

HUBUNGAN KEPATUHAN PENGGUNAAN APD DAN PERILAKU K3 MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN

Erika¹, Edison Sembiring Cholia², Soehatman Ramli³, Sugiarto⁴

Universitas Sahid Jakarta, Indonesia

erikaafan@gmail.com, doktorcholia@gmail.com, soehatmanramli@yahoo.com,
sugiarto.hse@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kepatuhan penggunaan Alat Pelindung Diri (APD) dan perilaku K3 terhadap kinerja karyawan pada PT. Enam Prakarsajaya Mandiri. Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Populasi yang digunakan yaitu karyawan PT. Enam Prakarsajaya Mandiri, sampel yang digunakan sebanyak 123 responden melalui dengan metode sampling yang digunakan yaitu Teknik penentu sampel dengan pertimbangan tertentu. Teknik analisis yang digunakan adalah SPSS 25. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan antara perilaku K3 dan kepatuhan penggunaan APD terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini akan menjadi masukan bagi PT. Enam Prakarsajaya Mandiri terus berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelatihan dan fasilitas K3 untuk mencapai perilaku K3 yang baik dan kepatuhan penggunaan APD. Sebab tingginya perilaku K3 dan kepatuhan penggunaan APD yang baik akan meningkatkan kinerja karyawan yang merupakan tiket keberhasilan semua usaha.

Kata Kunci: **Alat Pelindung Diri, Keselamatan Kesehatan Kerja, Kinerja Karyawan**

ABSTRACT

This study aims to determine the relationship between compliance with the use of Personal Protective Equipment(PPE) and K3 behavior on employee performance at PT. Enam Prakarsajaya Mandiri. The research method used is quantitative research with a cross-sectional approach. The population used is employees of PT. Enam Prakarsajaya Mandiri, the sample used by 123 respondents through the sampling method used, namely the sampling technique with certain considerations. The analysis technique used is SPSS 25. The results of this study show that there is a relationship between K3 behavior and compliance with PPE use on employee performance. This research will be an input for PT. Enam Prakarsajaya Mandiri continues to be committed to improving the quality of K3 training and facilities to achieve good K3 behavior and compliance with the use of PPE. Because of the high behavior of K3 and compliance with the use of good PPE will improve employee performance which is the ticket to the success of all businesses.

Keywords: *Personal Protective Equipment, Occupational Health Safety, Employee Performance*

PENDAHULUAN

Keberhasilan dari pada organisasi / perusahaan diperankan oleh SDM yang ada (Ade Sofyan, 2017), sebab manusia ialah aset hidup yang penting untuk terus dipelihara dan dikembangkan Oleh karenanya, perusahaan harus memberikan perhatian yang

khusus pada karyawan (Edigan et al., 2019). Manajemen yang mempunyai kemampuan dalam hal pengelolaan sumber daya dengan sistematis, terstruktur dan juga efisien, inilah yang diperlukan dalam pengelolaan sumber daya manusia (Warsito & Wibowo, 2022).

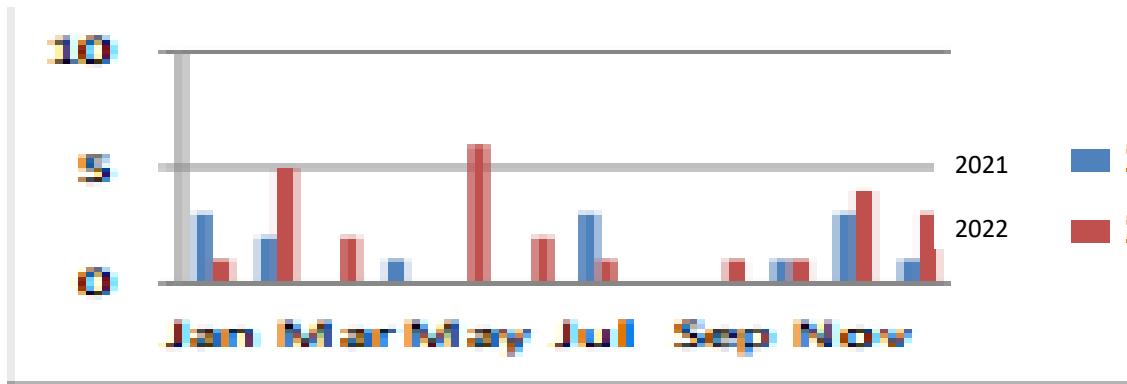
Tantangan bagi pengelola sumber daya manusia (SDM) tidak hanya sebatas pada hal tersebut, melainkan juga bagaimana caranya mengembangkan dan mempertahankan kualitas karyawan demi keberlangsungan perusahaan. Di Era Industri 4.0 ini, perusahaan menuntut para pengelola SDM untuk dapat mencetak karyawan yang memiliki kualifikasi dan kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan Perusahaan (Rudini et al., 2023) Salah satu perihal yang wajib menjadi kepedulian penting untuk administrator sumber daya manusia yakni sistem keamanan serta kesehatan kerja (Ade Sofyan, 2017).

Pada tahun 2018, International Labor Organization (ILO) mengemukakan bahwa tingkat kecelakaan kerja dan bahaya lainnya bagi K3 di tempat kerja di Indonesia tetap tinggi. Khususnya, pekerja konstruksi terus berlebihan di antara mereka yang mendapat manfaat dari kecelakaan di tempat kerja, yang dilaporkan terdapat sekitar 6000 kasus kecelakaan kerja yang terjadi di Indonesia, dimana 20 korban diantaranya fatal pada setiap 100.000 tenaga kerja akibat kecelakaan kerja (Parashakti & Putriawati, 2020). ILO mengkalkulasi, Kecelakaan di tempat kerja dapat mengorbankan negara-negara berkembang seperti Indonesia hingga 4 persen dari produk nasional bruto (PNB) setiap tahunnya (Utami & Thahir, 2019). Pada tahun 2018 ILO menyampaikan, Kecelakaan kerja yang terdapat di Indonesia berada pada deretan paling tinggi, ialah urutan ke 152 dari 153 negeri yang sudah dilakukan penelitian (Rangkang et al., 2021). Berdasarkan data BPJS-TK, jumlah kecelakaan kerja di Indonesia sebesar 234.270 kasus pada 2021. Pada tahun sebelumnya terdapat 221.740 kasus, terjadi kenaikan sebanyak 5,65%. Sepanjang 5 tahun terakhir, jumlah permasalahan kecelakaan kegiatan di Indonesia lalu berkembang. Semenjak tahun 2017, sebanyak 123.040 kasus jumlah kecelakaan kerja tercatat. Jumlahnya mengalami peningkatan sebanyak 40,94% jadi 173.415 kasus pada 2018

