranan sumberdaya dalam menciptakan kenaikan pendapatan padasektor-sektor ekonomi dan mengusahakan tercapainya pertumbuhan ekonomi yang tinggi untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat.Pembangunan nasional yang dilaksanakan membutuhkan anggaran belanja pada setiap periode.Seiring dengan peningkatan pembangunan nasional maka anggaran belanja yang diperlukan juga semakin meningkat.Anggaranbelanja tersebut dikumpulkan dari segenap potensisum berdaya dan pendapatan yang dimiliki oleh suatu daerah.Anggaran pendapatan dan belanja yang dikumpulkan dituang dalam suatu program atau rancangan pemerintah yang disebut Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).Perencanaan anggaran merupakan proses yang paling krusial dalam penyelenggaraan pemerintahan, karena berkaitan dengan tujuan dari pemerintahan itu sendiri untuk mensejahterakan rakyatnya. Perencanaan merupakan proses yang terintegrasi, oleh karenanya output dari perencanaan adalah penganggaran. Perencanaan merupakan bagian terpenting dalam kegiatan pembangunan oleh pemerintah.Dari perencanaan itu proses/kegiatan pembangunan berjalansesuai dengan arah yang telah ditentukan. Oleh karena itu, tahap perencanaan menjadi pusat perhatian bagi semua pemerintah daerah dalam kegiatan pembangunan.Pengaturan pada aspek perencanaan diarahkan agar seluruh proses penyusunan APBD semaksimal mungkin dapat menunjukan latarbelakang pengambilan keputusan dalam penetapan arah kebijakan umum.

Nordiawan, dkk (2012:4) menjelaskan bahwa akuntansi pemerintahan mengkhususkan dalam pencatatan dan pelaporan transaksi-transaksi yang terjadi dalam badan pemerintahan.Sadeli (2015:6) menyatakan akuntansi pemerintahan termasuk pula akuntansi lembaga-lembaga nonprofit atau institusional accounting,mengkhususkan pada masalah pencatatan dan pelaporan transaksi dari unit-unit pemerintah dan organisasi nonprofit lainnya.Akuntansi pemerintahan diatur dalam PP. No 71 Tahun 2010 tentang standar akuntansi pemerintahan

Keuangan Daerah menurut abdul halim (2012:43) yaitu proses pengidentifikasian, pengukuran, pencatatan, dan pelaporan transaksi ekonomi (keuangan) dari entitas pemerintah daerah (kabupaten, kota, atau provinsi) yang dijadikan sebagai informasi dalam rangka pengambilan keputusan ekonomi oleh

pihak-pihak eksternalentitas pemerintah daerah (kabupaten, kota, atau provinsi) yang memerlukan.

Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Berdasaran Pasal 64 ayat (2) Undang Undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Pemerintahan di Daerah, APBD dapat didefinisikan sebagai rencana operasional keuangan pemerintah daerah, dimana di satu pihak menggambarkan perkiraan pengeluaran setinggi-tingginya guna membiayai kegiatan kegiatan danproyek-proyek daerah dalam 1 tahun anggaran tertentu, dan di pihak lain menggambarkan perkiraan penerimaan dan sumber-sumber penerimaan daerah guna menutupi pengeluaran-pengeluaran dimaksud (Mamesah, 1995:20).

Di tahun 2020 ini Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah sedang melakukan rasionalisasi anggaran terkait pandemi COVID 19 atau Virus Corona yang telah menyerang seluruh dunia, sehingga terdampak terhadap anggaran kegiatan di seluruh sektor. Yang mana dengan rasionalisasi ini, pemerintah setempat mengurangi pagu anggaran di setiap dinas dengan meniadakan program kerja yang telah dicanangkan atau tetap mengadakannya dengan menggeser keposanggaran yang ada. Anggaran lebih di fokuskan untuk dinas kesehatan untuk penanganan virus Corona sehingga dengan kebijakan atau program ini, pemerintah setempat harus beradaptasi lagi agar dapat melaksanakan setidaknya 90% program kerja yang telah dicanangkan.

LANDASAN TEORI

Rasionalisasi

Menurut Annisya et al., (2016:1) rasionalisasi adalah perilaku yang menolerir atau memperbolehkan individu melakukan kecurangan dan berasumsi bahwa tindakan tersebut hal yang biasa dan wajar. Rasionalisasi juga didefinisikan sebagai bentuk sikap dan proses berfikir yang didasari dengan berbagai pertimbangan moral individu karyawan untuk merasionalkan perilaku kecurangan dengan menggunakan beragam alasan sebagai bentuk pembenaran atas perilakunya, Apriadi (2014:2). Kemudian Ratmono et al., (2014:1) menyatakan bahwa rasionalisasi berkaitan dengan sikap dan kepribadian seseorang dalam membenarkan nilai-nilai etis yang sebenarnya menyimpang.

Rasionalisasi anggaran secara umum diatur dalam peraturan pemerintah No. 58 tahun 2005 tentang pengelolaan keuangan daerah. Dengan menerapkan konsep otonomi daerah, semua program yang berhubungan dengan daerah telah diserahkan secara penuh oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Maka kemudian menjadi tanggung jawab pemerintah daerah bersama anggota legislatif menguatkannya dalam bentuk perda.

Anggaran

Anggaran merupakan alat penting untuk perencanaan dan pengendalian jangka pendek yang efektif dalam organisasi. Suatu anggaran operasi biasanya meliputi waktu satu tahun dan menyatakan pendapatan dan beban yang direncanakan untuk tahun itu. Dengan anggaran manajemen dapat menentukan efektifitas dan efisiensi suatu operasi dengan membandingkan antara anggaran dengan hasil aktual yang dicapai.

Definisi anggaran menurut Peraturan Pemerintahan No. 24 tahun 2005 adalah bahwa pedoman tindakan yang akan dilaksanakan pemerintah meliputi rencana pendapatan, belanja, transfer dan pembiayaan yang di ukur dalam satuan, yang disusun menurut klasifikasi tertentu secara sistematis untuk satu periode.

Menurut Mahsun (2016: 145), "Anggaran adalah perencanaan keuangan untuk masa depan yang pada umumnya mencakup jangka waktu satu tahun dan dinyatakan dalam satuan moneter." Selanjutnya Mardiasmo (2014: 61) menjelaskan "Anggaran merupakan pernyataan mengenai estimasi kinerja yang ingin dicapai selama periode waktu tertentu yang dinyatakan dalam ukuran finansial."

Tujuan dan Manfaat Anggaran

Anggaran merupakan alat dalam manajemen yang memberikan petunjuk mengenai beberapa perkiraan yang tersedia pada suatu saat dan untuk beberapa lama, tujuan penyusunan anggaran dalam setiap perusahaan pada dasarnya sama, yaitu merencanakan posisi anggaran untuk suatu periode tertentu yang akan datang

Tujuan disusunnya suatu anggaran adalah:

1. Mengkoordinasikan semua faktor produksi yang mengarah pada pencapaian.
2. Sebagai suatu alat untuk mengestimasikan semua estimasi yang mendasari disusunnya suatu anggaran sebagai titik pangkal disusunnya suatu kebijaksanaan keuangan di masa yang akan datang.
3. Sebagai alat untuk melakukan penilaian prestasi, sehingga membangkitkan motivasi para pelaksananya agar dapat mengoreksi kekurangan yang terjadi. Sebagai alat komunikasi semua fungsi dalam perusahaan sehingga kebijaksanaan dan metode yang dipilih dapat dimengerti dan didukung oleh semua bagian untuk tercapainya tujuan perusahaan

Karekteristik Anggaran

Menurut Mulyadi (2016:490) ada beberapa karakteristik anggaran yaitu:

1. Anggaran dinyatakan dalam satuan keuangan dan satuan keuangan lainnya.
2. Umumnya mencakup jangka waktu 1 tahun

3. Berisi komitmen atau kesanggupan manajemen, yang berarti bahwa manajer setuju untuk menerima tanggung jawab untuk mencapai sasaran yang ditetapkan anggaran.
4. Usulan anggaran di review dan disetujui oleh pihak yang berwenang lebih tinggi dari penyusunan anggaran.
5. Sekali disetujui, anggaran hanya dapat diubah dibawah kondisi tertentu.
6. Secara berkala, kinerja keuangan sesungguhnya dibandingkan dengan anggaran dan selisihnya dianalisis dan dijelaskan.

Program Kerja

Pembahasan mengenai program tidak dapat dilepaskan dengan aspek kebijakan. Menurut Prasetyani (2012:29), kebijakan atau yang dalam hal ini adalah kebijakan publik secara prinsip dapat diartikan sebagai "*Whatever government choose to do or not to do*". Hal tersebut diperkuat oleh Ngalimun (2016:3) yang menyebutkan bahwa kebijakan publik adalah seperangkat tindakan pemerintah yang didesain untuk mencapai hasil-hasil tertentu. Dan sebagai suatu instrumen yang dibuat oleh pemerintah, kebijakan publik dapat berbentuk aturan-aturan umum dan atau khusus baik secara tertulis maupun tidak tertulis yang berisi pilihan-pilihan tindakan yang merupakan keharusan, larangan dan atau kebolehan yang dilakukan untuk mengatur seluruh warga masyarakat, pemerintah dan dunia usaha dengan tujuan tertentu.

Sedangkan pengertian program itu sendiri, menurut Jones (2014:8), program adalah cara yang disahkan untuk mencapai tujuan. Dalam pengertian tersebut menggambarkan bahwa program-program adalah penjabaran dari langkah-langkah dalam mencapai tujuan itu sendiri. Dalam hal ini, program pemerintah berarti upaya untuk mewujudkan kebijakankebijakan pemerintah yang telah ditetapkan. Program-program tersebut muncul dalam Rencana Strategis Kementerian/Lembaga atau Rencana Kerja Pemerintah (RKP).

Program Rencana Kerja

Menurut Gunawan Adisaputro (2014:309) perencanaan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya :

1. Perencanaan sebagai pengarah untuk meraih atau mendapatkan sesuatu secara lebih terkoordinasi.
2. Perencanaan meminimalisasi ketidakpastian, karena pada dasarnya di dunia ini tidak ada yang tidak mengalami perubahan. Perubahan-perubahan yang terjadi membawa ketidakpastian bagi organisasi atau perusahaan.
3. Perencanaan meminimalisasi pemborosan sumber daya, setiap organisasi atau perusahaan pasti membutuhkan sumber daya. Dengan adanya perencanaan sebuah organisasi atau perusahaan diawal sudah melakukan

perencanaan melalui penggunaan sumber daya. Sehingga diharapkan tidak terjadi pemborosan dalam hal penggunaan sumber daya yang ada sehingga organisasi tersebut, bisa meningkatkan tingkat efisiensinya.Perencanaan sebagai penetapan standar dalam pengawasan kualitas Perencanaan berfungsi sebagai penetapan standar dalam pengawasan kualitas yang harus dicapai oleh organisasi dan diawasi pelaksanaannya, dalam fungsi pengawasan manajemen. Dalam perencanaan, perusahaan menentukan tujuan dan rencana-rencana untuk mencapai tujuan tersebut. Dalam pengawasan, perusahaan berusaha membandingkan antara tujuan yang telah ditetapkan dengan realita di lapangan, dan mengevaluasi penyimpangan-penyimpangan yang mungkin terjadi, sehingga bisa mengambil tindakan-tindakan yang diperlukan untuk memperbaiki kinerja perusahaan

Menurut Heckert dan Willson yang diterjemahkan oleh Gunawan Hutauruk (2014:125-126) jenis perencanaan dapat dibedakan menjadi :

1. Perencanaan Strategis
   Perencanaan strategis merupakan rencana jangka panjang (lebih dari 5 tahun) untuk mencapai tujuan strategis. Fokus perencanaan ini adalah organisasi secara keseluruhan. Rencana strategis dapat dilihat sebagai rencana secara umum yang menggambarkan alokasi sumberdaya, prioritas, dan langkah yang diperlukan untuk mencapai tujuan strategis. Tujuan strategis biasanya ditetapkan oleh manajemen puncak.
2. Perencanaan Taktis
   Perencanaan taktis ditujukan untuk mencapai tujuan taktis, yaitu untuk melaksanakan bagian tertentu dari rencana strategis. Rencana ini mempunyai jangka waktu yang lebih pendek (1-5 tahun) dibandingkan dengan rencana strategis. Perencanaan taktis biasanya di buat oleh manajemen puncak dan manajemen menengah. Tujuan taktis biasanya diturunkan dari tujuan strategis. Sebagai contoh, suatu perusahaan mempunyai rencana strategis menstabilkan
   suplai bahan baku. Rencana taktis kemudian dikembangkan melalui pembelian bahan baku dari perusahaan pensuplai bahan baku untuk produksi perusahaan.
3. Perencanaan Operasional
   Perencanaan operasional diturunkan dari perencanaan taktis, mempunyai fokus yang lebih sempit, jangka waktu yang lebih pendek (kurang dari 1 tahun) dan melibatkan manajemen tingkat bawah

Rencana Kerja KONI

Dalam isi UUD tentang Sistem Keolahragaan Nasional dijelaskan pada BAB VII untuk pembinaan dan pengembangan olahraga dibutuhkan Organisasi yang

menaungi dalam bidang olahraga yang dapat menjadi wadah untuk mencapai prestasi olahraga pada tingkat daerah, provinsi, maupun nasional dalam uraian tersebut ada pada pasal 21 ayat (2) yang menyatakan bahwa pembinaan dan pengembangan olahraga meliputi pengolahraga, ketenagaan, pengorganisasian, pendanaan, metode, prasarana dan sarana, serta penghargaan keolahragaan. Robbins (2015:24) menyatakan bahwa organisasi adalah kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar yang bekerja secara terus menerus demi tercapainya sebuah tujuan, hal tersebut diperkuat oleh pernyataan Handoko (2015:92) bahwa untuk mencapai sebuah tujuan diperlukannya proses pengorganisasian dan proses ini tercermin dalam struktur organisasi. Oleh karena itu dibentuk Komite Olahraga Nasional Indonesia (KONI) untuk mencapai sebuah tujuan prestasi olahraga dan pengembangan oalahraga, dalam AD ART KONI Bab I pasal 4 tentang Status ayat 1 menyatakan bahwa :

KONI adalah satu-satunya organisasi keolahragaan nasional yang berwenang dan bertanggung jawab mengelola, membina, mengembangkan, dan mengoordinasikan setiap dan seluruh pelaksanaan kegiatan olahraga prestasi setiap anggota di wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia.

KONI Provinsi Bengkulu adalah Organisasi olahraga yang bertanggung jawab membina sekaligus mengelola perkembangan olahraga di wilayah Daerah atau Kabupaten sedangkan kondisi manajemen KONI Provinsi Bengkulu sudah cukup baik dapat dilihat dari pembentukan struktur organisasi selain itu dengan adanya program jangka panjang dan pendek yang tersusun dengan baik dalam jangka waktu kepengurusan. Pengurus KONI Provinsi Bengkulu periode 2017 - 2021 dibentuk oleh tim formatur yang dipilih langsung oleh Ketua yang terpilih. Handoko (2015:92) mengemukakan bahwa penyusunan personalia dapat dipandang sebagai serangkaian kegiatan yang dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan personalia organisasi agar orang-orang yang masuk pada posisi struktural yang tepat. KONI Provinsi Bengkulu dalam memilih anggota pengurus dari berbagai bidang seperti pengusaha, pejabat, praktisi olahraga, dan kalangan birokrasi, dikarenakan untuk membangun pembinaan olahraga prestasi di Provinsi Bengkulu diperlukannya kerjasama dari berbagai kalangan agar tercapai kemajuan dalam pembinaan dan perkembangan olahraga di Provinsi Bengkulu. Handoko (2015:95) dalam bukunya Manajemen menjelaskan bahwa untuk mencapai sebuah tujuan organisasi dibutuhkannya koordinasi yang baik. KONI Provinsi Bengkulu sudah menjalankan koordinasi yang baik dan rapat dengan Induk Organisasi Cabang Olahraga yang berfungsi untuk mengetahui kendala-kendala dalam pembinaan pada setiap cabang olahraga selain itu KONI Provinsi Bengkulu juga melakukan rapat pengurus internal KONI Provinsi Bengkulu sedangkan ketika mendekati kejuaraan sering diadakannya rapat karena untuk mempersiapkan dalam ajang kejuaraan yang ada atau yang akan diadakan oleh KONI Provinsi Bengkulu. Dalam pembagian anggaran dana pembinaan disesuaikan dengan prestasi dan aktivitas pada setiap cabang olahraga untuk itu pada setiap cabang

olahraga anggaran dana pembinaan berbeda-beda, untuk menunjang keaktifan cabang olahraga yang dinanungi oleh KONI Provinsi Bengkulu, KONI mewajibkan pada setiap cabang olahraga untuk mengadakan kejuaraan tingkat kabupaten minimal setahun sekali disamping itu untuk mencari bibit atlet yang berkompetensi pada cabang olahraga tersebut

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Teknik analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif, dianalisis menggunakan statistik dengan langkah-langkah berikut, yaitu :

a. Untuk melihat pengaruh Variable (X) terhadap Variabel (Y) maka digunakan Analisis Regresi Linier Sederhana dengan rumus sebagai berikut.
   $Y = a + b_1X_1$
   Dimana:
   Y = Program Kerja
   a = Konstanta.
   b = Koefisien variabel X
   X = Rasionalisasi Anggaran

b. Untuk melihat hubungan kedua variabel hipotesis di terima atau tidak perlu dibuktikan dalam mengambil langkah-langkah :
   1. Variabel X Secara Parsial Berpengaruh Terhadap Variabel Y atau $t_{sig} > \alpha$ (0,05) Hipotesis diterima Variabel X Secara Parsial Tidak Berpengaruh Terhadap Variabel Y, Singgih (2003).
   2. Variabel X Secara Parsial Tidak Berpengaruh Terhadap Variabel Y atau $t_{sig} < \alpha$ (0,05) Hipotesis diterima Variabel X Secara Parsial Tidak Berpengaruh Terhadap Variabel Y, Singgih (2003).

c. Untuk menguji hipotesis variable X terhadap variable Y, Uji Hiptesis dengan Uji t yakni penggujian hipotesis variabel X terhadap variabel Y secara parsial atau satu per satu, dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{b1}{sb1}$$

dimana :
t = Hipotesis
b1 = Koefisien
sb1 = Standar Koefisien

Dalam pengujian hipotesis penelitian akan dilakukan tabulasi dengan menggunakan software computer excel for statistic dan SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan

Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini terikat dengan validitas kontruksi. Validitas kontruksi ini lebih terarah pada peryataan mengenai apa sebenarnya yang diukur dengan alat pengukur yang ada (Setiaji,2004:59). Validitas intrumen diuji dengan cara membuat kolerasi antar skor setiap intem dengan skor item total. Dengan penilaian, instrumen pertanyaan dinyatakan valid jika hasil korelasi dari rhitung lebih besar dibandingkan r tabel yaitu 0.30.

Hasil uji validitas variabel Rasionalisasi Anggaran, dan Program Kerja dengan menggunakan rumus *korelasi product moment*, (lampiran X dan XI) dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Rasionalisasi Anggaran dan Program Kerja

Variabel	Butir Instrumen	r hitung	r tabel	Keterangan
Rasionalisasi Anggaran	Pertanyaan 1	0.676	0.30	Valid
	Pertanyaan 2	0.650	0.30	Valid
	Pertanyaan 3	0.705	0.30	Valid
	Pertanyaan 4	0.713	0.30	Valid
	Pertanyaan 5	0.707	0.30	Valid
Program Kerja	Pertanyaan 1	0.723	0.30	Valid
	Pertanyaan 2	0.703	0.30	Valid
	Pertanyaan 3	0.672	0.30	Valid
	Pertanyaan 4	0.708	0.30	Valid
	Pertanyaan 5	0.693	0.30	Valid

Sumber: Hasil penelitian, 2020

Dari hasil uji validitas di atas dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel bebas (Rasionalisasi Anggaran), dan variabel terikat (Program Kerja) adalah valid. Hal ini dapat dilihat dari nilai r hitung yang lebih besar dari pada nilai r tabel. Sehingga pertanyaan ini dapat diselesaikan

Uji Reliabilitas

Uji reabilitas ini digunakan untuk mengetahui apakah pengukuran yang kita buat reliable atau tidak. Suatu konstruk atau variabel jika memberikan nilai *cronbach alpa* dari r_{tabel} (Setiaji, 2014:59). Artinya koefisien *cronbach alpa* (I) realibel dan diterima item-item pertanyaan jika koefisien I> $r_{tabel.}$ Dan diterima item-item

pernyataan jika koefisien I> r $_{tabel.}$ Suatu instrument dinyatakan reliable jika koefisien I lebih besar atau sama dengan 0,60 (Setiaji,2014:67).
Hasil uji reliabelitas dengan menggunakan *cronbach alpa* (lampiran X dan XI) dapat dilihat pada tabel 2. berikut ini :

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Rasionalisasi Anggaran dan Program Kerja

No	Variabel	*Cronbach alpa* (I)	r tabel	Keterangan
1	Rasionalisasi Anggaran	0.814	0.60	Reliabel
2	Program Kerja	0.763	0.60	Reliabel

Sumber: Hasil penelitian, 2020

Analisis Regresi Linier Sederhana

Penelitian ini mengunakan metode analisis kuantitatif dengan mengunakan rumus regresi liniear sederhana. Analisis regresi dilakukan untuk mengetahui pengaruh Pengaruh Rasionalisasi Anggaran terhadap Program Kerja pada Program Kerja KONI Provinsi Bengkulu Sangat bergantung kepada anggaran yang di siapkan oleh pemerintah daerah Bengkulu. Adapun hasil analisisnya (lampiran XII) adalah seperti pada tabel 3. berikut ini :

Tabel 3.Regresi Pengaruh Rasionalisasi Anggaran terhadap Program Kerja

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.631	2.876		.915	.366
	X	.846	.135	.714	6.279	.000

Sumber : Hasil Penelitian diolah 2020

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh persamaan variabel Y atas X dirumuskan dengan Y = a + bx. Maka diperoleh persamaan Y = 2.631 + 0.846x dari persamaan tersebut dapat diartikan nilai regresi Rasionalisasi Anggaran = 2.631 + 0.846 (Rasionalisasi Anggaran). Artinya persamaan tersebut menunjukan bahwa setiap kenaikan atau penurunan satu satuan variabel Program Kerja akan memberikan pengaruh terhadap Program Kerja sebesar 0.846 sedangkan nilai konstanta sebesar 2.631 mempunyai arti apabila Rasionalisasi Anggaran (X) sama dengan 0 maka Program Kerja (Y) akan tetap 2.631 hal ini hanya berlaku saat dilakukan penelitiaan.
Dari hasil perhitungan nilai R^2 dapat dilihat seperti pada tabel 4. berikut ini :

Tabel 4. Tabel Nilai R^2

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.714[a]	.509	.496	2.06376

Sumber : Hasil Penelitian diolah 2020

Korelasi R = 0.714 atau 71,4% menunjukan hubungan antara Rasionalisasi Anggaran terhadap Program Kerja. Sumbangan pengaruh Rasionalisasi Anggaran terhadap Program Kerja R^2 = 0.509 atau 50.9 % sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitin ini yang tidak dimasukan dalam penelitian.

Hasil uji hipotesis diperoleh hasil diterima atau Rasionalisasi Anggaran (X) berpengaruh signifikan terhadap Program Kerja (Y). Uji hipotesis dari penelitian ini menyatakan bahwa Rasionalisasi Anggaran akan berpengaruh terhadap Program Kerja pada KONI Provinsi Bengkulu, semakin banyak angaran yang tersedia maka semakin baik program akan terlaksana.

Diketahui persamaan regresi Y = 2.631 + 0.846X. Persamaan regresi linier sederhana yang bermakna, bahwa jika variabel Rasionalisasi Anggaran (X) sama dengan nol, maka tingkat terlakansanya Program Kerja (Y) sebesar konstanta yaitu 2.631. Hal ini berlaku saat diadakannya penelitian. Kofisien b = 0.846 ini berarti Rasionalisasi Anggaran mempunyai pengaruh positif terhadap Program Kerja.

Uji koefisien korelasi didapat nilai r=0.714. Nilai ini menunjukkan bahwa hubungan Rasionalisasi Anggaran terhadap Program Kerja postif dan kuat, karena nilai korelasi mendekati angka 1. Jadi dapat disimpulkan bahwa Rasionalisasi Anggaran mempunyai hubungan positif dan kuat terhadap program kerja.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Rasionalisasi Anggaran mempunyai pengaruh terhadap Program Kerja pada KONI Provinsi Bengkulu, Hal ini dibuktikan dari analisa regresi linier sederhanaY = 2.631 + 0.846X dengan koefisien regresi variabel X sebesar 0.846 serta konstanta sebesar 2.631, dibuktikan dengan uji hipotesis dengan $t_{sig} < t\alpha$ yaitu 0.000 < 0.05. Dari uji yang berarti bahwa koefisien korelasi didapat nilai r=0.714. Nilai ini menunjukkan bahwa hubungan Rasionalisasi Anggaran terhadap Program Kerja sangat kuat, karena nilai korelasi mendekati angka 1. Jadi dapat disimpulkan bahwa Rasionalisasi Anggaran mempunyai hubungan yang kuat terhadap Program Kerja pada KONI Provinsi Bengkulu. Dari uji hipotesis didapat nilai t_{sig} variabel jamsostek sebesar 0.000. Nilai ini jika dibandingkan dengan t_{α}=0.05 maka $t_{sig} < t_{\alpha}$(0.000<0.05). Hasil perbandingan ini menunjukkan

bahwa hipotesis yang telah dibuat sebelumnya (Ha) dapat diterima, artinya ada pengaruh antara Rasionalisasi Anggaran terhadap Program Kerja pada KONI Provinsi Bengkulu.

Saran

1. Agar lebih mempetimbangakan dalam melakukan rasionalisasi anggaran supaya dapat lebih memberikan kesiapan untuk menyelesaikan program kerja yang telah di siapkan.
2. Hendaknya dengan program kerja yang telah dibuat oleh KONI Provinsi Bengkulu, maka untuk melaksankan program tersebut harus di barengi dengan ketersediaan anggaran.

DAFTAR PUSTAKA

Bactiar Arif, Muchlis dan Iskandar. 2012. Akuntansi Pemerintahan. Jakarta : Salemba Empat I. C Lontaan. S. Pangarepan. 2016. Analisis Belanja Daerah. Jurnal EMBA. 4(1):898906.

Dona, Gemellyrama, 2014. "*Pengaruh Pajak daerah, retribusi daerah dan Transfer Pemerintah Pusat Terhadap Anggaran Belanja Modal di Kabupaten/Kota Bengkulu",* Jurnal, Bengkulu : Universitas Bengkulu.

Ghozali, Imam. 2013, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan IBM SPSS 21,* Semarang : Universitas Diponegoro.

Halim, Abdul. 2019. Akuntansi Sektor Publik, Pengelolaan Keuangan Daerah.Jakarta : Salemba Empat.

Halim, Abdul. 2004. *Pengaruh Dana Alokasi Umum dan Pendapatan Asli Daerah terhadap Belanja Pemerintah Daerah Studi Kasus Kabupaten/Kota di Jawa dan Bali.* Jakarta.

Kuncoro,Mudrajat, 2014. *Otonomi dan Pembangunan Daerah,* Erlangga, Jakarta.

Nordiawan, Deddi, 2012. *Akuntansi Pemerintahan,* Salemba Empat, Jakarta.

Rani, Elfreda, dan Suyatin. Analisis Kinerja Anggaran dan Realisasi. https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://media.neliti.com/medi a/publications/55083-ID-analisis-kinerja-anggaran-dan-realisasi.pdf

Republik Indonesia, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor Nomor 64 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyusunan APBD.

Sugiantini Ayu. 2015. Kecenderungan Dana Alokasi Khusus Kabupaten Buleleng. Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi. 5(1):1-10.

Zahara,Ami.(2017). Pengaruh Tekanan, Kesempatan ,dan Rasionalisasi Terhadap Tindakan Kecurangan (Fraud) (Survei pada Narapidana Tipikor di LembagaPemasyarakatanKelas II A Kota Pekanbaru). Skripsi. Sumatera Barat: UniversitasNegeri Padang.

JURNAL EMAK
Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi dan Keuangan
Penerbit ADM RUMAH PENGETAHUAN

MEASURING THE LEVEL OF COMMUNITY SATISFACTION WITH GOVERNMENT SERVICES IN PINO RAYA DISTRICT, SOUTH BENGKULU REGENCY

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PEMERINTAHAN KECAMATAN PINO RAYA KABUPATEN BENGKULU SELATAN

Nela Puspita Sari[1]; Karona Cahya Susena[2]; Nia Indriasari[3]
[1]Study Program of Management Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu
[2 3] Department of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu
Email: [1] Nelapuspitasari@gmail.com; [2]karona.cs@unived.ac.id[3]indriasari_nia@yahoo.com

How to Cite :
Sari,P.N., Susena, K.C., Indriasari, N. (2020). Measuring the Level of Community Satisfaction with Government Services in Pino Raya District, South Bengkulu Regency. JURNAL *EMAK: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Keuangan*, 1(4).DOI:

ARTICLE HISTORY
Received [20-08-2020]
Revised [05-09-2020]
Accepted [28-10-2020]

KEYWORDS
Community Satisfaction Index, Government Services, Pino Raya Sub-District, South Bengkulu Regency

This is an open access article under the CC–BY-SA license

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pemerintahan Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan Kuantitatif Deskritif. Dimana dalampenelitian ini sampelnya sebanyak 100 responden dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket). Instrumen penelitian ini sebagaimana yang tercantum pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari 9 indikator sesuai (Permenpan-RB) Nomor 14 Tahun 2017 dapat disimpulkan bahwa indikator Sangat Baik ada pada Biaya/Tarif, Indikator Baik berada pada Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana sedangkan Kurang Baik berada pada Indikator persyaratan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi, Kompetensi Pelaksana dan Penanganan Pengaduan saran dan masukan. Jadi kesimpulan yang didapat bahwa nilai rata-rata pada pemerintahan Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan adalah Baik.

ABSTRACT

This study aims to determine the level of community satisfaction index with government services in Pino Raya Sub-District, South Bengkulu Regency. The research method used is descriptive quantitative approach in which the sample was 100 respondents with the data collection technique using a questionnaire. This research instrument as stated in the Regualation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform Number 14 of 2017 concerning Guidelines for Preparing a Community Statisfaction Survey in Pino Raya SubDistrict, South Bengkulu Regency has been running well. This can be seen from the 9 appropriate indicator (Permenpan-RB) Number 14 of 2017 it can be concluded that the Very Good indicator is in Costs/Rates, Good Indicators are in Implementing Behavior, Facilities and Infrastructure , while Poor Indicators are in Requirements Indicators, Mechanisme Systems and Procedures, Time of Completion, Product Specifications, Competence of Implementers and Complaint Handling for suggestions and input. The conclusion is that the average value of the Pino Raya Sub-District Government of South Bengkulu Regency is Good.

PENDAHULUAN

Pemerintah pada dasarnya adalah pelayan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah merupakan pelayanan publik dalam bentuk barang publik atau jasa publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Semua instansi penyedia layanan memberikan pelayanan yang berbeda jenisnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat, serta berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik menunjang kepuasan terhadap penerima layanan yaitu masyarakat.

Pelayanan yang diberikan secara umum belum memuaskan masyarakat dan masih banyak permasalahan dan kekurangan, hal tersebut dapat dilihat dari segi kedisiplinan pegawai antara lain kurang disiplin dalam waktu masuk dan keluar kantor yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tergolong kurang tepat dan melebihi standar waktu yang telah ditetapkan, kurangnya respon pegawai sebagai pemberi pelayanan serta sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan dinilai kurang memadai dari segi fisik, sarana operasional serta sarana pendukung lainnya, contohnya ruang tunggu hanya memiliki bangku yang kurang memadai, sehingga hendaknya pihak kantor Kecamatan Pino Raya lebih memeperbaiki pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai pemberi pelayanan di Kantor Kecamatan.