Dalam UU No.1 Thn1970 mengenai K3, diresmikan syarat-syarat keamanan kerja yang wajib dipenuhi oleh tiap orang ataupun instansi yang melaksanakan upaya, baik resmi ataupun informal, dimanapun terletak dalam usaha membagikan proteksi keamanan serta kesehatan seluruh orang yang terletak di area usahanya. Salah satu program K3 di industri merupakan dengan penyediaan Alat Pelindung Diri. Bersumber pada UU Nomor. 1 tahun 1970 pasal 14(c) mengenai Keselamatan Kerja, pengelola ataupun wiraswasta harus sediakan APD dengan cara bebas kepada pekerjanya serta orang lain yang merambah tempat kegiatan Pada UU Nomor. 1 Tahun 1970 pasal 3 mengenai Keselamatan Kerja dituturkan syarat-syarat keamanan kerja salah satunya berikan alat-alat proteksi diri pada para pekerja. Kepatuhan penggunaan APD ini juga tergantung dari bagaimana persepsi dari setiap karyawan terhadap kesehatan dan

keselamatan kerja yang mereka miliki. Siti Al Fajar & Tri Heru (2015:102) menjelaskan bahwa keselamatan juga kesehatan karyawan akan mendeskripsikan psikologis fisik serta psikologis daya kerja yang jadi dampak dari kawasan kegiatan industri, pada saat suatu industri membuat tindakan keamanan serta kesehatan kerja yang efisien, hingga para pengidap cedera atau penyakit yang berjangka pendek ataupun panjang akan terus menjadi menyusut serta menurun (Rahman Hakim & Febriyanto, 2020)

PT. Enam Prakarsajaya Mandiri adalah sebuah perusahaan yang bergerak pada pelayanan jasa konsultasi Teknis yang didirikan secara resmi pada tahun 2009 oleh para profesional yang berpengalaman dalam bidang Layanan Jasa Project Manajemen Services, Construction Management dan Quantity Surveying selama lebih dari 20 tahun. Menurut data diagram batang kecelakaan kerja Tahun 2022 PT. Enam Prakarsajaya Mandiri terdapat kenaikan kecelakaan kerja dibandingkan tahun 2021. Dalam menjalankan kegiatan sehari-hari PT. Enam Prakarsajaya Mandiri memiliki beberapa kendala, kendala perusahaan ini dikarenakan penyediaan alat pelindung diri kurang maksimal sehingga efektivitas agar tidak terjadinya kecelakaan adalah kecil, dan dapat membawa risiko bahaya (Soeripto, 2018). Ketika bekerja, maka faktor keamanan dan kenyamaan adalah hal yang berdampak terhadap produktivitas karyawan. Pengetahuan dari para karyawan terkait perilaku keselamatan serta kesehatan kerja serta pemanfaatan alat pelindung diri dapat berdampak pada terjadinya kecelakaan kerja yang biasanya diakibatkan oleh sebab kelalaian manusia (human error). Tidak hanya pada pandangan kompetensi dari para eksekutif namun juga pada pelaksana K3 tersebut (Gita et al., 2021). maka dari masalah ini menyebabkan kinerja PT. Enam Prakarsajaya Mandiri menjadi kurang efektif dan efisien (Candra, 2021).



Gambar 1. Kecelakaan kerja di PT. Enam Prakarsajaya Mandiri tahun 2021-2022

Keselamatan dan kesehatan kerja dari para karyawannya ialah tanggung jawab dari tiap- tiap industri, dalam perihal ini, keamanan serta kesehatan kegiatan ini akan membagikan dampak dan akibat yang langsung kepada para karyawan dalam pekerjaan yang dilakukannya (Kusumawardani et al., 2014). berrdasarkan konsep kesehatan fisik atau jasmani merupakan keadaan yang dinamis dan meliputi pengembangan fungsi biologis, fisiologis, serta mental. Hal ini akan mempengaruhi kapasitas kerja dan aktivitas sosial manusia. (Triski et al., 2022). Hal ini juga dapat diartikan dengan memberikan fasilitas kepada karyawannya dan juga peraturan yang diperlukan dalam tingkatkan aplikasi keamanan serta kesehatan kerja.

Dengan begitu, dapat disimpulkan jika keamanan serta kesehatan kerja mempunyai partisipasi kepada kemampuan dari pegawai, perihal ini terjalin oleh sebab keamanan serta kesehatan kerja mempunyai perhatian utama pada lingkungan kerja dan hal ini dapat mempengaruhi hasil kerja dari para karyawan. Dengan jaminan yang diberikan oleh perusahaan seperti keamanan serta kesehatan kegiatan, hingga diharapkan kemampuan dari para pegawai juga akan berjalan dengan bagus sesuai yang diharapkan industri.

Sedarmayanti (2016:260) menyatakan bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dapat dilihat dengan berdasarkan pada kualitas dan kuantitas para pegawai dalam pelaksanaan tugas tanggung jawabnya sesuai dengan yang diberikan kepada pegawai tersebut ketika K3 ini dapat berjalan dengan bagus, maka tingkatan kecelakaan pada dikala bertugas juga akan menurun serta kemampuan karyawan akan meningkat(Bando et al., 2020). Berdasarkan latar belakang di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kepatuhan penggunaan APD dan Perilaku Keselamatan Kesehatan Kerja (K3) terhadap kinerja karyawan PT. Enam Prakarsajaya Mandiri.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian observasional analitik menggunakan studi cross - sectional. Penelitian dilakukan di PT. Enam Prakarsajaya Mandiri, Tangerang Selatan, pada bulan Maret 2023. Sampel penelitian berjumlah 123 pekerja bagian pembangunan yang dipilih menggunakan teknik nonprobability sampling dengan metode *convenience sampling*. Kriteria inklusi responden adalah: 1) Bekerja di bagian pembangunan (pegawai tetap dan kontrak), 2) Tidak dalam kondisi sakit, 3) Bersedia menjadi subjek penelitian, dan 4) Berusia 21-50 tahun. Data primer diperoleh dari wawancara dengan pihak Manajemen Perusahaan. Data sekunder berasal dari informasi internal perusahaan, seperti profil perusahaan, jumlah karyawan, dan jenis pelayanan, serta informasi eksternal dari sumber-sumber publik seperti buku, majalah, internet, dan koran. Uji validitas kuesioner dilakukan pada 30 responden dengan nilai r-tabel 0,177 pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$), menghasilkan 11 pertanyaan valid. Uji reliabilitas menggunakan SPSS versi 25.00

menunjukkan nilai Cronbach's Alpha untuk kuesioner kepatuhan penggunaan APD sebesar 0,831, kuesioner perilaku K3 sebesar 0,614, dan kuesioner kinerja karyawan sebesar 0,913, sehingga seluruh kuesioner dinyatakan reliabel. Analisis data menggunakan teknik analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan menilai opini responden terhadap variabel-variabel yang peneliti teliti.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif Responden