Sehingga masyarakat merasa senang dan puas serta bersikap loyal terhadap kantor Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan.

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan tersebut maka peneliti tetarik untuk menjadikan latar belakang penelitian, yang selanjutnya di angkat denhan judul Pengukuruan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemerintahan Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan

LANDASAN TEORI

Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dari keberadaan suatu organisasi. Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang memiliki peranan yang sangat penting untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Sehingga sangat penting suatu organisasi mengelolah sumber daya manusia yang yang ada dengan baik sesuai dengan kebutuhan agar tercapainya daya saing suatu perusahaan.

Dessler (2011:5), menjelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah proses memperoleh, melatih, menilai, dan memberikan kompensasi kepada karyawan, memperhatikan hubungan kerja mereka, kesehatan, keamanan, dan masalah keadilan. Sedangkan menurut Mathis dan Jackson (2013:3), manajemen sumber daya manusia-SDM (Human resourse-HR management) adalah rancangan sistem-sistem formal dalam sebuah organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efesiensi guna menapai tujuan-tujuan organisasional.

Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimanaa ditetapkan dalam Keputusan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat 9 unsur yang menjadi cakupan penilaian, antara lain :
1. Persyaratan, yaitu Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun aministratif. 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, yaitu Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. 3. Waktu pelayanan, yaitu Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. 4. Biaya/Tarif, yaitu Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memeperoleh pelayanan dari penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggaraan dan masyarakat. 5. Produk Spesifikasi, yaitu Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk

pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. 6. Kompetensi Pelaksana, yaitu Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, dan pengalaman. 7. Perilaku Pelaksana, yaitu Sikap petugas dalam memberikan pelayanan. 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, yaitu Tata cara pelaksanaan penaganan pengaduan dan tindak lanjut. 9. Sarana dan Prasarana, yaitu Segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dan mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan, atau mengurus keperluan orang lain. Belum jelas apabila belum ada yang memuat proses itu sendiri, untuk menerangkan lebih lanjut mengenai proses itu sendiri. Pelayanan yang terbaik, adalah melayani setiap saat secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, yaitu ramah dan menolong serta professional dan mampu (Sampara, 2000:76).Salah satu bentuk pelayanan yaitu Pelayanan Administari Desa yang memiliki arti yaitu keseluruhan proses pelaksanaan daripada keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya ditentukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Siagian, 1973: 4).

Pengertian Kepuasan

Menurut Lupiyoadi (2006: 155), faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Apabila ditinjau lebih jauh, pencapaian kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:a. Memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dengan pihak masyarakat. b. Organisasi publik harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan. c. Memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik. d. Mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat. Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka terdapat kesamaan definisi mengenai kepuasan, yaitu yang menyangkut komponen kepuasan (harapan dan kinerja hasil yang dirasakan). Umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan masyarakat tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang dan jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli dan untuk menciptakan kepuasan masyarakat, organisasi publik harus menciptakan dan mengelola sistem untuk memperoleh pelangan yang lebih

banyak dan kemampuan mempertahankan masyarakat.

Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan

Menurut Tjahya Supriatna (2003: 27), pelaksanaan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat berkaitan erat 17 dengan upaya untuk menciptakan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Sedangkan menurut Moenir (2001: 76), tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa akan menciptakan kepuasan dalam diri mereka.Upaya-upaya pelayanan yang ditempuh dalam rangka menciptakan kepuasan publik pada umumnya dilakukan dengan menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya, memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai customers, berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka, mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan 18 memperlakukan pengguna pelayana, sebagai customers, berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka, mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas.

Kerangka Pemikiran

Gambar 1. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pemerintahan Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan:

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan Kuantitatif Deskritif. Dimana dalam penelitian ini sampelnya sebanyak 100 responden dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket). Instrumen penelitian ini sebagaimana yang tercantum pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari 9 indikator sesuai (Permenpan-RB) Nomor 14 Tahun 2017 dapat disimpulkan bahwa indikator Sangat Baik ada pada Biaya/Tarif, Indikator Baik berada pada Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana sedangkan Kurang Baik berada pada Indikator persyaratan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi, Kompetensi Pelaksana dan Penanganan Pengaduan saran dan masukan. Metode analisis yang digunakan adalah: analisis kuantitatif deskriptif, indeks kepuasan masyarakat, kriteria kualitas pelayanan.

a. Analisis kuantitatif deskritif, yaitu memaparkan hasil eksplorasi temuan data objektif dilapangan, dimana dalam penjabaran hasil penelitian lebih 26 banyak ditungkan dalam angka-angka dan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain. Dengan melakukan perhitungan untuk mendapatkan indeks kepuasan masyarakat dengan rumus sebagai berikut: Nilai rata- rata tertimbang masing-masing pelayanan dengan 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus :

1. Bobot nilai rata-rata tertimbang $= \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0{,}11$

Jumlah bobot yang ditetapkan untuk setiap pertanyaan adalah 1 dan jumlah unsur atau indikator yang diajukan dalam hal ini 9 indikator pertanyaan.

2. Indeks Kepuasan Masyarakat, adalah hasil dari penilaian masyarakatentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan dengan rumus:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \text{ X Nilai Pertimbangan}$$

Guna memperoleh interprestasi nilai SKM yang berkisaran 25-100, maka hasil penilaian masing-masing dikalikan 25. Hasil perhitungan tersebut di atas dikatagorikan sebagai berikut :

Nilai SKM setelah dikonversikan = SKM X Nilai Dasar Untuk memudahkan intervensi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 sampai 100, maka hasil penelitian akan dikonversikan dengan nilai dasar 25.

3. Kriteria kualitas pelayanan untuk melihat apakah kualitas pelayanan tidak baik, kurang baik, baik, dan sangat baik akan disesuaikan dengan kriteria seperti pada tabel berikut ini :

Tabel 1. Nilai Persepsi, nilai Interval IKM, nilai Interval Konversi IKM, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan.

Nilai Persepsi	Nilai interval IKM	Nilai interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	1,00-2,5996	25,000-64,99	D	Tidak Baik
2.	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3.	3,0644-3,532	76,61-88.33	B	Baik
4.	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Ketetapan Nomor 14 Tahun 2017

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Persepsi Responden Terhadap Kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan dengan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat dari 100 orang responden yang merupakan masyarakat yang pernsh mendapatkan pelayanan Kantor Kecamatan pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan menjadi sampel penelitian, dari setiap unsur pertanyaan atau indikator penelitian diperoleh nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, seperti tabel 2.

Tabel 2. Rata- Rata Unsur Dari Masing- Masing Indikator Penelitian

No.	Unsur pelayanan (indikator) penelitian	Tanggapan Responden								Rata-rata Unsur Pelayanan
		TB		KB		B		SB		
		jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	
1.	Persyaratan	0	0	1	1	95	95	4	4	3,03
2.	Sistem mekanisme dan prosedur	0	0	8	8	85	85	7	7	2,99
3.	Waktu Penyelesaian	0	0	13	13	84	84	3	3	2,9
4.	Biaya/Tarif	0	0	0	0	30	30	70	70	3,7
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0	0	5	5	93	93	2	2	2,97
6.	Kompetensi Pelaksanaan	0	0	2	2	94	94	4	4	3,02
7.	Perilaku Pelaksanaan	0	0	0	0	72	72	28	28	3,28
8.	Penanganan Pengaduan Saran	0	0	15	15	76	76	9	9	2,94
9.	Masukan Sarana dan Prasarana	0	0	8	8	76	76	16	16	3,08
Jumlah										27,91
Rata – Rata IKM Perunsur										3,1

Sumber : Lampiran 2, Data Diolah 2020

Keterangan:
1,00 – 2,5996 = Tidak Baik
2,60 – 3,064 = Kurang Baik
3,0644 – 3,532 = Baik
3,5324 – 4,00 = Sangat Baik

Dari tabel 7 dilihat bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan kepuasan Kantor Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan adalah Baik artinya secara umum pelayanan yang di berikan baik, secara rinci akan dijelaskan sebagai berikut :

a. Indikator pertama, yaitu persyaratan diperoleh nilai 303 dengan ratarata 3,03 , terdiri 4 orang responden atau 4% menilai sangat baik, 95 responden atau 95% menilai baik, 1 responden atau 1% menilai kurang baik. Indikator pertama dapat disimpulkan bahwa rata-rata penilaian responden terhadap pelayanan pemerintahan kurang baik, artinya persyaratan yang diberikan oleh kantor Kecamatan Pino Raya 43 Kabupaten Bengkulu Selatan kurang dipahami oleh masyarakat dan kurang sesuai dengan harapan masyarakat.
b. Indikator ke dua, yaitu sistem mekanisme dan prosedur diperoleh nilai 299 dengan rata 2,99, terdiri dari 7 orang responden atau 7 % menilai sangat baik, 85 responden atau 85% menilai baik, 8 responden atau 8% menilai kurang baik. Indikator kedua dapat disimpulkan bahwa rata-rata penilaian responden terhadap pelayanan pemerintahan kurang baik, artinya sistem mekanisme dan prosedur pelayanan pemerintahan pada kantor Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan kurang Sesuai dengan harapan masyarakat.
c. Indikator ke tiga , yaitu Waktu penyelesaian diperoleh nilai 290 dengan rata-rata 2,9, terdiri dari 3 orang responden atau 3% menilai sangat baik, 84 responden atau 84% menilai baik, 13 responden atau 13% menilai kurang baik. Indikator ke tiga dapat disimpulkan bahwa ratarata penilaian responden terhadap pelayanan pemerintahan kurang baik, artinya waktu penyelesaian pada pelayanan pemerintahan pada kantor Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan kurang Sesuai dengan harapan masyarakat. Pegawai kantor Kecamatan Pino Raya memang harus memberikan jaminan tepat waktu kepada masyarakat agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama.
d. Indikator ke empat, yaitu Biaya/tarif diperoleh nilai 370 dengan ratarata 3,7 terdiri dari 70 orang responden atau 70% menilai sangat baik, 30 responden atau 305 menilai baik, Indikator ke empat dapat 44 disimpulkan bahwa rata-rata penilaian responden terhadap pelayanan pemerintahan sangat baik, artinya biaya/tarif pada pelayanan pemerintahan pada kantor Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan sudah sesuai dengan harapan masyarakat.
e. Indikator ke lima, yaitu Produk Spesifikasi jenis pelayanan diperoleh nilai 297 dengan rata-rata 2,97 terdiri dari 2 responden atau 2% menilai sangat baik, 93 responden atu 93% menilai baik, 5 responden atau 5% menilai kurang baik,

artinya bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat kurang sesuai dengan harapan masyarakat.

f. Indikator ke enam, yaitu Kompetensi pelaksana di peroleh nilai 302 dengan rata-rata 3,02 terdiri dari 4 responden atau 4% menilai sangat baik, 94 responden atau 94% menilai baik, 2 responden atau 2% menilai kurang baik. Indikator ke enam dapat disimpulkan bahwa ratarata penilaian responden terhadap pelayanan pemerintahan kurang baik, artinya Kompetensi pelaksana pada kantor Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan kurang Sesuai dengan harapan masyarakat.
g. Indikator ke tujuh, yaitu Perilaku pelaksana di peroleh nilai 328 dengan rata-rata 3,28 terdiri dari 28 orang responden atau 28% menilai sangat baik, 72 responden atau 72% menilai baik. Indikator ke tujuh dapat disimpulkan bahwa rata-rata penilaian respondenterhadap pelayanan pemerintahan baik, artinya pelayanan yang dirasakan masyarakat sudah sesuai dengan harapan masyarakat.
h. Indikator ke delapan, yaitu Penangan pengaduan saran dan masukan diperoleh nilai 294 dengan rata 2,94 terdiri dari 9 responden atau 9% menilai sangat baik, 76 responden atau 76% menilai baik, 15 responden atau 15% menilai kurang baik. Indikator ke delapan dapat disimpulkan bahwa rata-rata penilaian responden terhadap pelayanan pemerintahan kurang baik, artinya pelayanan pemerintahan pada Penangan pengaduan saran dan masukan yang dirasakan kurang sesuai dengan harapan masyarakat.
i. Indikator ke sembilan, yaitu Sarana dan Prasarana di peroleh nilai 308 dengan rata-rata 3,08 terdiri dari 16 responden atau 16% menilai sangat baik, 76 responden atau 76% menilai baik, 8 responden atau 8% menilai kurang baik. Indikator ke delapan dapat disimpulkan bahwa rata-rata penilaian responden terhadap pelayanan pemerintahan baik, artinya pelayanan pemerintahan pada Sarana dan Prasarana yang dirasakan sudah sesuai dengan harapan masyarakat.

Hasil penelitian indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintahan Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan didasarkan pada indikator-indikator yang didalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat yang berjumlah 9 indikator, 9 indikator tersebut dapat dilihat kepuasan pelayanannya sebagaimana dapat dilihat secara ringkas pada tabel 3 berikut ini :

Tabel 3. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan:

No.	Unsur Pelayanan	Rata-Rata	Kriteria Peleayanan
1.	Persyaratan	3,03	Kurang Baik
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	2,99	Kurang Baik
3.	Waktu Pelayanan	2,9	Kurang Baik
4.	Biaya/Tarif	3,7	Kurang Baik
5.	Produk Spesifikasi jenis Pelayanan	2,97	Kurang Baik
6.	Kompetensi Pelaksanaan	3,02	Kurang Baik
7.	Perilaku Pelaksanaan	3,28	Baik
8.	Penganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,94	Kurang Baik
9.	Sarana dan Prasana	3,08	Baik

Sumber : Hasil penelitian, diolah 2020

Keterangan :

Nilai interval IKM 1,00-2,5996 = Tidak Baik
Nilai interval IKM 2,60-3,064 = Kurang Baik
Nilai interval IKM 3,0644-3,532 = Baik
Nilai interval IKM 3,5324-4,00 = Sangat Baik

Untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut :

1. Nilai rata-rata tertimbang masing-masing pelayanan dengan 9 indikator yang di kaji atau diteliti, setiap unsur memiliki pertimbangan yang sama.

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}}$$

$$= \frac{1}{9}$$

$$= 0{,}11$$

2. Indeks Kepuasan Masyarakat yang merupakan hasil penilaian masyarakat tentang kepuasan terhada pelayanan pemerintahan Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan.

$$IKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{yang terisi}} \text{ X Nilai Pertimbangan}$$

$$= \frac{2.791}{100} \text{ X } 0{,}11$$

$$= 27{,}91 \text{ X } 0{,}11$$

$$= 3{,}07$$

3. Nilai SKM setelah dikonversikan dengan nilai dasar ditetapkan 25. Nilai SKM setelah dikonversikan = SKM Unit pelaynan X 25
= 3,07 X 25
= 76,75

Secara keseluruhan, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk kepuasan terhadap Pelayanan Pemerintahan Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan adalah 76,75 dengan mutu pelayanan B dan penilaian kinerja pelayanan adalah baik karena berada pada rentang 76,61-88,30 . Hal ini menunjukan bahwa masyarakat Padang Serasan menilai pelayanan pada Kantor Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan sudah baik.

Pembahasan

Pelayanan merupakan hal terpenting yang harus diberikan oleh instansi baik pemerintah maupun swasta kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut. Pelayanan yang baik tentulah akan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani dan sebaliknya jika pelayanan tidak baik atau tidak sesuai dengan yang diharapakan oleh masyarakat tentunya menimbulkan ketidakpuasan masyarakat. Jika masyarakat sudah merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi tentunya akan mengakibatkan keluhan dari masyarakat dan bahkan akan ada pengaduan-pengaduan atau komplain yang dapat mereka sampaikan.

Dari 9 unsur pelayanan yang menjadi dasar pengukuran kepuasan masyarakat, unsur Biaya/Tarif dalam memberikan pelayanan mendapat nilai kepuasan tertinggi dengan nilai rata 3,7 dengan kriteria penilaian sangat baik karena terletak pada nilai interval 3,5324-4,00. Biaya tarif bisa memberikan kriteria pelayanan yang sangat baik bagi masyarakat karena sudah ada peraturan baru dari pemerintah bahwa setiap masyarakat yang mengurus berkas permohonan tidak perlu membayar biaya, sehingga kualitas yang dirasakan masyarakat sudah sesuai dengan harapan masyarakat.

Unsur pelayanan yang terendah adalah waktu penyelesaian pada unsur nomor 3 dengan nilai rata-rata 2,9 dengan penilaian kurang baik karena terletak pada nilai interval 2,60-3,064, Waktu penyelesaian bisa memberikan 49 kriteria pelayanan kurang baik karena standar waktu yang diberikan tiga hari namun pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan urusan masyarakat mencapai 6 hari sampai 7 hari. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu tidak sesuai dngan jangka waktu yang seharusnya yaitu tiga hari. Karena hal tersebut waktu penyelesaian pada Kantor Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan belum mencapai kecepatan yang maksimal yang diharapkan oleh masyarakat , sehingga hal ini membuat Kantor Kecamatan Pino Raya harus lebih meningkatkan kualitas kecepatan pola kerjanya sehingga masyarakat akan merasakan kepuasan yang sesuai dengan yang masyarakat harapkan.

Nilai Indeks (IKM) untuk kualitas pelayanan pemerintahan Kecamatan pada adalah 76,75 dengan mutu pelayanan B dan penilaian kinerja pelayanan adalah baik karena berada pada rentang 76,66-88,30. Hal ini menunjukan bahwa masyarakat yang melakukan kegiatan di Kantor Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu sudah baik.

Selaku organisasi pemerintahan yang melakukan kegiatan pelayanan kepada masyarakat dalam menerima pelayanan pada Kantor Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan telah melakukan hal yang terbaik dengan selalu memberi pelayanan yang mudah, sehingga masyarakat tidak merasakan hal yang sulit dan merasa puas dengan pelayanan Kantor Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kepuasan pelayanan Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan adalah 76,75 dengan mutu pelayanan.
2. B dengan kriteria baik karena berada direntan nilai interval konversi IKM 76,61-88,30. b. Diantara 9 indikator kepuasan pelayanan nilai tertinggi ada pada indikator ke empat, yaitu Biaya/Tarif dengan nilai rata-rata 3,7 pada interval3,5324- 400 dengan kriteria Sangat Baik.
3. Indikator pelayanan Baik terdapat pada inikator Perilaku Pelaksana dengan nilai rata-rata 3,28 dan Sarana dan Prasarana dengan nilai rata-rata 30,8.
4. Indikator pelayanan Kurang Baik terdapat pada indikator persyaratan dengan nilai rata-rata 3,03, Sistem Mekanisme dan Prosedur dengan nilai rata-rata 2,99, Waktu Penyelesaian dengan nilai rata-rata 2,9, Produk Spesifikasi dengan nilai rata-rata 2,97, Kompetensi Pelaksanaan dengan nilai rata-rata 3,02, dan Penanganan Pengaduan saran dan masukan dengan nilai rata-rata 2,94.

Saran

Secara umum semua indikator yang diajukan dalam penelitian ini sudah mendapat persepsi baik dari masyarakat yang menerima pelayanan pemerintahan 51 Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan, akan tetapi Kantor Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan perlu meningkatakan indikator pelayanan yang kurang baik yaitu Indikator Persyaratan, Indikator Sitstem Mekanisme dan Prosedur, Indikator Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi, Indikator Kompetensi Pelaksana, Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan. Karena masih terdapat pernyataan yang mendapat persepsi belum maksimal dari masyarakat terutama pada indikator waktu penyelesaian yang mendapat persepsi terendah, oleh karena itu Kantor Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan harus meningkatkan kecepatan waktu dengan memberikan jaminan waktu kepada masyarakat agar target pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga masyarakat tidak terlalu lama menunggu dan menghabiskan waktu dan proses pelayanan bisa berjalan dengan baik dan lancar supaya memberikan kepuasan masyarakat dengan tidak ada lagi keluhan dalam pelayanan pemerintahan di Kantor Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan.

DAFTAR PUSTAKA

Brata, 2003. Faktor yang mempengaruhi pelayanan, Jakarta: PT. Elex Media Komputindi.

Desslar, 2011 Manajemen Sumber Daya Manusia Jakarta : PT. Prenhallindo.

Diana, 2003. Pengertian Pelayanan publik. Jakarta: PT Rineka.

https ://typoonline.com/kbbi/layan.

Hasibuan. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung CV. Pustaka Setia.

Indeks Kepuasan Masyarakat Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017.

Kasmir, 2005. Etika Costomer Servis. Jakarta : Raja Grafindo Persada.

Kotler, 2000. Manjamen Pemasaran edisi milenum, Jakarta : Prehallindo.

Lupiyoadi, 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.

Moenir, 2001. Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta: Bumi Aksara.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunaan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Sampara, 2000. Pengertian Pelayanan. Jakarta : Penerbit Salemba.

Siagan, 1973. Pengertian Pelayanan. Jakarta : Penerbit Salemba.

Singaimbun dan Efendi, 2003 Metode Penelitian Survei. Jakarta: LP3ES.

Sugiyono, 2004. Metode Penelitian Kuantitatif Deskritif. Bandung: Alfabet. , 2010. Metode Penelitian Kuantitatif Deskritif. Bandung: Alfabet.

Supranto, 1997. Pengertian Kepuasan. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Supriyanto, 2001. Pengertian Pelayanan. Jakarta : Penerbit Salemba.

Tjahya, Supriatna. 2003. Strategi Pemasaran Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi.53

Unived. 2017. Buku Panduan Praktek Kerja Lapangan Prodi Manajemen, FE UNIVED. Bemgkulu.

UU No 23 Tentang Pemerintahan Daerah (2014).

Yulizar, 2015. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Teramang Jaya Kabupaten Muko-Muko, Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen

ISSN: e-ISSN :

MARKETING STRATEGIES ON KOSPITAL BY KHAS BENGKULU (Case Study: Kiosk By By Fajri, Taste, Sari Rasa)

STRATEGI PEMASARAN PADA KIOS OLEH OLEH KHAS BENGKULU (Studi Kasus : Kios Oleh Oleh Fajri,Cita Rasa,Sari Rasa)

Novia Triana Yasiruddin[1)]; Suwarni[2)]; Ida Ayu Made Er Meytha[3)]
[1)]Study Program of Management Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu
[2,3)] Department of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu
Noviatrianayasiruddin@gmail.com [1)] Suwarni.h13@gmail.com [3)] cinta.gayatri@yahoo.com

How to Cite :
Triana Yasiruddin, N. (2020). STRATEGI PEMASARAN PADA KIOS OLEH OLEH KHAS BENGKULU (Studi Kasus : Kios Oleh Oleh Fajri,Cita Rasa,Sari Rasa). JURNAL *EMAK: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Keuangan*, *3*(1). DOI:

ARTICLE HISTORY
Received [24-08-2020]
Revised [06-09-2020]
Accepted [28-10-2020]

KEYWORDS
Marketing Strategy, SWOT

This is an open access article under the CC–BY-SA license

ABSTRAK
Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana strategi pemasaran pada usaha Kios Oleh Oleh Fajri, Sari Rasa Dan Cita Rasa Kota Bengkulu. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan metode kualitatif yaitu mengidentifikasi kekuatan, kelemahan internal dan mengidentifikasi peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi oleh usaha Kios Oleh Oleh Fajri, Sari Rasa Dan Cita Rasa dalam memasarkan produk-produk, agar memperoleh strategi paling tepat yang bisa digunakan dimasa yang akan datang. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan jumlah sampel 84 responden teknik *Sampling Insidental* dengan metode analisis SWOT. Dari hasil penelitian perhitungan IFAS dan EFAS penelitian ini terdapat kekuatan yang dimiliki pada usaha kios Fajri Kota Bengkulu sebesar 1,88 sedangkan kelemahan 0,93, kios Sari Rasa memiliki kekuatan 2,19 dan kelemahan 0,67, dan Cita Rasa meiliki kekuatan 1,96, jadi sel (kuadran) internal faktornya kios Fajri yaitu 1,88 – 0,93 = 0,95, Sari Rasa faktor internalnya 2,19 – 0,67 = 1,52 dan Cita Rasa faktor internalnya adalah 1,96 – 0,67 = 1,29 sedangkan peluang yang dimiliki kios Fajri sebesar 1,29 dengan ancaman sebesar 1,14, sedangkan Sari Rasa memiliki peluang 1,38 dan ancaman 1,29, dan Cita Rasa memiliki peluang sebesar 1,66 dan ancaman 1,10, jadi sel (kuadran) eksternal faktornya kios Fajri yaitu 1,29 – 1,14= 0,15, sedangkan kios Sari Rasa yaitu 1,38 – 1,29 = 0,09 dan Cita Rasa yaitu 1,66 – 1,10 = 0,56 sehingga kios Fajri, Sari Rasa dan Cita Rasa berada pada sel (kuadran) I dalam diagram analisis SWOT.

ABSTRACT
The purpose of the study was to find out how the marketing strategy of the Kios By By Fajri business, Sari Rasa and Taste of Bengkulu City. This type of research is descriptive research with qualitative methods, namely identifying internal strengths, weaknesses and

identifying external opportunities and threats faced by the Kiosk business by By Fajri, Sari Rasa and Taste in marketing products, in order to obtain the most appropriate strategy that can be used in the future. which will come. Methods of data collection using a questionnaire with a sample of 84 respondents Incidental Sampling technique with SWOT analysis method. From the results of the IFAS and EFAS calculation research, there are strengths in the Fajri kiosk business in Bengkulu City of 1.88 while the weakness is 0.93, the Sari Rasa kiosk has a strength of 2.19 and a weakness of 0.67, and Cita Rasa has a strength of 1, 96, so the internal factor cell (quadrant) is Fajri's kiosk, which is 1.88 – 0.93 = 0.95, Sari Rasa has an internal factor of 2.19 – 0.67 = 1.52 and Taste has an internal factor of 1.96 – 0 ,67 = 1.29 while the opportunity owned by Fajri's kiosk is 1.29 with a threat of 1.14, while Sari Rasa has an opportunity of 1.38 and a threat of 1.29, and Rasa Rasa has an opportunity of 1.66 and a threat of 1, 10, so the external cell (quadrant) factor is Fajri kiosk which is 1.29 – 1.14 = 0.15, while the Sari Rasa kiosk is 1.38 – 1.29 = 0.09 and Taste is 1.66 – 1, 10 = 0.56 so that the Fajri, Sari Rasa and Rasa Rasa kiosks are in cell (quadrant) I in the SWOT analysis diagram..

PENDAHULUAN

Usaha Kecil dan Menengah (UKM) memiliki peranan penting dalam perekonomian Indonesia. Karena dengan UKM ini, pengangguran akibat angkatan kerja yang tidak terserap dalam dunia kerja menjadi berkurang. Pada sekarang ini usaha kecil dan menengah sedang menjamur dimana-mana dalam hal ini dapat dilihat dari banyaknya usaha yang meliputi jenis usaha yang dibangun sendiri diantaranya usaha makanan, usaha minuman, kerajinan tangan, dan usaha lainnya.

Bukan tidak mungkin dalam UKM tidak adanya masalah atau hambatan. Salah satunya kesulitan dalam hal pemasaran, jika UKM tidak melakukan perbaikan yang cukup di semua aspek pemasaran seperti kualitas produk dan kegiatan promosi maka sulit sekali bagi UKM untuk dapat bersaing di era perdangangan. Proses pemasaran itupun menjadi bagian penting dalam menawarkan barang dagangan kepada calon konsumen. Dalam hal ini seorang pengusaha harus mempunyai strategi pemasaran yang bagus, agar usaha yang dijalankan dapat berkembang. Peranan masyarakat semakin penting dan merupakan ujung tombak setiap usaha. Keberhasilan usaha suatu perusahaan ditentukan oleh keberhasilan pemasarannya

Kotler (2009:38) strategi pemasaran adalah penetapan strategi yang tepat dapat memberikan jangka panjang yang positif bagi perusahaan, terutama dalam hal mempertahankan pelanggan, penguasaan pangsa pasar yang ada, serta menghadapi persaingan. Akan tetapi tidak semua perusahaan berhasil dalam bersaing dan menguasai pasar sesuai dengan target yang telah ditetapkan, untuk itu dibutuhkan kebijakan serta strategi pemasaran yang jitu dalam menghadapi persaingan yang semakin tajam. Dinamika dalam bisnis usaha menuntut agar suatu usaha mencermati realita bisnisnya. Untuk itu dengan kajian

yang paling tepat adalah dengan melakukan tinjauan pemasaran, dimana aspek pemasaran merupakan salah satu bagian dari perusahaan yang paling menentukan keberhasilan. Pemasaran merupakan ujung tombak perusahaan, baik perusahaan industri, manufaktor, perusahaan jasa (*service*), maupun perusahaan perantara (distributor). Perusahaan tidak akan mampu bersaing tanpa itu, apalagi tumbuh dan perkembang dalam bidang pemasaran dan tidak mampu melaksanakan tugasnya dengan efektif dan efisien. Strategi perusahaan tersebut adalah kiat perusahaan dalam memasarkan produknya dengan baik untuk mencapai tingkat keuntungan yang diinginkan.

LANDASAN TEORI

Strategi Pemasaran

Menurut Assauri (2010:168), strategi pemasaran pada dasarnya adalah rencana yang menyeluruh, terpadu dan menyatu dibidang pemasaran, yang memberikan panduan tentang kegiatan yang akan dijalankan untuk dapat tercapainya tujuan pemasaran suatu perusahaan.Menurut Daryanto (2013: 157) strategi pemasaran adalah pendekatan pokok yang akan digunakan oleh unit bisnis dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan lebih dahulu, didalamnya tercantum keputusan-keputusan pokok mengenai target pasar, penempatan produk dipasar, bauran pemasaran, dan tingkat biaya pemasaran yang dilakukan.

Tujuan dari strategi pemasaran ini untuk meraih keuntungan dan menyajikan secara garis besar pendekatan pemasaran yang akan dilakukan agar sasaran dari rencana bisa dicapai. Fungsi-fungsi pemasaran kompetitif menjadi alasan yang kuat untuk merealisasikan pemasaran produk dengan baik melalui pendistribusian secara langsung maupun tidak langsung.

Tinjauan lain mengenai definisi strategi pemasaran yaitu dari "strategi" dan "pemasaran" dimana strategi memiliki arti melakukan cara, teknik-taktik dan langkah-langkah yang mengajak mendapatkan keuntungan. sedangkan pemasaran merupakan aktivitas dari pelaksanaan cara atau metode volume penjualan dan pembelian suatu produk.

Analisis SWOT

Menurut Rangkuti (2013:18) analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*Strenghts*), dan peluang (*Oppurtunities)* namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan *(Weaknesses)* dan ancaman *(Treats*). Proses pengambilan strategi selalu berkaitan dengan pengembangan misi, tujuan, dan kebijakan perusahaan. Dengan

demikian perencanaan strategi perusahaan (kekuatan, kelemahan, peluang, ancaman) dalam kondisi yang ada saat ini. Hal ini disebut analisis situasi adalah analisis SWOT.