Bersumber pada hasil pengolahan data kuesioner dikenal jika sebagian besar karyawan di bagian pembangunan PT. Enam Prakarsajaya Mandiri adalah perempuan yaitu sebesar 20,3% dan laki-laki sebesar 79,7%. Hal ini diputuskan berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu sumber, dimana kedua orang tersebut tidak mempunyai keterlibatan langsung dengan produk dan jasa perusahaan yaitu untuk hanya pengurusan administrasi internal non teknik. Dengan demikian peneliti tidak mengalokasikan pembagian kuesioner kepada kedua orang tersebut. Maka khusus untuk penelitian ini, 100% responden adalah laki-laki. Karakteristik responden karyawan bagian pembangunan PT. Enam Prakarsajaya Mandiri dapat dilihat pada Tabel1.

Tabel 1.Karakteristik Responden karyawan bagian pembangunan PT. ENAM

PRAKARSAJAYA MANDIRI

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	98	79.7%
Perempuan	25	20.3%
Total	123	100.%
Usia	Frekuensi	Persentase
≤ 25	18	14.6%
26 - 35	86	69.9%
36 - 45	8	6.5%
46+	11	8.9%
Total	123	100%
Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
SMP	1	0.8%
SMA	13	10.6%
Diploma	25	20.3%
Sarjana 1	73	59.3%
Pascasarjana	11	8.9%
Total	123	100.%
Masa Kerja	Frekuensi	Persentase
≤ 5	96	78.0
6 - 10	18	14.6
11 - 15	7	5.7
16+	2	1.6
Total	123	100.%
Status Pegawai	Frekuensi	Persentase
Kontrak	62	50,4%
Tetap	61	49,5%
Total	123	100.%

Sumber: Data kuesioner yang diolah (2023)

Karakteristik Responden berdasarkan Usia Penelitian ini memberikan batasan usia responden, berdasarkan usia minimal pegawai yang dapat bekerja di perusahaan tersebut yaitu minimal 19 tahun sampai dengan usia sebelum masa pensiun yaitu usia dibawah 55 tahun. Karakter responden yang ditinjau berikutnya yaitu pendidikan terakhir. Karyawan PT. Enam Prakarsajaya Mandiri memiliki latar pendidikan terakhir yang beragam. Salah satu aspek yang pengaruhnya cara pengumpulan ketetapan diharapkan dapat ditentukan oleh tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan sangat mempengaruhi seseorang dalam berfikir, memandang, berpersepsi dan memandang suatu hal atau permasalahan. Tingkat pendidikannya bahkan mempengaruhi seseorang dalam memutuskan jalan keluar suatu permasalahan. Seseorang yang mempunyai tingkat pendidikan yang semakin tinggi, maka semakin tanggap pula orang itu dalam menghadapi informasi atau permasalahan. Semakin besar informasi yang diterimanya, maka semakin besar pula pengaruhnya dalam hal pemilihan produk atau jasa yang terbaik menurutnya.

Berdasarkan data yang disajikan, mayoritas karyawan PT. Enam Prakarsajaya Mandiri sudah bekerja kurang dari 5 tahun, yaitu sebesar 78%. Selanjutnya, karyawan dengan masa kerja antara 6-10 tahun mencapai 14,6%, karyawan dengan masa kerja 11-15 tahun sebesar 5,7%, dan karyawan dengan masa kerja lebih dari atau sama dengan 16 tahun hanya 1,6%. Penelitian ini juga memberikan informasi perihal status pegawai di department tersebut sehingga diharapkan bahwa mereka memahami kuesioner yang disebar, dan memberikan tanggapan yang lebih objektif terkait dengan kinerja karyawan, kepatuhan penggunaan APD, dan perilaku K3 yang telah diberikan perusahaan.

Tabel 2.Uji korelasi Spearman

	n	P-value	R
Kepatuhan penggunaan APD-Perilaku Keselamatan Kesehatan Kerja	123	0,037	0,188
Kepatuhan Penggunaan APD dan Kinerja Karyawan	123	0,000	0,430
Perilaku K3 dan Kinerja Karyawan	123	0,000	0,681

Sumber: Data kuesioner yang diolah (2023)

Berdasarkan tabel 2, diperoleh nilai korelasi sebesar 0.188 antara variabel kepatuhan penggunaan APD (X1) dan Perilaku K3 (X2). Hal ini menunjukkan adanya korelasi positif yang lemah antara kedua variabel tersebut. Nilai p-value sebesar 0.037 berada di bawah ambang batas signifikansi 0.05, sehingga korelasi ini dianggap signifikan pada tingkat signifikansi 0.05.

Selanjutnya, korelasi antara Kinerja (Y) dan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) memiliki korelasi positif yang kuat, yaitu sebesar 0.681. Temuan ini mengindikasikan bahwa organisasi atau individu yang lebih memperhatikan keselamatan

dan kesehatan kerja cenderung memiliki kinerja yang lebih baik. Kemungkinan adanya budaya kerja yang aman dan sehat dapat memberikan kontribusi positif terhadap efektivitas dan efisiensi kerja. Berdasarkan tabel 2 didapatkan nilai korelasi (0.430) menunjukkan bahwa terdapat korelasi positif moderat antara variabel Kinerja (Y) dan Kepatuhan penggunaan APD (X1). Nilai p-value yang sangat rendah (0.000) menunjukkan bahwa korelasi ini signifikan secara statistik pada tingkat signifikansi 0.01. Korelasi antara Kinerja (Y) dan Kepatuhan penggunaan Alat Pelindung Diri (APD) memiliki korelasi positif yang moderat (0.430**). Ini menunjukkan bahwa penggunaan Alat Pelindung Diri yang tepat dan konsisten dapat memiliki dampak positif pada kinerja individu atau organisasi. Ketika APD digunakan dengan benar, maka hal ini dapat mendukung peningkatan kinerja.