Internal Factor Analysis Summary (IFAS)

Faktor *internal* ini mempengaruhi terbentuknya *Strengths dan Weaknesses* (S dan W). Dimana faktor ini menyangkut dengan kondisi yang terjadi dalam perusahaan, yang mana ini turut mempengaruhi terbentuknya keputusan (*Decision making*) perusahaan. Faktor internal ini meliputi semua macam manajemen fungsional : Pemasaran, keuangan, operasi, sumber daya manusia, penelitian dan pengembangan, sistem informasi manajemen dan budaya perusahaan (*Corporate culturen*)

Faktor internal ini terdiri dari :

1. *Strength* (S) atau disebut analisis kekuatan
   Suatu kondisi internal yang menjadi pendorong keberhasilan meraih posisi unggul dari suatu organisasi atau perusahaan dalam menghadapi persaingan. Yang harus dilakukan dalam analisis ini yaitu setiap perusahaan atau organisasi harus bisa melihat kekuatan-kekuatan dan kelemahan dibandingkan dengan para pesaing. Misalnya sebuah perusahaan unggul dibidang pelayannya, maka keunggulan itu dapat dimanfaatkan untuk mengisi segmen pasar yang membutuhkan pelayanan dan kualitas yang lebih baik.
2. *Weakness* (W) atau disebut analisis kelemahan
   Suatu kondisi internal yang menghambat keberhasilan suatu perusahaan untuk mendapatkan tujuannya. *Weakness* merupakan sebuah cara untuk menganalisis kelemahan sebuah organisasi ataupun perusahaan yang menjadi kendala serius dalam kemajuan dari sebuah perusahaan tersebut. Misalnya sebuah perusahaan terdapat kendala dalam melakukan promosi, maka perusahaan harus benar-benar teliti dalam menghadapi permasalahan yang terjadi dalam promosi.

Eksternal Factor Analysis Summary (EFAS)

Faktor *eksternal* ini mempengaruhi terbentuknya *Oppurtunities* dan *Threats* (O dan T). Dimana faktor ini menyangkut kondisi yang terjadi di luar perusahaan yang mempengaruhi dalam pembuatan
keputusan perusahaan. Faktor ini mencakup lingkungan industri (*Industry inveronment*) dan lingkungan bisnis makro *(Macro inveronment)* ekonomi, politik, teknologi dan sosial budaya.
Faktor eksternal terdiri dari :

1. *Opportunities* (O) atau disebut analisispeluang
   Suatu kondisi internal yang bisa mendorong keberhasilan dari suatu perusahaan atau organisasi dan bisa memberikan peluang berkembangnya perusahaan di masa yang akan datang. *Oppurtunities* adalah sebuah alat analisa yang yang berguna untuk mencari sebuah peluang yang bisa membuat suatu perusahaan berkembang dimasa sekarang ataupun yang akan datang.
2. *Threats* (T) atau disebut analisa ancaman
   Suatu kondisi eksternal yang menghambat keberhasilan pencapaian tujuan suatu organisasi atau perusahaan. *Threats* sebuah alat analisa yang digunakan untuk menghadapi berbagai macam faktor lingkungan yang kurang menguntungkan bagi sebuah perusahaan yang bisa menyebabkan kemunduran bagi perusahaan, jika tidak segera untuk diatasi maka ancaman akan menjadi suatu penghalang bagi suatu usaha baik itu masa sekarang ataupun yang akan datang

Tabel 1. Matriks SWOT

Internal	***Strengts* (S)** Mengidentifikasi kekuatan	***Weakness* (W)** Mengidentifikasi kelemahan
***Opportunities* (O)** Mengidentifikasi peluang	Strategi SO Menggunakan kekuatan untuk menangkap kesempatan	Strategi WO Mengatasi kelemahan dengan mengambil kesempatan
***Threats* (T)** Mengidentifikasi ancaman	Strategi ST Menggunakan kekuatan untuk menghindari ancaman	Strategi WT Meminimalkan kelemahan dan menghindarkan ancaman

(Sumber Rangkuti 2013:31)

Keterangan :

1. Strategi SO
   Strategi ini di buat berdasarkan jalan pikiran perusahaan, yaitu dengan menggunakan seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang sebaik-baiknya
2. Strategi ST
   Strategi ini menggunakan kekuatan yang dimiliki perusahaan untuk mengatasi ancaman yang ada di luar perusahaan.
3. Strategi WO
   Strategi ini diterapkan untuk mengatasi kelemahan dan mengambil kesempatan yang ada
4. StrategiWT Strategi ini didasarkan pada kegiatan defensif dan berusaha meminimalkan kelemahan serta menghindari ancaman.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan adalah metode *kualitatif deskriptif* yaitu metode yang berusaha mencari jawaban atas pertanyaan. Untuk penilaian konsumen, metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif, dengan metode ini penilaian konsumen yang ditunjukan oleh angka menjadi pernyataan sekaligus penilaian konsumen terhadap strategi pemasaran perusahaan. Dengan memakai skala nilai 1 sampai 5. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis SWOT, digunakan untuk menggambarkan secara jelas bagaimana peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi yang dapat disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan yang dimilikinya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada Kios oleh oleh Fajri, Sari Rasa dan Cita Rasa Kota Bengkulu dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 2. Hasil Analisis SWOT Pada Kios Oleh-Oleh khas Bengkulu

NO	Nama Kios Oleh- Oleh Khas Bengkulu	Hasil IFAS	Hasil EFAS	Kuadaran	Strategi Yang Di Gunakan
1	Kios Oleh Oleh Fajri	0,83	0,15	1	Strategi Agresif
2	Kios Oleh Oleh Sari Rasa	1,52	0,09	1	Strategi Agresif
3	Kios Oleh Oleh Cita Rasa	1,29	0,56	1	Strategi Agresif

1. Kekuatan *(Strenght)* menunjukkan bahwa dari ke tiga tempat ini yang menduduki kekuatan paling kuat nomor satu yang itu pada Kios Sari Rasa dengan skor 2,19, selanjutnya yang menduduki kekuatan nomor dua yaitu Kios Cita Rasa dengan skor 1,96 dan yang menduduki omor ketiga kekuatan yaitu Kios Fajri dengan skor 1,76. Pada pernyata nomor satu dan dua yaitu produk berkualitas dan jenis oleh oleh yang bervariasi serta memiliki kemasan yang menarik dan cantik.
2. Kelemahan (Weakness) menunjukkan bahwa dari ketiga tempat ini yang menduduki kelemahan yang paling terlemah adalah pada kios Fajri dengan skor 0,93, selanjutnya yang menduduki kelemahan nomor dua dan tiga yaitu pada Kios Sari Rasa dan Cita Rasa dengan skor yang sama yaitu 0,67, Cita Rasa, Sari Rasa 0,67. Pernyataan terdapat dua kelemahan yaitu pada pernyataan satu dan lima dengan pernyataan, produk yang dihasilkan tidak bertahan lama seprti kue tart dan wilayah distribusi masih terbatas yaitu hanya di wilayah Kota Bengkulu
3. Peluang (Opportunities) menunjukkan bahwa dari ketiga tempat ini yang memiliki peluang nomor satu yaitu pada Kios Cita Rasa dengan skor 1,66, selanjutnya yang memiliki peluang nomor dua tertinggi yaitu pada Kios Sari Rasa dengan skor 1,38, dan yang memilki pelung nomor ke tiga yaitu Kios Fajri dengan skor 1,29. kelima pernyataan merupakan peluang dan terdapat dua pernyataan lebih kuat yaitu pada pernyataan satu dan dua dengan pernyataan, persedian bahan baku yang melimpah yaitu bahan bahan yang dibutuhkan mudah didapat dan bertambahnya travel agent agar dapat bekerjasama.
4. Pendapat responden terhadap ancaman menunjukkan bahwa dari ke tiga tempat ini yang paling memiliki ancaman paling tertinggi di nomor satu yaitu pada Kios Sari Rasa dengan skor 1,29, selanjutnya ancaman nomor dua yaitu pada Kios Fajri dengan skor 1,14, dan yang ketiga pada Kios Cita Rasa dengan skor 1,10. kelima pernyataan terdapat dua ancaman yang lebih kuat yaitu pada pernyataan dua dan empat dengan pernyataan, turunnya penjualan pada saat covid-19 dan dan tingkat persaingan usaha semakin banyak banyaknya
5. Dari hasil tersebut maka kekuatan yang dimiliki usah kios oleh oleh Kota Bengkulu yaitu hasil dari penjumlahan maka kekuatan *(Strenght)* yang dimiliki usaha kios oleh oleh Fajri adalah sebesar 1,76, 2,19 pada kios Sari Rasa, dan 1,96 pada kios Cita Rasa dan kelemahan *(Weakness)* adalah sebesar 0,93 pada kios Fajri, 0,67 pada kios Sari Rasa, 0,67 pada kios Cita Rasa, maka sel internal faktor usaha tersebut adalah 1,76 - 0,93= 0,83 pada kios Fajri, 2,19 - 0,67 = 1,52 pada kios Sari Rasa, 1,96 – 0,67 = 1,29 pada kios Cita Rasa, sedangkan peluang yang dimiliki yaitu dari hasil penjumlahan peluang *(Opportunities)* yang dimiliki adalah sebesar 1,29 pada kios Fajri, 1,38 pada kios Sari Rasa, 1,66 pada kios Cita Rasa dan ancaman *(Threats)* adalah sebesar 1,14 pada kios Fajri, 1,29 pada kios Sari Rasa, 1,10 pada kios Cita Rasa maka sel

eksternal faktor tersebut adalah 1,29 - 1,14 = 0,15 pada kios Fajri, 1,38 – 1,29 = 0,09 pada kios Sari Rasa1,66 – 1,10 = 0,56 pada kios Cita Rasa sehingga berada pada sel kuadran I dalam sel diagram analisis SWOT

6. Dalam usaha ini menunjukkan bahwa strategi pemasarannya adalah strategi agresif dengan menggunakan seluruh kekuatan dalam memanfaatkan peluang. Strategi ini adalah strategi yang menguntungkan karena usaha tersebut memiliki peluang dan kekuatan dalam mengembangkan usaha pada kios oleh oleh Fajri, Sari Rasa, dan Cita Rasa Kota Bengkulu.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa usaha pada kios Fajri, Sari Rasa, dan Cita rasa berada pada Sel (kuadran) 1 yaitu menunujukkan bahwa memiliki kuekuatan dan peluang yang cukup besar sehingga bisa memanfaatkan peluang yang ada, maka strategi yang harus dilakukan usaha pada kios oleh oleh Fajri, Sari Rasa, dan Cita Rasa yaitu strategi SO yaitu dengan selalu menjaga kualitas produknya dan selalu berinovasi terhadap bentuk kemasan yang menarik dan cantik maupun rasa, memanfaatkan lingkungan sekitar usaha yang akan menjadi kekuatan untuk mempromosikan usaha pada kios oleh oleh Fajri, Sari Rasa, Cita Rasa dan memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen agar konsumen tertarik untuk berlangganan terbatas yaitu hanya di wilayah Kota Bengkulu. Ini merupakan tantangan dalam usaha untuk memperbaiki dan sebisa mungkin meminimalkannya kelemahan yang ada.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Dari hasil penelitian yang didapat pada usaha kios oleh oleh Fajri, Sari Rasa dan Cita Rasa berada pada Sel (kuadran) 1, dalam hal ini menunjukkan situasi yang sangat menguntungkkan peluang (O) dan kekuatan (S), strategi yang harus digunakan dalam kondisi ini yaitu strategi agresif. Strategi ini adalah strategi yang menguntungkan karena usaha tersebut memiliki peluang dan kekuatan dalam mengembangkan usaha kios Fajri, Sari Rasa dan Cita Rasa Kota Bengkulu.
2. Kekuatan *(Strenght)* Usaha kios oleh oleh Fajri, Sari Rasa dan Cita Rasa Kota Bengkulu yaitu membuat produk berkualitas dan jenis oleh oleh yang bervariasi serta memiliki, kemasan yang cantik dan menarik dengan harga yang ditawarkan terjangkau, dan telah melakukan promosi di media sosial. Jika hal ini terus pertahankan dengan tetap menjaga kepercayaan konsumen akan menjadikan usaha ini tetap bertahan dari usaha pesaing lainnya.
3. Kelemahan *(Weakness)* pada kios oleh oleh Fajri, Sari Rasa dan Cita Rasa Kota Bengkulu memiliki kelemahan yaitu produk yang dihasilkan tidak bertahan lama hanya bertahan seperti kue tart dan wilayah distribusi masih terbatas yaitu

hanya di wilayah Kota Bengkulu. Ini merupakan tantangan dalam usaha untuk memperbaiki dan sebisa mungkin meminimalkannya kelemahan yang ada

4. Peluang *(Opportunities)* pada kios oleh oleh Fajri, Sari Rasa dan Cita Rasa Kota Bengkulu memiliki peluang paling kuat yaitu pada persedian bahan baku yang melimpah yaitu bahan-bahan yang dibutuhkan mudah didapat dan tingginya keinginan masyarakat untuk mencoba oleh oleh khas Bengkulu, dan juga adanya travel agent agar dapat bekerjasama. Ini merupakan peluang yang dapat meminimalkan kelemahan serta memanfaatkan peluang yang ada.
5. Ancaman *(Threats)* Usaha kios oleh oleh Fajri, Sari Rasa dan Cita Rasa Kota Bengkulu memiliki ancaman tingkat persaingan usaha semakin banyak dan turunnya penjualan pada saat masa Covid-19 sekarang. Hal ini merupakan tantangan tersendiri bagi usaha untuk mengembangkan usahanya.
6. Strategi yang harus dilakukan kios oleh oleh Fajri, Sari Rasa dan Cita Rasa yaitu SO kekuatan dan peluang yaitu dengan selalu menjaga kualitas produknya dan selalu berinovasi terhadap bentuk maupun rasa, memanfaatkan lingkungan sekitar usaha yang akan menjadi kekuatan untuk mempromosikan usaha kios oleh oleh Fajri, Sari Rasa dan Cita Rasa dan memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen agar konsumen tertarik untuk berlangganan

Saran

1. Usaha Pada kios oleh oleh Fajri, Sari Rasa dan Cita Rasa memiliki kelemahan *(Weakness).* Hal yang harus dilakukan yaitu, karena produk ada yang bersifat kue dan tidak betahan lama sperti kue tart maka pihak kios oleh oleh harus memproduksi kue tart sesuai dengan apa yang banyak diminati konsumen atau memproduksi sesuai dengan pesanan agar tidak menimbulkan kerugian besar. Untuk lokasi harusnya pihak kios oleh oleh memilih lokasi yang lebih strategis, hal ini dilakukan agar konsumen dapat dengan mudah menemukan toko tersebut dan lebih memperluas wilayah distribusi dari promosi di media sosial dengan cara melakukan penjualan online
2. Usaha kios oleh oleh Fajri, Sari Rasa dan Cita Rasa memiliki ancaman *(Threats)* yaitu turunnya penjualan pada saat covid 19, maka hal yang harus dilakukan yaitu harus lebih aktif lagi di media social dan mempromosikan oleh oleh khas Bengkulu agar bisa menerima pesanan lewat media sosial, dan setiap kios harus memiliki ciri khas khusus agar konsumen dapat dengan mudah mengingat kios oleh oleh khas Bengkulu khas dari kios Fajri, Sari Rasa dan Cita Rasa. Dengan mempertimbangkan hal tersebut setidaknya pihak kios oleh oleh dapat memperkecil kelemahan dan ancaman demi kelancaran usahanya dalam jangka panjang

DAFTAR PUSTAKA

Assauri, Sofjan. 2010. *Manajemen Pemasaran.* Edisi Sepuluh. Jakarta. Rajagrafindo Persada.

Saputra Okta Candra. 2016. *Strategi Pemasaran Usaha Kue Bay Tat Ricka II Di Kota Bengkulu.* Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen

Daryanto.2013. Manajemen Pemasaran. Bandung. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.

Fahmi, Irham. 2013. *Manajemen Resiko.* Bandung. Alfabeta

Jonshon and scholes, K. (2011). What is strategy, available from http://www.tutor2u.net/business/strategy/what_is_strategy.htm (retrieved April 12,2004).

Kotler. Philip. 2009. *Manajemen pemasaran.* Edisi Millenium. Terjemahan Hendra Teguh dan Ronny A. Rush.Prenhallindo : Jakarta.

Khotler. Philip dan Gary Armstrong, 2012, Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi 13, jilid 1,Penerbit Erlangga, jakarta.

Payne Adrian. 2012. *Strategi pemasaran jasa*. Salemba, Jakarta. Rangkuti.Freddy. 2013 *Analisis SWOT*. Cetakan tujuh belas.