Berdasarkan tabel 2, nilai korelasi sebesar 0.681 menunjukkan adanya korelasi positif yang kuat antara variabel Kinerja (Y) dan Perilaku K3 (X2). Nilai p-value yang sangat rendah (0.000) mengindikasikan bahwa korelasi ini signifikan secara statistik pada tingkat signifikansi 0.05. Selain itu, korelasi antara Kinerja (Y) dan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) juga memiliki korelasi positif yang kuat, yaitu sebesar 0.681. Temuan ini menunjukkan bahwa organisasi atau individu yang lebih memperhatikan aspek keselamatan dan kesehatan kerja cenderung memiliki kinerja yang lebih baik. Kemungkinan adanya budaya kerja yang aman dan sehat dapat memberikan kontribusi positif terhadap efektivitas dan efisiensi kerja.

Analisis Regresi Variabel Perilaku K3 (X2) Dan Kepatuhan Penggunaan APD (X1) Terhadap Variabel Kinerja (Y).

Tabel 3. Analisi Regresi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.747 ^a	.558	.550	.29656
a. Predictors: (Constant), K3 (X2), APD (X1)				
b. Dependent Variable: Kinerja (Y)				

Sumber: Data kuesioner yang diolah (2023)

Tabeldiatas merupakan hasil analisis regresi yang membahas bagaimana variabel-variabel K3(X2) dan APD(X1) mempengaruhi variabel Kinerja (Y). Berikut penjelasan mengenai tabel tsb. :

- a. R (Pearson Correlation): Nilai 0.747 menunjukkan korelasi antara variabel Kinerja (Y) dengan prediktor K3(X2) dan APD(X1).
- b. R Square(R^2): Nilai 0.558 menunjukkan bahwa sekitar 55,8% variasi dalam variabel Kinerja (Y) dapat dijelaskan oleh kombinasi K3(X2) dan APD(X1).
- c. Adjusted R^2 Nilai 0.550 adalah R Square yang disesuaikan dengan jumlah prediktor dan jumlah sampel. Ini mengindikasikan bahwa sekitar 55% variasi

dalam Kinerja (Y) dapat dijelaskan oleh model ini setelah mempertimbangkan kompleksitas model.

- d. Std.Error of the Estimate: Nilai 0.29656 adalah perkiraan kesalahan standar dari prediksi model terhadap variabel Kinerja (Y).

Uji ANOVA

Tabel 4. Uji ANOVA

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13.314	2	6.657	75.697	.000 ^b
	Residual	10.554	120	.088		
	Total	23.868	122			

a. Dependent Variable: Kinerja (Y)

b. Predictors: (Constant), K3 (X2), APD (X1)

Sumber: Data kuesioner yang diolah (2023)

Berdasarkan tabel di atas didapatkan model Regression Sum of Squares merupakan 13.314 adalah jumlah variasi dalam Kinerja (Y) yang dijelaskan oleh model regresi. Residual Sum of Squares merupakan 10.554 adalah jumlah variasi dalam Kinerja (Y) yang tidak dijelaskan oleh model, dan dikenal sebagai residual (sisa). Total Sum of Squares bernilai 23.868 adalah total variasi dalam Kinerja (Y) di seluruh data. F-statistic dengan nilai 75.697 adalah uji statistik F untuk melihat apakah model regresi secara keseluruhan memiliki dampak yang signifikan pada Kinerja (Y). Sig. bernilai 0.000 adalah nilai p-value yang sangat rendah, menunjukkan bahwa model regresi secara keseluruhan signifikan secara statistik dalam mempengaruhi Kinerja (Y).

Uji Koefisien

Tabel 5. Uji Koefisien

Coefficients ^a								
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics			
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	3.289	.173	18.962	.000			
	APD (X1)	.085	.017	.313	5.063	.000	.965	1.037
	K3 (X2)	.394	.039	.622	10.060	.000	.965	1.037

a. Dependent Variable: Kinerja (Y)

Sumber: Data kuesioner yang diolah (2023)

- Koefisien untuk Intercept (Constant): Nilai 3.289 adalah perkiraan Kinerja (Y) ketika nilai K3 (X2) dan APD (X1) adalah 0.
- Koefisien untuk APD (X1): Nilai 0.085 menunjukkan bahwa ketika APD (X1) meningkat satu satuan, Kinerja (Y) meningkat sekitar 0.085 unit, dengan mempertahankan K3 (X2) konstan.

- c. Koefisien untuk K3 (X2): Nilai 0.394 menunjukkan bahwa ketika K3 (X2) meningkat satu satuan, Kinerja (Y) meningkat sekitar 0.394 unit, dengan mempertahankan APD (X1) konstan.
- d. Sig.: Nilai 0.000 untuk kedua koefisien menyatakan bahwa kedua variabel prediktor (APD, K3) memiliki dampak yang signifikan secara statistik terhadap Kinerja (Y).
- e. Collinearity Statistics: Nilai Tolerance dan VIF menunjukkan bahwa tidak ada masalah multikolinearitas antara prediktor (APD dan K3) dalam model.

Kesimpulannya, hasil analisis ini menunjukkan bahwa model regresi dengan K3 (X2) dan APD (X1) sebagai prediktor memiliki dampak yang signifikan pada variabel Kinerja (Y). Variabel K3 (X2) dan APD (X1) secara bersama-sama menjelaskan sekitar 55.8% variasi dalam Kinerja (Y). Lebih lanjut, kedua variabel prediktor tersebut berpengaruh yang signifikan secara individu terhadap Kinerja (Y). Dari output di atas, terlihat bahwa memiliki koefisien (coefficients) untuk variabel prediktor, yaitu APD (X1) dan K3 (X2), serta nilai-nilai yang berkaitan.

Uji Hipotesis untuk APD (X1)

- a. H0 (Hipotesis Nol): Koefisien APD (X1) = 0 (Tidak ada pengaruh APD terhadap Kinerja)
- b. Ha (Hipotesis Alternatif): Koefisien APD (X1) ≠ 0 (Ada pengaruh APD terhadap Kinerja)
- c. Nilai t: 5.063
- d. Nilai Sig.: 0.000 (sangat rendah)

Karena nilai p-value (Sig.) sangat rendah (kurang dari tingkat signifikansi apapun seperti 0,01 atau 0,05), kita memiliki cukup bukti untuk menolak hipotesis nol. Ini berarti ada bukti yang cukup untuk menyatakan bahwa variabel APD (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kinerja (Y).

Uji Hipotesis untuk K3 (X2)

- H0 (Hipotesis Nol): Koefisien K3 (X2) = 0 (Tidak ada pengaruh K3 terhadap Kinerja)
- Ha (Hipotesis Alternatif): Koefisien K3 (X2) ≠ 0 (Ada pengaruh K3 terhadap Kinerja)
- Nilai t: 10.060
- Nilai Sig.: 0.000 (sangat rendah)

Karena nilai p-value (Sig.) yang sangat rendah (kurang dari tingkat signifikansi 0,01 atau 0,05), maka kita memiliki cukup bukti statistik untuk menolak hipotesis nol. Hal ini berarti terdapat bukti yang cukup untuk menyatakan bahwa variabel Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kinerja (Y). Namun, temuan ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Saputra et al., 2023). Perbedaan hasil ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti perbedaan konteks, populasi, atau metodologi yang digunakan. Oleh

karena itu, perlu dilakukan pengkajian lebih lanjut untuk memahami lebih mendalam mengenai hubungan antara variabel K3 dan Kinerja. Dalam kedua kasus, karena nilai p-value sangat rendah, kita memiliki keyakinan yang kuat bahwa ada hubungan yang signifikan antara kedua variabel prediktor (APD dan K3) dengan variabel respon (Kinerja). Sehingga, hasil ini mendukung kesimpulan bahwa APD dan K3 memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja. Persamaan estimasi regresi berdasarkan koefisien yang diberikan dalam tabel adalah sebagai berikut:

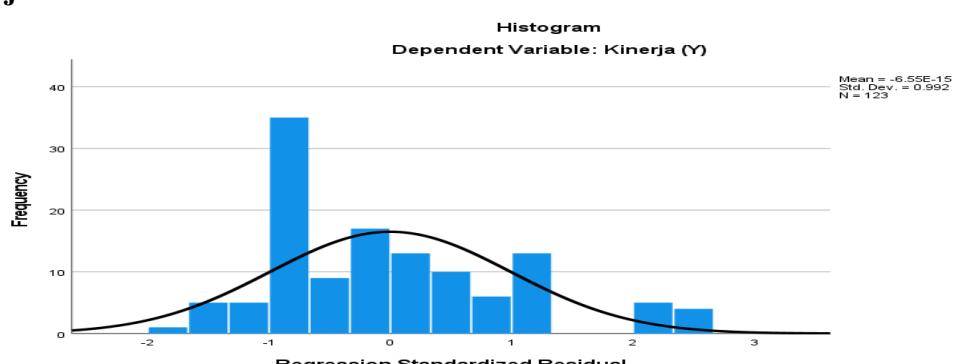
$$\text{Kinerja (Y)} = 3.289 + 0.085 * \text{APD (X1)} + 0.394 * \text{K3 (X2)}$$

Dalam persamaan ini:

- a. 3.289 adalah nilai intercept (konstanta) yang menunjukkan perkiraan nilai Kinerja (Y) ketika kedua prediktor (APD dan K3) adalah 0.
- b. 0.085 adalah koefisien untuk variabel APD (X1), yang mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam APD akan menghasilkan peningkatan sekitar 0.085 unit dalam Kinerja (Y), dengan mempertahankan K3 (X2) tetap konstan.
- c. 0.394 adalah koefisien untuk variabel K3 (X2), yang mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam K3 akan menghasilkan peningkatan sekitar 0.394 unit dalam Kinerja (Y), dengan mempertahankan APD (X1) tetap konstan.

Jadi, dengan menggunakan persamaan ini, kita dapat memperkirakan nilai Kinerja (Y) berdasarkan nilai-nilai APD (X1) dan K3 (X2).

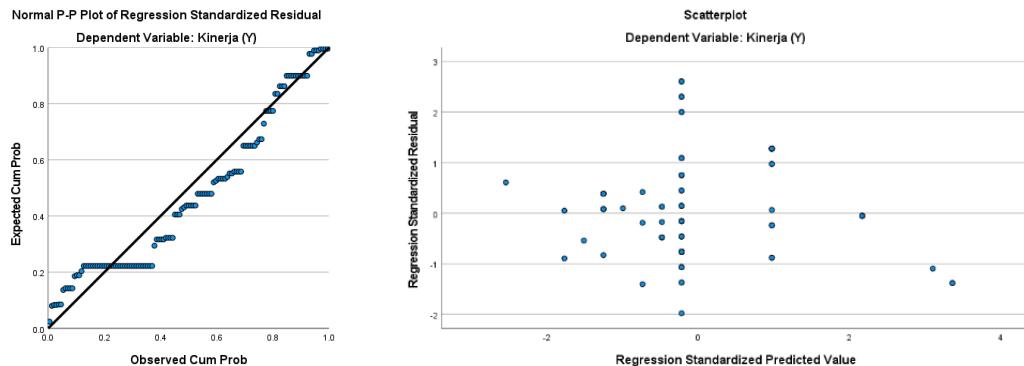
Uji Normalitas Secara Visual



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

Jika diperhatikan pada penampakan visual residual, maka dapat dikatakan memiliki distribusi yang normal, hal ini terjadi oleh karena distribusi residual mendekati distribusi normal yang teoritis ataupun berbentuk lonceng.

Uji Heteroskedastisitas secara Visual



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Untuk melihat ada atau tidaknya heteroskedastisitas, penelitian ini menggunakan diagram pencar (scatterplot). Jika terdapat pola tertentu dan alur yang teratur pada diagram pencar, maka dapat disimpulkan bahwa terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika tidak terdapat pola yang jelas dan titik-titik menyebar secara acak, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Berdasarkan analisis diagram pencar, penelitian ini menyimpulkan bahwa pada model penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang sudah dilakukan sehingga disimpulkan bahwa kepatuhan dengan penggunaan APD memiliki dampak positif pada kinerja staf. Dikarenakan adanya korelasi kuat antara kepatuhan APD dan produktivitas pekerja. Tindakan/perilaku keselamatan dan kesehatan kerja (K3) memiliki efek menguntungkan yang mengarah pada kinerja yang lebih tinggi hal ini dikarenakan bahwa perilaku K3 berdampak substansial pada kinerja pekerja. Kepatuhan dengan penggunaan APD terkait positif dengan praktik yang aman di tempat kerja. Peningkatan dalam perilaku K3 dapat ditafsirkan sebagai hasil dari tingkat kepatuhan yang lebih tinggi dengan penggunaan APD. Dikarenakan bahwa kepatuhan dengan penggunaan APD berpengaruh signifikan pada perilaku K3, dan kinerja pekerja dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kepatuhan mereka terhadap penggunaan APD dan perilaku kesehatan kerja mereka. Ketika karyawan lebih sadar tentang mengikuti protokol keamanan, mereka lebih mampu memaksimalkan kinerja mereka.