Jakarta : T. Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. 2013. *Statistika Untuk Penelitian.* Bandung : Alfabeta

Saputra Wendika. 2017. *Strategi Pemasaran Usaha Kerupuk Sri Rasa Kebun Tebeng Bengkulu*. Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen

ISSN: e-ISSN :

THE INFLUENCE OF ORGANIZATIONAL CULTURE AND ORGANIZATIONAL COMMITMENTS ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT THE MAIN BRANCH BENGKULU

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BANK BENGKULU CABANG UTAMA

Veronika Dwi Walanda[1)]; Suwarni[2)]; Kaulan[3)]
[1)]Study Program of Management Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu
[2,3)] Department of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu
Veronikadwiwalanda@gmail.com [1)] Suwarni.h13@gmail.com ; [2)] Kaulan@gmail.com[3)]

How to Cite :
Walanda, D. V., Suwarni, S., Kalulan, K. (2020). PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BANK BENGKULU CABANG UTAMA. *JURNAL EMAK: Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Dan Keuangan*, *3*(1). DOI:

ARTICLE HISTORY
Received [20-08-2020]
Revised [05-09-2020]
Accepted [28-10-2020]

KEYWORDS
Organizational Culture, Organizational Commitment, Performance

This is an open access article under the CC–BY-SA license

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada Bank Bengkulu Cabang Utama. Sampel dalam penelitian ini 56 orang karyawan tetap pada Bank Bengkulu Cabang Utama,. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, uji determinasi dan uji hipotesis.

Hasil analisis regresi menunjukkan Hasil analisis regres menunjukkan Y = 13,026 + 0,193X_1 + 0,508 X_2, hal ini menggambarkan arah regresi yang positif, artinya terdapat pengaruh positif antara X_1 (budaya organisasi) dan X_2 (komitmen organisasi) terhadap kinerja (Y) karyawan Bank Bengkulu Cabang Utama. Besarnya nilai koefesien determinasi adalah 0,402. Hal ini berarti bahwa budaya organisasi dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Bengkulu Cabang Utama sebesar 40,2%, sedangkan sisanya 59,8% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji t pada taraf signifikansi 0,05 menjelaskan bahwa secara parsial budaya organisasi dan komitmen organisasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank Bengkulu Cabang Utama. Hasil uji F pada taraf signifikansi 0,05

Penerbit ADM RUMAH PENGETAHUAN
JURNAL EMAK
Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi dan Keuangan

menjelaskan bahwa budaya organisasi dan komitmen organisasi memiliki pengaruh secara simultan yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank Bengkulu Cabang Utama.

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the effect of organizational culture and commitment on employee performance at Bank Bengkulu Main Branch. The sample in this study was 56 permanent employees at Bank Bengkulu Main Branch. Data collection used a questionnaire and the method of analysis used is multiple linear regression, test of determination and hypothesis testing. The results of the regression analysis show that the results of the regression analysis show Y = 13.026 + 0.193X1 + 0.508 X2, this illustrates a positive direction of regression, meaning that there is a positive influence between X1 (organizational culture) and X2 (organizational commitment) on the performance (Y) of Bengkulu Bank employees. Main Branch. The value of the coefficient of determination is0.402. This means that organizational culture and organizational commitment have an effect on employees performance at Bank Bengkulu Main Branch by 40.2%, while the remaining 59.8% is influenced by other variables which are not examined in this study. The results of the t test at 0.05 significance level explained that partially organizational culture and organizational commitment had a significant effect on employee performance at Bank Bengkulu Main Branch. The results of F test at 0.05 significance level explain that organizational culture and commitment have a significant simultaneous influence on employee performance at Bank Bengkulu Main Branch.

PENDAHULUAN

Peranan sumber daya manusia dalam perusahaan perbankan merupakan bagian yang terpenting sebab, dengan adanya sumber daya manusia akan dapat mempengaruhi kelancaran aktivitas bank dalam pencapaian tujuan, sehingga perlu ditunjang oleh adanya kualitas SDM, sehingga akan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Kinerja karyawan merupakan kemampuan karyawan dalam melakukan tugas yang dibebankan kepadanya. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai oleh setiap karyawan yang sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam pencapaian tujuan bank.

Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya adalah budaya organisasi, dan komitmen organisasi. Kinerja karyawan merupakan bagian yang terpenting, dan berperan penting dalam pencapaian tujuan bank. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah budaya organisasi. Budaya

memberikan identitas bagi para anggota organisasi dan membangkitkan komitmen terhadap keyakinan dan nilai yang lebih besar dari dirinya sendiri. Meskipun ide-ide ini telah menjadi bagian budaya itu sendiri yang bisa datang di manapun organisasi itu berada. Suatu organisasi budaya berfungsi untuk menghubungkan para anggotanya sehingga mereka tahu bagaimana berinteraksi satu sama lain.

Menurut Robbins (2016:77), budaya organisasi merupakan sistem makna bersama terhadap nilai-nilai primer yang dianut bersama dan dihargai organisasi, yang berfungsi menciptakan pembedaan yang jelas antara satu organisasi dengan organisasi lainnya, menciptakan rasa identitas bagi para anggota organisasi mempermudah timbulnya komitmen kolektif terhadap organisasi, meningkatkan kemantapan sistem sosial, serta menciptakan mekanisme pembuat makna dan kendali yang memandu membentuk sikap dan perilaku para anggota organisasi.

Budaya mempunyai suatu peran menetapkan tapal batas, artinya budaya menciptakan perbedaan yang jelas antara suatu organisasi dengan organisasi lainnya, budaya membawa suatu rasa identitas bagi anggota- anggota organisasi, budaya mempermudah timbulnya komitmen pada sesuatu yang lebih luas dari kepentingan diri individu seseorang, budaya untuk meningkatkan kemantapan sistem sosial, dan budaya berfungsi sebagai mekanisme pembuat makna dan kendali yang memandu dan membentuk sikap serta perilaku para karyawan.

LANDASAN TEORI

Budaya Organisasi

Menurut Robbins (2016: 305), budaya organisasi merupakan sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota yang membedakan suatu organisasi dari organisasi lain. Sistem makna bersama ini, bila diamati dengan lebih seksama, merupakan seperangkat karakteristik utama yang dihargai oleh suatu organisasi. Budaya organisasi berkaitan dengan bagaimana karyawan mempersepsikan karakteristik dari suatu budaya organisasi, bukan dengan apakah para karyawan menyukai budaya atau tidak.

Robbins (2016:311) menyatakan bahwa budaya menjalankan sejumlah fungsi di dalam sebuah organisasi, yaitu:

a. Budaya mempunyai suatu peran menetapkan tapal batas, yang artinya budaya menciptakan pembedaan yang jelas antara satu organisasi dengan organisasi yang lain.
b. Budaya membawa suatu rasa identitas bagi anggota-anggota organisasi.
c. Budaya mempermudah timbulnya komitmen pada sesuatu yang lebih luas daripada kepentingan pribadi seseorang.
d. Budaya memantapkan sistem sosial, yang artinya merupakan perekat sosial yang membantu mempersatukan suatu organisasi dengan memberikan standar-

standar yang tepat untuk apa yang harus dikatakan dan dilakukan oleh para karyawan .

e. Budaya berfungsi sebagai mekanisme pembuat makna dan kendali yang memandu dan membentuk sikap serta perilaku para karyawan.

Wibowo (2016:30) mengemukakan ada 3 (tiga) tipe umum budaya organisasi antara lain:

a. Budaya konstruktif *(constructive culture)* merupakan budaya di mana pekerja didorong untuk berinteraksi dengan orang lain dan bekerja pada tugas dan proyek dengan cara yang akan membantu mereka dalam memuaskan kebutuhannya untuk tumbuh dan berkembang.
b. Budaya pasif-defensif *(passive-defensive culture)* mempunyai karakteristik menolak keyakinan bahwa pekerja harus berinteraksi dengan orang lain dengan cara yang tidak menantang keamanan mereka sendiri
c. Budaya agresif-defensif *(aggressive-defensive culture)* mendorong pekerja mendekati tugas dengan cara memaksa dengan maksud melindungi status dan keamanan kerja mereka
d. Budaya organisasi melibatkan ekspektasi, nilai, dan sikap bersama, hal tersebut memberikan pengaruh pada individu, kelompok, dan proses organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dampak dari budaya terhadap karyawan menunjukkan bahwa budaya menyediakan dan mendorong suatu bentuk stabilitas. Terdapat perasaan stabilitas, selain perasaan identitas organisasi yang disediakan oleh budaya organisasi. Organisasi yang memiliki budaya yang kuat dicirikan oleh adanya karyawan yang memiliki nilai inti bersama. Semakin banyak karyawan yang berbagi dan menerima nilai inti, semakin kuat budaya, dan semakin besar pengaruhnya terhadap perilaku.
e. Dalam suatu budaya kuat, nilai inti organisasi dipegang secara intensif dan dianut bersama secara meluas. Semakin banyak anggota organisasi yang menerima nilai-nilai inti dan semakin besar komitmen mereka terhadap komitmen-komitmen tersebut, maka makin kuat budaya tersebut. Suatu budaya kuat akan mempunyai pengaruh yang besar pada perilaku-perilaku anggota organisasi karena tingginya tingkat kebersamaan dan intensitas menciptakan suatu iklim internal dari kendali perilaku yang tinggi.

Menurut Rivai dan Mulyadi (2013:374), indikator dari budaya organisasi dapat diukur melalui :

1. Inovasi dan pengambilan rIsiko, sejauh mana para karyawan didorong untuk inovatif dan mengambil risiko.
2. Perhatian, sejauh mana karyawan diharapkan memerhatikan presisi (kecermatan dan analisis).
3. Orientasi hasil, sejauh mana manajemen memfokuskan pada hasil bukan pada teknik dan proses.
4. Orientasi orang, sejauhmana keputusan manajemen memperhitungkan efek

keberhasilan orang-orang di dalam organisasi.
5. Orientasi tim, sejauhmana kegiatan kerja diorientasikan kepada tim bukannya individu-individu.
6. Keagresifan, sejauhmana orang-orang itu agresif (kreatif) dan kompetetif.
7. Kemantapan, sejauh mana kegiatan organisasi menekankan dipertahankannnya status quo.

Komitmen Organisasi

Komitmen terhadap organisasi artinya lebih dari sekedar keanggotaan formal, karena meliputi sikap menyukai organisasi dan kesediaan untuk mengusahakan tingkat upaya yang tinggi bagi kepentingan organisasi demi pencapaian tujuan. Berdasarkan definisi ini, dalam komitmen organisasi tercakup unsur loyalitas terhadap organisasi, keterlibatan dalam pekerjaan, dan identifikasi terhadap nilai–nilai dan tujuan organisasi.

Menururt Sopiah (2015;156), "bahwa komitmen terhadap organisasi melibatkan tiga sikap : (1) Identifikasi dengan tujuan organisasi, (2) Perasaan keterlibatan dalam tugas–tugas organisasi, dan
(3) Perasaan setia terhadap organisasi". Hal ini berarti karyawan yang komit terhadap organisasi memandang nilai dan kepentingan mengintegrasikan tujuan pribadi dan organisasi, sehingga tujuan organisasi merupakan tujuan pribadinya. Pekerjaan yang menjadi tugasnya dipahami sebagai kepentingan pribadi, dan memiliki keinginan untuk selalu loyal demi kemajuan organisasi.

Menurut Narimawati (2014:19), "Komitmen organisasi diukur berdasarkan tingkat kekerapan identifikasi dan tingkat keterikatan individu kepada organisasi tertentu yang dicerminkan dengan karakteristik: (a) Adanya keyakinan yang kuat dan penerimaan atas nilai dan tujuan organisasi, (b) Adanya keinginan yang pasti untuk mempertahankan keikutsertaan dalam organisasi".

Kinerja

Suatu organisasi, baik itu pemerintah maupun swasta, selalu digerakan oleh sekelompok orang yang berperan aktif untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai dari organisasi tersebut. Tujuan organisasi tentunya tidak akan tercapai jika kinerja anggota atau karyawannya tidak maksimal.
Menurut Mangkunegara (2013:67), kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Tidak jauh berbeda, Siagian (2016:227) mendefinisikan kinerja sebagai suatu keseluruhan kemampuan seseorang untuk bekerja sedemikian rupa sehingga mencapai tujuan kerja secara

optimal dan berbagai sasaran yang telah diciptakan dengan pengorbanan yang secara rasio lebih kecil dibandingkan dengan hasil yang dicapai.

Prawirosentono (2015:176) lebih cenderung menggunakan kata *performance* dalam menyebut kata kinerja. Menurutnya *performance* atau kinerja adalah hasil yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan tanggungjawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Berbagai pendapat di atas dapat menggambarkan bahwa kinerja karyawan dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat, tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakan atau dijalankan karyawan yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi.Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah penilaian hasil kerja seseorang dalam suatu organisasi sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Uji Validitas

Uji validitas adalah hasil penelitian yang valid bila tedapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti (Sugiyono, 2013:76). 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 Corelation Pearson*. Dasar pengambilan keputusan untuk menguji
validitas adalah :

1. Jika r_{hitung} positif dan $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka variabel tersebut valid.
2. Jika r_{hitung} tidak positif serta $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka variabel tersebut tidak valid

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrumen dapat dilakukan secara eksternal maupun internal, secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan test retest, equivalent dan gabungan keduanya
Secara internal reliabilatas instrument dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butur-butir yang ada pada instrument dengan teknik tertentu (Sugiyono, 2013:87). Untuk menguji keandalan kuesioner yang digunakan, maka dilakukan analisis reliabilitas berdasarkan koefisien *Alpha Cronbach.* Koefisien *Alpha Cronbach*

menafsirkan korelasi antara skala yang dibuat dengan semua skala indikator yang ada dengan keyakinan tingkat kendala.
Indikator yang dapat diterima apabila koefisien alpha diatas 0,60, maka dikatakan reliabel dan kalau dibawah 0,60 berarti tidak reliable (Ghozali, 2015:66)

Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda untuk menentukan ketepatan prediksi apakah ada hubungan yang kuat antara variabel independen (X_1 Dan X_2) dengan variabel dependen (Y). Bentuk umum persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b1X1 + b2X2$$

(Sugiyono, 2013:192) :

Keterangan :
Y= Kinerja
X_1=Budaya organisasi
X_2= Komitmen organisasi
a = Nilai konstanta

Analisa regresi berganda ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara kuantitatif. Besarnya pengaruh dari masing-masing variabel bebas tersebut dapat diperkirakan dengan melakukan interpretasi angka koefisien regresi partial b.

Koefisien Determinasi

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

Uji t

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat.
Formula hipotesis:
Ho : bi = 0, artinya variabel bebas bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel terikat;

Ha: bi ≠ 0, artinya variabel bebas merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel terikat.

Dasar pengambilan keputusan (Ghozali, 2015:48) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu :

1. Apabila angka probabilitas signifikani > 0.05, maka H0 diterima dan Ha ditolak.
2. Apabila angka probabilitas signifikansi < 0.05, maka H0 ditolak dan Ha diterima.

Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Rumusan hipotesis yang diuji:

Ho : b1 = b2 = 0, berarti secara bersama-sama tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Ha : b1 ≠ b2 ≠ 0, berarti secara bersama-sama ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel teikat.