Berdasarkan informasi yang diberikan, saran untuk manajemen perusahaan yaitu tingkatkan program pelatihan dan pengembangan karyawan serta investasi dalam program Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) yang efektif, tingkatkan kebijakan untuk mempromosikan pemahaman tentang pentingnya Alat Pelindung Diri (APD) dan laksanakan program pelatihan serta peningkatan kesadaran, perbaharui peralatan

perusahaan untuk mengurangi kecelakaan kerja, terapkan pengukuran dan pelaporan kinerja terkait K3 dan penggunaan APD untuk meningkatkan akuntabilitas, perkuat kebijakan K3 untuk area kerja berisiko tinggi, serta secara sistematis ukur dan evaluasi dampak penggunaan APD untuk panduan kebijakan dan investasi selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Sofyan. (2017). Pengaruh Kesehatan Dan Keselamatan Kerja(K3) Terhadap Kinerja Karyawan Pt.Bekaert Indobesia Plant Karawang. *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif*, 22–45.
- Bando, J. J., Kawatu, P. A. T., Ratag, B. T., Kesehatan, F., Universitas, M., & Ratulangi, S. (2020). Gambaran Penerapan Program Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Rumah Sakit (K3Rs) Di Rumah Sakit Advent Manado. *Kesmas*, 9(2), 33–40.
- Candra, T. A. S. (2021). *Hubungan Pengetahuan Terhadap Kepatuhan Penggunaan Apd Pada Pekerja Di Unit Pelayanan Teknis Industri Kulit Dan Produk Kulit Magetan*. 1–114.
- Edigan, F., Purnama Sari, L. R., & Amalia, R. (2019). Hubungan Antara Perilaku Keselamatan Kerja Terhadap Penggunaan Alat Pelindung Diri (APD) Pada Karyawan PT Surya Agrolika Reksa Di Sei. Basau. *Jurnal Saintis*, 19(02), 61. [https://doi.org/10.25299/saintis.2019.vol19\(02\).3741](https://doi.org/10.25299/saintis.2019.vol19(02).3741)
- Gita, N. L. P. C., Hadi, M. C., & Yulianti, A. E. (2021). Hubungan Tingkat Pengetahuan Keselamatan Dan Kesehatan Kerja (K3) Dengan Sikap Penggunaan Alat Pelindung Diri Pada Pekerja Dupa. *Jurnal Skala Husada : The Journal of Health*, 18(2), 51–56. <https://doi.org/10.33992/jsh:tjoh.v18i2.1840>
- Kusumawardani, A. F., Novianto, W. T., Gigi, T., & Kesehatan, T. P. (2014). *Dan Penyedia Jasa Layanan Perawatan Gigi Di Surakarta*. 8(2), 149.
- Parashakti, R. D., & Putriawati. (2020). Pengaruh Keselamatan Dan Kesehatan Kerja (K3), Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 1(3), 290–304. <https://doi.org/10.31933/jimt.v1i3.113>
- Rahman Hakim, A., & Febriyanto, K. (2020). Hubungan Pengetahuan dengan Kepatuhan Penggunaan APD pada Pekerja di PT. Galangan Anugrah Wijaya Berjaya Samarinda. *Borneo Student Research*, 2(1), 446–452.
- Rangkang, J. R. C., Mautang, T., & Paturusi, A. (2021). Hubungan Antara Pelaksanaan Program Kesehatan Keselamatan Kerja Dengan Kejadian Kecelakaan Kerja Pada Pt Cahaya Nataan Di Ratahan 2020. *PHYSICAL: Jurnal Ilmu Kesehatan Olahraga*, 2(1), 123–130. <https://doi.org/10.53682/pj.v2i1.1128>
- Rudini, Kasran, M., & Sampetan, S. (2023). Pengaruh softskill dan hardskill terhadap kinerja karyawan. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminsitrasi Dan Pelayanan Publik Universitas Bina Taruna Gorontalo Volume 10 Nomor 2, 2023 PENGARUH*, 10, 785–792.

- Saputra, A., Kusdarianto, I., & Samsinar. (2023). PENGARUH KESELAMATAN KESEHATAN KERJA (K3) DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminsitrasi Dan Pelayanan Publik Universitas Bina Taruna Gorontalo*, 10(2), 761–771. <https://doi.org/10.32832/manager.v1i1.1770>
- Soeripto. (2018). Hubungan Antara Pemakaian Alat Pelindung Diri (Apd) Dengan Produktivitas Kerja Pada Pekerja Bagian Welding Di Pt . Barata Indonesia (Persero) Cabang Tegal. *JurnalDEVIANA HIDAYATI*, 101.
- Triski, D. S., Soemaryani, I., & Muizu, W. O. Z. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja Pada Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Kondisi Kesehatan Serta Implikasinya Terhadap Produktivitas Kerja Guru Sekolah Dasar. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasni Dan Pelayanan Publik*, 9(3), 546–563. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i3.400>
- Utami, S., & Thahir, H. (2019). Management of gingival enlargement in patient with calcium channel blockers: case report Perawatan pembesaran gingiva pada pasien dengan calcium channel blockers: laporan kasus. *Makassar Dent J*, 8(2), 105–107.
- Warsito, A., & Wibowo, P. A. (2022). Pengaruh Pengetahuan tentang K3 dan Penggunaan APD terhadap terjadinya Kecelakaan Kerja di Bagian Back Proses PT. Lotus Indah Textile Industries Nganjuk. *Journal Mechanical and Manufacture Technology*, 3(1), 28–34.