Dasar pengambilan keputusannya (Ghozali, 2015:48) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

a. Apabila probabilitas signifikansi > 0.05, maka H0 diterima dan Ha ditolak
b. Apabila probabilitas signifikansi < 0.05, maka H0 ditolak dan Ha diterima.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian untuk pengaruh budaya organisasi dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada Bank Bengkulu Cabang Utama dapat diuraikan hasil analisis regresi berganda, uji determinasi dan uji hipotsis sebagai berikut:

Tabel 12. Hasil Analisis Regresi, Uji Determinasi dan Pengujian Hipotesis

Variabel	Nilai Koef	Standard Error	R Square	Sig.	Keterangan
Persamaan : Y = 13,026 + 0,193X1 + 0,508 X2					
Budaya organisasi	0,193	0,092		0,020	Signifikan
Komitmen Organisasi	0,508	0,107		0,000	Signifikan
Uji F				0,000	Signifikan
Determinasi			0,402		40,2%

Sumber: Analisis Output SPSS Versi 21.0, 2020

Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja

Hasil pengujian pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada Bank Bengkulu Cabang Utama, karena nilai signifikan sebesar 0,020 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menggambarkan bahwa semakin baik budaya organisasi pada Bank Bengkulu Cabang Utama maka kinerja karyawan juga akan meningkat. Artinya apabila karyawan memandang pentingnya budaya organisasi maka kinerja akan dapat ditingkatkan.Peningkatan budaya organisasi pada karyawan Bank Bengkulu Cabang Utama dapat dilihat dari karyawan yang memiliki dorongan untuk terus berinovasi seperti berkreativitas dalam melakukan pekerjaan serta berani mengambil risiko dan bertanggung jawab terhadap tugas yang dikerjakannya. Karyawan juga memiliki perhatian terhadap detail dalam melaksanakan pekerjaannya seperti memperhatikan posisi kecermatan, menganalisis, dan perhatian pada setiap rincian pekerjaan. Karyawan mampu mencapai target atau hasil yang telah ditentukan serta mampu memanajemen pekerjaannya, yang mana hasil pekerjaan tersebut berfokus pada hasil yang ingin dicapai.

Hal lain juga terlihat dari karyawan Bank Bengkulu Cabang Utama memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, hal tersebut akan sangat berdampak baik kepada nasabah dan untuk karyawan dalam meningkatkan kinerjanya. Karyawan juga mimiliki hubungan yang baik sesama anggota sehingga mampu bekerja sama dengan baik sesama anggota-anggota lainnya dalam menyelesaikan pekerjaan. Karyawan memiliki inisiatif sendiri apa yang seharusnya dikerjakan tanpa harus menunggu perintah pimpinan agar dapat mengefisienkan waktu pekerjaan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Robbins (2016:305), budaya organisasi merupakan sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota yang membedakan suatu organisasi dari organisasi lain. Sistem makna bersama ini, bila diamati dengan lebih seksama, merupakan seperangkat karakteristik utama yang dihargai oleh suatu organisasi. Budaya organisasi berkaitan dengan bagaimana karyawan mempersepsikan karakteristik dari suatu budaya organisasi, bukan dengan apakah para karyawan menyukai budaya atau tidak. Hal ini menjelaskan bahwa dengan adanya budaya organisasi akan memperlihatkan ciri dari suatu organisasi, dan terbinanya saling membutuhkan antara sesama anggota organisasi.

Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja

Hasil pengujian pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada Bank Bengkulu Cabang Utama, karena nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menggambarkan bahwa semakin meningkat komitmen organisasi maka kinerja karyawan pada Bank Bengkulu Cabang Utama juga akan semakin

meningkat. Artinya dengan adanya komitmen yang tinggi terhadap organisasi akan menciptakan kesetian karyawan terhadap Bank Bengkulu Cabang Utama dan tidak berkeinginan untuk pindah kerja sehingga karyawan dapat bekerja lebih focus dan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Kinerja karyawan dapat ditunjukkan dengan hasil pekerjaan karyawan di perusahaan, dengan adanya komitmen yang diterapkan dalam diri masing-masing karyawan, mereka jadi semangat untuk bekerja dan dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan, selain itu karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Hal ini berarti bahwa kinerja karyawan di Bank Bengkulu Cabang Utama akan meningkat ketika komitmen organisasi berada dalam posisi yang tinggi dalam suatu perusahaan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat yang disampaikan oleh Danim (2016:53), bahwa komitmen sebagai sebuah sikap, memiliki ruang lingkup yang lebih global daripada kepuasan kerja, karena komitmen organisasi menggambarkan pandangan terhadap organisasi secara keseluruhan, bukan hanya aspek pekerjaan saja. Komitmen organisasi yang ada pada karyawan Bank Bengkulu Cabang Utama dapat dilihat dari melakukan semua kewajiban yang diberikan kepadanya, selalu memegang teguh tugas dan tanggung jawab, selalu memberikan dukungan kepada semua kegiatan yang akan memajukan organisasi, serta mendukung terhadap semua keputusan yang diambil pimpinan demi kemajuan PT. Bank Bengkulu Cabang Utama.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Hasil analisis regresi menunjukkan Y = 13,026 + 0,193X1 + 0,508 X2, hal ini menggambarkan arah regresi yang positif, artinya terdapat pengaruh positif antara X_1 (budaya organisasi) dan X_2 (komitmen organisasi) terhadap kinerja (Y) karyawan Bank Bengkulu Cabang Utama.
2. Besarnya nilai koefesien determinasi adalah 0,402. Hal ini berarti bahwa budaya organisasi dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Bengkulu Cabang Utama sebesar 40,2%, sedangkan sisanya 59,8% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
3. Hasil uji t pada taraf signifikansi 0,05 menjelaskan bahwa secara parsial budaya organisasi dan komitmen organisasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank Bengkulu Cabang Utama.
4. Hasil uji F pada taraf signifikansi 0,05 menjelaskan bahwa budaya organisasi dan komitmen organisasi memiliki pengaruh secara simultan signifikan terhadap kinerja karyawan Bank Bengkulu Cabang Utama

Saran

1. Kepada karyawan Bank Bengkulu Cabang Utama selalu berupaya untuk dapat menciptakan budaya organisasi yang harmonis sehingga terbina suasana kerja yang nyaman.
2. Karyawan Bank Bengkulu Cabang Utama untuk lebih meningkatkan kesadaran bahwa pentingnya komitmen organisasi yang akan meningkatkan kesetiaan karyawan terhadap orgaisasi.

DAFTAR PUSTAKA

Agung, Anton Kurnia. 2015. *Hubungan Budaya Organisasi Dengan Komitmen Pegawai Pada Kantor BAPPEDA Kabupaten Kaur*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu

Danim, Sudarwan. 2016. *Kinerja Staf dan Organisasi.* Bandung : Pustaka Setia

Dessler, L. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Human Resource.* Jilid 2. Jakarta : Prenhallindo

Fadel, Muhammad. 2014. *Reinventing Government (Pengalaman Dari Daerah*). Jakarta: Elex Media Komputindo

Handoko, T. Hanny. 2014. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta : BPFE

Luthans, Fred. 2014. *Perilaku Organisasi.* Edisi Sepuluh. Diterjemahkan oleh : Vivin Andhika Yuwono; Shekar Purwanti; Th.Arie Prabawati; dan Winong Rosari. Yogyakarta : Andi

Mangkuprawira, TB Sjafri. 2016. *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Ghalia Indonesia

Mangkunegara,. Anwar Prabu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan.* Bandung : Remaja Rosdakarya

Muchlas, Makmuri. 2014. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Muhyi, Herwan Abdul. 2015. *Pengaruh Budaya Organisasi. Kinerja Karyawan Terhadap Komitmen Organisasi pada Pelayaran*. Tesis, Bandung: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpad

Narimawati, Umi. 2014. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Agung Media

JURNAL EMAK
Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi dan Keuangan
Penerbit ADM RUMAH PENGETAHUAN

THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL CULTURE AND WORK MOTIVATION ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT THE BENGKULU CITY EDUCATION OFFICE

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI KANTOR DINAS PENDIDIKAN KOTA BENGKULU

Virdha Sapta Rini[1)]; Meiffa Herfianti[2)]; Yesi Indian Ariska[3)]
[1)]Study Program of Management Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu
[2)] Department of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu
[3)] Department of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu
Virdhasaptarini@gmail.com [1)] meiffaherfianti@unived.ac.id ; [2)] yesiindian@yahoo.com[3)]

How to Cite :
Rini, S, V. (2020). The Influence of Organizational Culture and Work Motivation on Employee Performance at the Bengkulu City Education Office. *EMAK: Jurnal Ekonomi Akuntansi Dan Keuangan*, *3*(1). DOI: https://doi.org/13.11114/emak.1.x.x1-x2

ARTICLE HISTORY
Received [20-08-2020]
Revised [05-09-2020]
Accepted [28-10-2020]

KEYWORDS
Organizational Culture, Work Motivation, Performance

This is an open access article under the CC–BY-SA license

ABSTRAK
Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi kerja, motivasi kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Dinas Pendidikan Kota Bengkulu. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh budaya organissasi terhadap kinerja pegawai Dinas Pendidikan Kota Bengkulu dengan hasil uji t sebesar 0,324 (Sig. 0,01<0,05) dan terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Pendidikan Kota bengkulu sebesar 16,729 (Sig. 0,04<0,05). Hasil uji simultas (bersama- sama) membuktikan bahwa terdapat pengaruh budaya organisasi dan motibasi kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Pendidikan Kota Benkulu dengan nilai uji F sebesar 139,958 (Sig. 0,000 < 0,05). Nilai koefisien determinasi R^2 0,695. Nilai R^2 yang positif menunjukkan setiap kenaikan budaya organisasi dan motivsi kerja akan berpenaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Pendidikan Kota Bengkulu.
Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa pengaruh yang diberikan variable bebas terhadap variable terikat. Dengan melihat hasil koefisien berganda maka pengaruh yang diberikan variable budaya organisasi, variable motivasi kerja sangat mempunyai pengaruh positif dan signifikan.

ABSTRACT
The purpose of this study was to determine the effect of work organizational culture, work motivation on the performance of the employees of the Bengkulu City Education Office. The results showed that there was an influence of organizational culture on the performance of the Bengkulu City Education Office employees with the t test result of 0.324 (Sig. 0.01 <0.05) and there was an effect of work motivation on the performance of the Bengkulu City Education Office employee of 16.729

(Sig. 0, 04 <0.05). The simultas test results (together) prove that there is an influence of organizational culture and work motivation on the performance of the Benkulu City Education Office employees with an F test value of 139,958 (Sig. 0,000 <0.05). The coefficient of determination R2 is 0.695. A positive R2 value indicates that any increase in organizational culture and work motivation will have an impact on the performance of Bengkulu City Education Office employees.
From the results of this study, it can be seen that the influence of the independent variable on the dependent variable. By looking at the results of the multiple coefficients, the influence given by the organizational culture variable, work motivation variable has a very positive and significant effect.

.

PENDAHULUAN

Organisasi merupakan suatu sistem yang mempengaruhi satu sama lain, apabila salah satu dari sub sistem tersebut mengalami kerusakan maka akan mempengaruhi sub-sub sistem yang lain. Salah satu unsur yang terdapat dalam sistem tersebut yang menentukan sehat atau tidaknya sebuah organisasi terletak pada sumber daya manusia yang dimiliki. Kebutuhan organisasi yang mutlak dibutuhkan adalah berlanjutnya pengembangan sumber daya manusia yang dimiliki. Job Performance atau hasil kerja yang baik oleh seorang pegawai dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya akan berpengaruh pada keberhasilan suatu organisasi. Seorang pegawai harus memiliki keterampilan, pengetahuan dan kemampuan serta memiliki pengalaman, motivasi, disiplin diri, dan semangat kerja tinggi. Diperlukan analisis terhadap faktor-faktor yang memotivasi pegawai dan kinerja pegawai dengan memperhatikan kebutuhan pegawai.Karena masing- masing pegawai berasal dari latar belakang dan memiliki pola pikir keyakinan yang berbeda maka kebiasaan-kebiasaan yang dilakukan perlu diseragamkan sesuai dengan tujuan organisasi agar tercipta suatu kinerja yang optimal melalui suatu wadah yang disebut budaya organisasi.

Kompetensi itu sendiri menurut *Spencer* (1993) dalam Eko Nurmianto, (2006: 41), disebutkan bahwa kompetensi merupakan bagian dalam dan selamanya ada pada kepribadian seseorang dan dapat memprediksikan tingkah laku dan performansi secara luas padasemua moneter dan imbalan non moneter, yang dapat mempengaruhi hasil kinerjanya secara positif atau secara negatif, hal mana tergantung pada situasi dan kondisi yang dihadapi orang yang bersangkutan (Winardi, 2004:6). Motivasi adalah suatu kekuatan potensial yang ada di dalam diri seorang manusia, yang dapat dikembangkannya sendiri atau dikembangkan oleh sejumlah kekuatan luar yang pada intinya berkisar sekitar imbalan moneter dan imbalan non moneter, yang dapat mempengaruhi hasil kinerjanya secara positif atau secara negatif, hal mana tergantung pada situasi dan kondisi yang dihadapi orang yang bersangkutan.(Winardi, 2004:6).

Pemberian motivasi yang tepat sesuai kebutuhan karyawan akan memberikan peluang bagi organisasi dalam mendukung tercapainya tujuan organisasi. Motivasi yang dimiliki seseorang akan semakin efektif apabila dorongan untuk melakukan pekerjaan tumbuh dari dalam diri individu. Motivasi ekstrinsik dan instrinsik, keduanya mempunyai peran yang amat penting dalam mendukung peningkatan kinerja. Berdasarkan indikator- indikator yang terdapat dalam Satuan Kinerja Pegawai (SKP) menunjukkan bahwa belum semua pegawai mampu mencapai hasil kerja yang memuaskan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, upaya peningkatan kinerja pegawai perlu dicapai agar memberikan kontribusi positif terhadap kinerja Dinas Pendidikan Kota Bengkulu. Kompetensi dan motivasi merupakan unsur penting dalam melakukan tugas pekerjaan, dengan kompetensi yang memadai dan didukung motivasi yang tinggi dapat mendorong individu mencapai kinerja yang optimal. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Anwar Prabu Mangkunegara (2007: 67) kinerja seseorang dipengaruhi oleh faktor kompetensi (kemampuan) dan motivasi. Kompetensi yang memadai untuk jabatan tertentu dapat memudahkan pegawai untuk mencapai kinerja sesuai yang diharapkan, sedangkan motivasi terbentuk dari sikap pegawai dalam menghadapi situasi kerja yang dapat menggerakkan pegawai untuk mencapai tujuan.

LANDASAN TEORI

Manajemen Sumber Daya Manusia

Dalam UU No.13 Tahun 2003 tentang Tenaga Kerja Pasal l Ayat 1 menyebutkan bahwa tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna mcnghasilkan barang dan atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat. Dan dewasa ini, tenaga kerja biasa dikenal dengan istilah Sumber Daya Manusia. Menurut Desseler dalam Kasmir (2016:27) manajemen sumber daya manusia merupakan proses menangani karyawan pelatihan penilaian, kompensasi, hubungan kerja kesehatan dan keamanan secara adil terhadap fungsi-fungi MSDM.

Budaya Organisasi

Budaya Organisasi merupakan salah satu peluang untuk mermbangun Sumber Daya Manusia melalui aspek perubahan sikap dan perilaku yang diharapkan mampu menyesuaikan diri dengan tantangan yang sedang berjalan dan yang akan datang. Sejumlah hasil riset empiris telah mendokumentasikan bahwa budaya organisasi memiliki peran yang sangat strategis untuk kesuksesan organisasi dalam membangun kinerja keuangan dan kinerja organisasionalnya dalam jangka

panjang.

Menurut Koentjaraningrat (2004: 9) “budaya berasal dari bahasa latin colere yang berarti mengolah, mengerjakan, terutama mengolah tanah atau bertani”. Kemudian dalam bahasa Inggris disebut Culture. Menurut Stoner (1995: 181) “budaya atau *culture* adalah gabungan kompleks dari asumsi, tingkah laku, cerita, mitos, metafora dan berbagai ide lain yang menjadi satu untuk menentukan apa arti menjadi anggota masyarakat tertentu”.

Motivasi Kerja

Motivasi berasal dari kata latin Movere yang berarti dorongan atau daya penggerak. Motivasi ini hanya bisa diberikan kepada manusia khususnya kepada bawahan, pengikut atau setiap anggota pada organisasi. Motivasi merupakan persoalan yang berkaitan dengan bagaimana caranya mendorong gairah seseoramg agar mau berkerja keras dengan memberikan seluruh kemampuan untuk mewujudkan tujuan organisasi. Motivasi sangat dibutuhkan disebuah organisasi karena dengan motivasi ini diharapkan setiap individu dalam sebuah organisasi dapat bekerja keras dan antusias untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi.

Motif dapat diartikan sebagai *Driving Force* yang menggerakkan manusia untuk bertingkah laku dan berbuat dengan tujuan tertentu. Menurut Malayu SP. Hasibuan (2007: 95) “motif adalah suatu perangsang keinginan dan daya penggerak kemauan bekerja seseorang, setiap motif mempunyai tujuan tertentu yang ingindicapai”. Setiap manusia mempunyai kebutuhan dan keinginan. Keinginan untuk berhasil dan ketakutan akan gagal. Begitu pula dengan para pekerja yang mempunyai motif tertentu dan mengharapkan kepuasaan dari hasil pekerjaannya. Dari hal ini munculah motivasi yang mendorong manusiauntuk mencapai apa yang diinginkannya. Menurut Robbins (Malayu S.P. Hasibuan, 2007: 96) “motivasi merupakan suatu kerelaan untuk usaha seoptimal mungkin dalam pencapaian tujuan organisasi yang dipengaruhi oleh kemampuan usaha untuk memuaskan beberapa kebutuhan indvidu”.

Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai adalah segala hasil capaiandari segala bentuk tindakan dan kebijakan dalam rangkaian usaha kerja pada jangka waktu tertentu guna mencapai suatu tujuan .sebuah jawaban untuk pertanyaan dalam definisi kinerja menurut Robbin dalam Nawawi (2006:62), yakni kinerja adalah jawaban atas pertanyaan“apa hasil yang dicapai seseorang sesudah mengerjakan sesuatu“. Mangkunegara (2000:67) mengatakan bahwa kinerja pegawai adaalah hasil kinerja seacara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

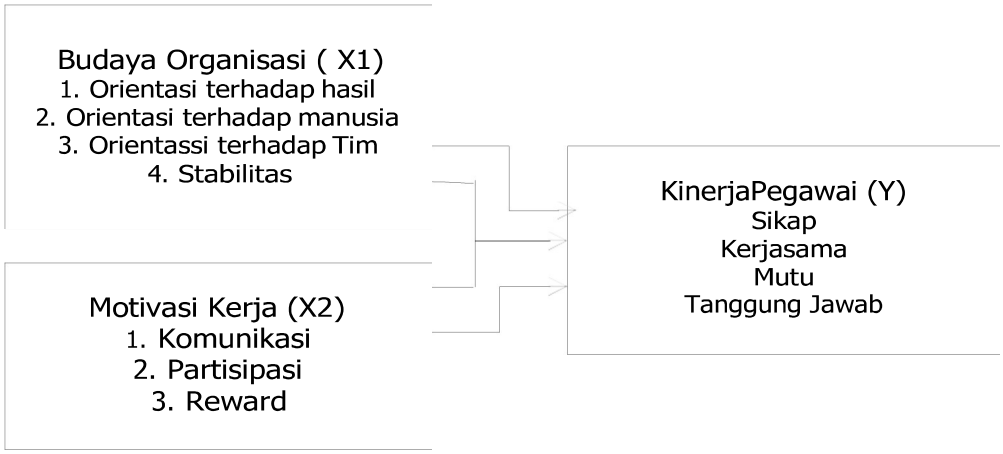
Perhatian terhadap kinerja merupakan suatu hal yang perlu bagi sebuah organisasi ataupun kantor. Kinerja bukan hanya sekedar mencapai hasil tapi secara

luas perlu memperhatikan aspek-aspek lain, sebagaimana definisi kinerja menurut Prawirosentono (2008),kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing –masing , dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Kerangka Pemikiran

Kerangka Analisis adalah Pendekatan, atau pandangan dalam keilmuan yang berlaku dikalangangan masyarakat akademis. Menurut LittleJohn, dalam bukunya "*theoriest of human cominacation*" secara umum dunia masyarakat ilmiah menurut cara pandang serta objek pokok pengamatan nya dapat dibagi dalam 3 kelompok atau aliran pendekatan yaitu pendekatan *scientific(ilmiah- empiris),* pendekatan *humanistic (humanoria interperaktif),* serta pendekatan *socials sciences (ilmu-ilmu social)*kerangka analisis dalam penelitian ini adalah Budaya organisasi (Variabel Independen), motivasi secara parsial terhadap variabel *dependent* yaitu kinerja.Dapat kita lihat gambar dibawah ini.

Gambar 2: Kerangka Analisis



Kerangka konsep uji secara parsial digunakan untuk mengetahui variable *independen*, yaitu budaya organisasi (X_1), dan motivasi (X_2), secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel *dependent*, yaitu kinerja (Y). Kerangka konsep uji secara simultan digunakan untuk mengetahui variabel *independen*, yaitu budaya organisasi (X_1), dan motivasi (X_2), secara bersama- sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *dependent*, yaitu kinerja (Y).

Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1 : Diduga ada pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai di Kantor Dinas Pendidikan Kota Bengkulu.

H2 : Diduga ada pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Dinas Pendidikan Kota Bengkulu.

H3 : Diduga ada pengaruh budaya organisasi (variabel bebas) dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai (variabel terikat) Dinas Pendidikan Kota Bengkulu.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Jenis penellitian ini merupakan jeniis asosiatif, Populasi dalam penelitian ini adalah Pegawai Dinas Pendidikan Kota Bengkulu Sebanyak 126 Orang yang terdiri dari 60 laki-laki dan 66 Perempuan. Metode penarikan sampel menggunakan teknik *sensus*. Jumlah responden dallam peneliitian inii adalah 126 pegawai Dinas Pendidikan Kota Bengkulu. Mettode pengumpullan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data dengan menggunakan Uji Anallisis Regresii Liinier Berrganda, dan Uji Hipotesis yaitu Ujii t dan Ujii f.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk meramalkan keadaan (naik turunnya) variabel dependen, jika dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi/dinaik turunkan nilainya (Gujarati dalam Ghozali, 2012:96). Analisis regresi berganda digunakan untuk melihat pengaruh variabel budaya organisasi (X1) dan motivasi kerja (X2) terhadap kinerja pegawai (Y) pada Dinas Pendidikan Kota Bengkulu.

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

Keterangan :

Y = Kinerja Pegawai

X_1 = Budaya Organisasi

X_2 = Motivasi Kerja

a = Nilai konstanta

e = error

Uji T

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui signifikasi dari masing- masing faktor bebas terhadap faktor terikat yang terdapat dalam model. Uji hipotesis yang dilakukan adalah ;

a. Uji t dilakukan untuk menguji signifikansi konstanta dari setiap variabel independen akan berpengaruh terhadap variabel dependen. Berikut rumus mencari nilai t.

Uji F

Menurut Ghozali (2013:98) uji F dilakukan untuk melihat pengaruh secara bersama-sama (simultan) antara variabel dependen dengan variabel independen, dengan tingkat signifikan >0,05 atau 5%.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah data untuk mengetahui seberapa besar prosentase pengaruh langsung variabel bebas yang semakin dekat hubungannya dengan variabel terikat atau dapat dikatakan bahwa penggunaan model tersebut bisa dibenarkan. Dari koefisiensi determinasi (R^2) dapat diperoleh suatu nilai untuk mengukur besarnya sumbangan dari beberapa variabel X terhadap variasi naik turunnya variabel Y (Prayitno, 66:2010).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Uji T

Menurut Ghozali (2013:98) uji statistik t ini digunakan untuk menguji secara parsial pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai Dinas Pendidikan Kota Bengkulu dengan tingkat signifikan keyakinan 95% dan *asymp.sifg* 5% dengan kriteria pengujian :

Hasil nilai uji t variabel budaya kerja (X1) sebesar 0,324 dengan tingkat signifikan 0,01 (>0,05), ini menunjukkan bahwa budaya kerja (X1) berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Pendidikan Kota Bengkulu, sehingga hipotesis satu (H1) diterima.

Nilai t variabel motivasi kerja (X2) sebesar 16,729 dengan tingkat signifikan 0,04 (>0,05), ini menunjukkan bahwa motivasi kerj (X2) sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Pendidikan Kota Bengkulu, sehingga hipotesis kedua (H2) diterima.

Uji F

Menurut Ghozali (2013:98) uji F dilakukan untuk melihat pengaruh secara bersama-sama (simultan) antara variabel dependen dengan variabel independen, dengan tingkat signifikan > 0,05 atau 5%.

Tabel 8. Hasil uji F

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	702.114	2	351.057	139.958	.000[a]
	Residual	308.521	123	2.508		
	Total	1010.635	125			

a. Predictors: (Constant), Motivasi, Budaya Organisasi
b. Dependent Variable: Kinerja

Sumber : Hasil penelitian dan data diolah 2020

Pembahasan

H1: Budaya organisasi terhadap kinerja karyawan Dinas Pendidikan Kota Bengkulu yang sedang dilakukan serta digalakkan pimpinan mencakup seluruh unit pelaksana teknis ditingkat TK, SD dan SMP baik negeri maupun swasta. Motivasi yang dilakukan pimpinan secara kontinyu akan membawa perubahan yang berarti dalam rangka mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas. Budaya organisasi dan motivasi mutlak diperlukan agar efek yang ditimbulkan menjadi harapan bagi seseorang bisa menduduki jabatan atau eselon yang sesuai dengan kemampuan dan harapannya.

Pada hasil analisis menyatakan bahwa variabel budaya organisasi sangat berpengaruh terhadap kinerja. Hal ini berarti budaya organisasi yan dilakukan pimpinan akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan itu sendiri sehingga melahirkan penghargaan dan promosi pada karyawan tersebut. Hasil analisis memberikan dukundan terhadap hipotesis 1 dan 2 adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel secara keseluruhan. Budaya organisasi dan motivasi yang teratur dan terarah akan memberikan pengaruh dan kecenderungan untuk bekerja lebih giat dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan pimpinan.

H2: Pada responden karyawan Dinas Pendidikan Kota Bengkulu mempunyai pandangan bahwa budaya organisasi dan motivasi merupakan hubungan yang saling timbal balik dan saling menguntungkan karena segala pelaksanaan tugas dalam melayani masyarakat dan negara perlu dilakukan secara cepat dan tanggap akan membawa dampak pada karyawan tersebut baik berupa pengangkatan jabatan ke jenjang lebih tinggi ataupun merasa puas akan pekerjaan yang ditekuninya dengan nilai sebesar 0,894 atau 90%.

Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa pengaruh yang diberikan variabel bebas terhadap variabel terikat. Dengan melihat hasil koefesien berganda maka diketahui bahwa pengaruh yang diberikan variabel budaya organisasi, variabel motivasi terhadap kinerja sangat mempunyai pengaruh positif dan signifikan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Ada pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai Dinas Pendidikan Kota Bengkulu dengan hasil uji t sebesar 0,324 dengan tingkat signifikan 0,01 (>0,05). Dengan indikator budaya organisasi adalah orientasi terhadap hasil, orientasi terhadap manusia, orientasi terhadap tim dan stabilitas.Ada pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Pendidikan Kota Bengkulu dengan hasil uji t sebesar 16,729 dengan tingkat signifikan 0,04 (>0,05). Dengan indikator motivasi kerja adalah komunikasi, partisipasi dan *reward*.
2. Secara bersama-sama (simultan) ada pengaruh budaya organisasi dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Pendidikan Kota Bengkulu, dimana diperoleh nilai signifikan sebesar 0,024 (<0,05) dengan nilai F sebesar 139,958.

Saran

1. Sebaiknya Dinas Pendidikan Kota Bengkulu untuk meningkatkan budaya organisasi dengan memberikan pelatihan yang sesuai dengan pekerjaan pegawai.
2. Sebaiknya Dinas Pendidikan Kota Bengkulu dapat memotivasi kerja pegawai sesuai dengan kemampuan setiap individu.

DAFTAR PUSTAKA

Andreas Lako. 2004*. Kepemimpinan dan Kinerja Organisasi Isu Teori dan Solnsi*. Yogyakarta: Amara Books.

Arikunto, S .(2002). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*.Jakarta : PT Rineka Cipta Artana,

Azizy (2007).*Pengaruh Kepemimpinan, Kompensasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus di Maya Ubud Resort & Spa.*

Dharma, Surya & Akib, Haedar, 2009.*Kewirausahaan Sekolah Berbasis Kreatifitas dan Inovasi.Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan,* Vol. 15 Edisi Khusus.

Jurnal Manajemen, *Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan*, Vol. 2, No. 1.

Azwar, S.(2009). Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya. Jakarta: Pustaka Pelajar. Bangun,

Handoko.T.Hani (2008).*Manajemen Personalia Sumber Daya Manusia*.Edisi kedua ,Yogyakarta.Penerbit.BPFE.

Eko Nurmianto. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 10.*Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Grifin, R.W. (2003). Manajamen. Jakarta. Erlangga.

Hakim, Abdul. 2006. A*nalisis Pengaruh Motivasi, Komitmen Organisasi Dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan Dan Telekomunikasi Provinsi Jawa Tengah*. JRBI.Vol 2. No 2. Hal: 165-180.

Hasibuan, Malayu P. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

_____. (2003). *Organisasi Dan Motivasi; Dasar Peningkatan Produktivitas.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

_____. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Teori dan Praktik). Depok: PT Rajagrafindo Persada

Kuncoro, Mudrajad. (2003). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi.* Jakarta: Erlangga.

Mahmudi.(2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: BPFE. Mangkunegara, Anwar Prabu. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia.*Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.

----------. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.Bandung: PT. RemajaRosdakarya.

---------- (2006).*Manajemen Sumber Daya Manusia*.Bandung: PT. RemajaRosdakarya.

Mangkuprawira, Sjafri dan Hubeis, Aida Vitayala.(2007). *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia* Cetakan Pertama. Bogor:

Mujiono .(2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga

Fauziah Liberty. Moenir, H.A.S. 2004.*Manajemen Pelayanan Umum diIndonesia*.Jakarta: Bumi Aksara.

Muchdarsyah Sinungan, (2000), *Produktivitas apa dan Bagaimana*. Jakarta: Bumi Askara.Muhammad Taufik Rio Sanjaya (2014), *Pengaruh Disiplin Kerja danMotivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Ros In Yogyakarta*. Skripsi Tidak diterbitkan Yogyakarta.UniversitasYogyakarta.

Mudiartha Utama, Wayan. (2001). Manajemen Sumber Daya Manusia. Denpasar: UPT Penerbit Universitas Udayana.

Prima Nugroho S.Niaga.(2010). *Pengaruh Budaya Organisasi Tehadap Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Dairi Sumatera Utara*.Skripsi tidak Diterbitkan.Medan.Universitas Negeri Sumatera Utara.

Prawirosentono.2008. Manajemen Sumber Daya Manusia Kebijkaan Kinerja Karyawan.Yogyakarta.BPFE. Sriwidodo,Untung dan Agus Budhi Haryanto.

Purba.R. (2004).*Hubungan Motivasi Terhadap Kinerja, Jurnal Sumber Daya Manusia,* Edisi 2 Vol 2, Jakarta.

Rivai, Veithzal. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan* Jakarta;Muri Kencana.

Robbins, Stephen P. (2002). *Perilaku Organisasi*. Edisi Kesepuluh. PT Indeks: Kelompok Gramedia.

_____. (2010). Perilaku Organisasi. Edisi Kesepuluh. PT Indeks: KelompokGramedia.

Santoso dan Ashari.(2005). *Anaslistic Statistic dengan Microsoft Excel dan SPSS*. Yogyakarta: Andy Offset.

Stoner, James A.F; Freeman, R. Edward; Gilbert JR, Daniel.R, 1996, *Manajemen.Jilid I*. PT Bhuana Ilmu Populer

Supartono, W. 2004*. Ilmu Budaya Dasar*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Syafitri Diah Kususmawati (2014). *Pengaruh Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Regional I Badan Kepegawaian Negara Yogyakarta*.Skripsi tidak diterbitkan Yogyakarta.Universitas Yogyakarta.

Winardi.(2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia.*Jakarta: Erlangga Fauziah,