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN SEMBILAN SEPULUH ULU KOTA PALEMBANG

Desi¹, Irwan Septayuda,²
Universitas Binadarma Palembang
desi.okto99@gmail.com¹, irwan.septayuda@binadarma.ac.id²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan instansi pemerintahan, terutama Kantor Lurah Sembilan Sepuluh Ulu Kota Palembang, terhadap kepuasan masyarakat melalui indikator Bukti Fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati, menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) PLS 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bukti Fisik dan Jaminan memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat, sementara Kehandalan dan Ketanggapan tidak memiliki pengaruh positif. Empati juga terbukti memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat. Implikasi managerialnya adalah bahwa Kantor Lurah dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dengan memperhatikan dan memperbaiki aspek-aspek yang telah terbukti memiliki pengaruh positif. Implikasi teoritisnya adalah penelitian ini memberikan kontribusi pada pemahaman tentang hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, khususnya dalam konteks instansi pemerintahan. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melibatkan analisis lebih mendalam terkait implementasi solusi, khususnya dengan mempertimbangkan efektivitas pelatihan, penerapan sistem informasi pelayanan, dan evaluasi berkelanjutan terhadap tingkat transparansi dan efisiensi pelayanan.

Kata Kunci: **Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat**

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of service quality provided by governmental institutions, particularly the Sembilan Sepuluh Ulu Subdistrict Office in Palembang City, on public satisfaction through indicators of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy, utilizing the Structural Equation Modeling (SEM) PLS 3 method. The results indicate that Tangibles and Assurance positively influence Public Satisfaction, whereas Reliability and Responsiveness do not show a positive influence. Empathy is also proven to have a positive influence on Public Satisfaction. The managerial implications suggest that the Subdistrict Office can enhance public satisfaction by addressing and improving aspects that have been shown to have a positive influence. The theoretical implications of this research contribute to understanding the relationship between service quality and public satisfaction, particularly in the context of governmental institutions. For future researchers, it is recommended to conduct a deeper analysis regarding the implementation of solutions, particularly by considering the effectiveness of training, the application of service information systems, and continuous evaluation of the transparency and efficiency of services.

Keywords: *Service Quality, Public Satisfaction*

PENDAHULUAN

Negara harus memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dalam pelayanan publik sesuai dengan hak dan kebutuhan masyarakat, sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan harus netral karena sifatnya yang umum dan berlaku untuk semua masyarakat. Pelayanan pemerintah harus memastikan bahwa layanan pemerintah berkualitas tinggi. Kualitas aparatur pemerintahan ditentukan oleh kemampuan pegawai pelayanan yang disesuaikan dengan tugas mereka untuk menyediakan layanan (Herman, 2019).

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan dan kebutuhan (Rochmah & Rosy, 2021). Kualitas layanan ditentukan oleh seberapa jauh perbedaan yang didapat antara kenyataan dan harapan. Adapun inidkator-indikator kualitas pelayanan yaitu, kemampuan fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) Zeithaml dan Parasuraman dalam (Tilome, 2017).

Tersedianya fasilitas yang memadai dan layak akan membuat penerima layanan atau masyarakat merasa nyaman. Pelayanan yang dapat diakses, mudah dipahami, dan memadai, serta keterbukaan terhadap setiap pelanggan tanpa membedakan, merupakan kunci penyediaan fasilitas pelayanan (Mayasari, 2020; Rawis et al., 2022).

Pada saat ini, masyarakat sekarang lebih kritis terhadap layanan yang tidak memenuhi harapan. Untuk menjalin komunikasi yang efektif, pengelolaan relasi dengan pelanggan harus menjadi fokus utama, tingkat kepuasan masyarakat juga sangat erat terkait dengan kualitas produk atau layanan yang diberikan (Supriyanto et al., 2021).

Kepuasan masyarakat merupakan hubungan timbal balik antara organisasi seperti yang dilakukan oleh organisasi publik untuk menyediakan kualitas pelayanan terbaik sehingga menghasilkan rasa puas yang dirasakan saat proses dilayani dan melayani. Suatu tujuan untuk mencapai sesuatu yaitu jika penerima pelayanan mendapatkan hak pelayanan yang baik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat, petugas pelayanan dapat dikatakan berkualitas (Trijultian et al., 2022). Indikator-indikator kepuasan masyarakat meliputi, tingkat kepuasan secara keseluruhan (*overall satisfaction*), kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat (*expectation*), dan tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan instansi (*experience*) (Sonani & Yulia, 2021).

Kepuasan masyarakat dapat dilihat melalui rekomendasi dan kritik yang diberikan oleh orang yang menerima layanan menunjukkan kepuasan masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/MPan/2/2004, yang menyatakan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) harus dibuat sebagai tolak ukur untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, indeks kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai sumber penilaian untuk menentukan hal-hal apa yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan atau kepuasan karyawan (Rochmah & Rosy, 2021).

Kelurahan merupakan salah satu unit pelayanan publik pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat. Kantor Lurah merupakan tempat perwakilan pemerintah di tingkat kelurahan yang bertugas untuk memberikan berbagai jenis layanan administratif kepada masyarakat setempat. Keberhasilan kantor kelurahan bergantung pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Layanan yang baik akan menciptakan hubungan yang harmonis antara petugas dan masyarakat, yang memungkinkan mereka untuk meningkatkan partisipasi aktif dan memperkuat ikatan sosial di lingkungan kelurahan (Karlina et al., 2019).

Kelurahan Sembilan Sepuluh Ulu merupakan sebuah instansi pemerintahan di Kecamatan Jakabaring I, Kota Palembang. Aparatur pemerintah bertanggung jawab atas pengelolaan administrasi negara, yang mencakup pembuatan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang digunakan untuk kepentingan publik atau masyarakat. Adapun pelayanan administrasi yang diberikan oleh Kantor Lurah 9-10 Ulu pada tahun 2023 adalah berikut:

Tabel 1.1 Jenis pelayanan dan jumlah masyarakat yang menerima layanan di Kantor Lurah Sembilan Sepuluh Ulu Tahun 2023

Tahun	Jenis Pelayanan	Jumlah Masyarakat
2023	Umum	565
2023	Surat Nikah	68
2023	Penambahan Anggota Keluarga	4
2023	Surat Pindah	27
2023	Surat Kematian	69

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan pada tabel di atas, jumlah masyarakat sebanyak 565 orang telah menerima layanan untuk kepentingan umum, namun sebenarnya belum ada pengklasifikasian yang lebih jauh dikarenakan pencatatan penerimaan data masyarakat masih secara manual, sehingga proses dalam memberikan layanan kepada masyarakat masih tergolong lamban. Berdasarkan hasil observasi peneliti, ditemukan permasalahan lain yakni, banyaknya prosedur yang berbelit-belit sehingga kurang respon dalam memberikan pelayanan didukung dengan jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang

sedikit dan belum adanya aplikasi *digital* dalam mempercepat proses layanan terhadap masyarakat(Herliani Putri Ratnaningsih et al., 2023). Untuk mengetahui bagaimana pandangan masyarakat di Kelurahan Sembilan Sepuluh Ulu terhadap kualitas pelayanan, peneliti melakukan pra surver terhadap 10 responden yang telah menerima layanan di Kantor Lurah Sembilan Sepuluh Ulu yang dapat dilihat pada table berikut:

Tabel Hasil Pra Survei 2023

No	Pernyataan	Setuju %	Tidak Setuju %
1	Saya merasa pelayanan yang saya terima di kantor lurah sembilan sepuluh ulu secara umum memuaskan		
2	Saya merasa pelayanan di kantor lurah sembilan sepuluh ulu disediakan dengan waktu yang cukup cepat	45,50%	54,50%
3	Kantor lurah sembilan sepuluh ulu memiliki kemampuan untuk memerikan solusi atas pertanyaan saya	54,50%	45,50%
4	Saya merasa staf di kantor lurah sembilan sepuluh ulu bersikap ramah dan membantu	54,50%	45,50%
5	Prosedur-prosedur yang diterapkan di kantor lurah sembilan sepuluh ulu mudah dipahami	54,50%	45,50%
6	Saya merasa informasi yang diberikan oleh kantor lurah selalu jelas dan akurat	45,50%	54,50%
7	Kantor lurah secara konsisten memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan saya	45,50%	54,50%
8	Saya merasa bahwa masukan dan saran dari masyarakat benar-benar diperhatikan oleh kantor lurah sembilan sepuluh ulu	54,50%	45,50%
9	Secara keseluruhan saya puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan kantor lurah sembilan sepuluh ulu	54,50%	45,50%

Berdasarkan hasil survey di atas, banyak pernyataan yang tidak disetujui oleh responden seperti ketepatan dan kecepatan dalam proses pelayanan dan informasi yang diberikan tidak sepenuhnya akurat, untuk itu pelayanan di Kantor Lurah Sembilan Sepulu Ulu belum speenuhnya memenuhi harapan masyarakat setempat.

Penelitian ini di latar belakangi oleh *research gap*. Pada penelitian sebelumnya menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (Herliani Putri Ratnaningsih et al., 2023;Rochmah & Rosy, 2021; Sandi et al., 2022). Sedangkan pada penelitian (Andriyani & Ardianto, 2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, maka penelitian ini mencoba untuk menguji kembali bagaimana meningkatkan kepuasan masyarakat dengan melihat pada variabel kualitas layanan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka peneliti terdorong untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Sembilan Sepuluh Ulu” Rumuskan masalah penelitian ini, yaitu: 1) Bagaimana pengaruh kemampuan fisik (*tangible*) terhadap

kepuasan masyarakat di Kelurahan Sembilan Sepuluh Ulu? 2) Bagaimana pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sembilan Sepuluh Ulu? 3) Bagaimana pengaruh ketanggapan (*responsiveness*) terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sembilan Sepuluh Ulu? 4) Bagaimana pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sembilan Sepuluh Ulu? 5) Bagaimana pengaruh empati (*emphaty*) terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sembilan Sepuluh Ulu? Adapun tujuan dari penelitian: 1) Untuk mengetahui Bagaimana pengaruh kemampuan fisik (*tangible*) terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sembilan Sepuluh Ulu. 2) Untuk mengetahui Bagaimana pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sembilan Sepuluh Ulu. 3) Untuk mengetahui Bagaimana pengaruh ketanggapan (*responsiveness*) terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sembilan Sepuluh Ulu. 4) Untuk mengetahui Bagaimana pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sembilan Sepuluh Ulu. 5) Untuk mengetahui Bagaimana pengaruh empati (*emphaty*) terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sembilan Sepuluh Ulu.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian kuantitatif deskriptif, data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, kuesioner dan dokumentasi, dan teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari uji instrument dengan melakukan uji validitas data dan uji reliabilitas data. Kemudian uji analisis data dilakukan dengan analisis *Analysis Structural Equitition Model* (SEM) analisis *Direct Effect (Path Cofficient)* T-test Tempat penelitian dalam penelitian ini yaitu Kelurahan Sembilan Sepuluh Ulu, Kecamatan Jakabaring, Kota Palembang dan waktu penelitian kurang lebih 3 bulan dimulai dari bulan juni s/d Desember 2023.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil Analisis Model Pengukuran

Dunggio (2020) menjelaskan bahwa Analisis model pengukuran (*outer model*) atau dalam PLS disebut dengan outer model perlu dilakukan terlebih dahulu dalam analisis persamaan model struktural (SEM), dikarenakan analisis ini mampu menjelaskan hubungan yang spesifik antara variabel laten dengan masing-masing variabel manifestasinya. Hasil awal yang anatar lain bisa didapatkan dari outer model ini adalah penilaian validitas dan reliabilitas dari konstruk yang digunakan.

Pada penelitian ini konstruk yang dioperasionalkan berbentuk reflektif, maka penilaian validitas dilakukan melalui pengukuran validitas isi (*content validity*) yang terdiri dari validitas konvergen dan validitas diskriminan, serta penilaian reliabilitas dilakukan dengan mengukur internal reliability melalui pengukuran nilai *cronbach's*

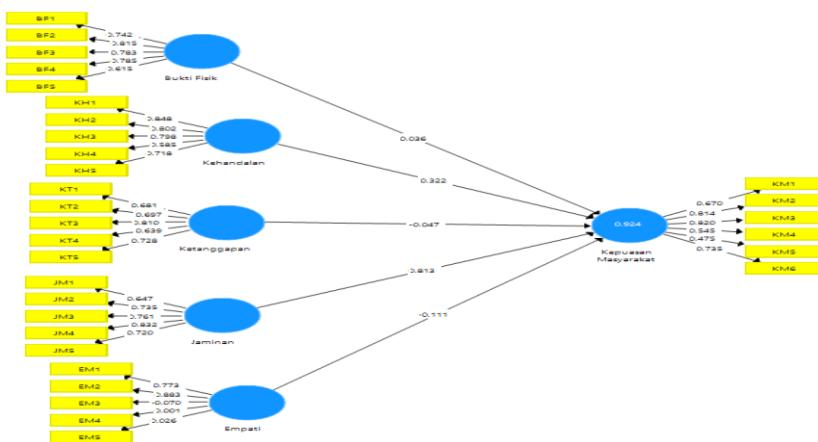
alpha dan *composite reliability* pada masing-masing konstruk. Pedoman besaran penilaian validitas indikator reflektif yang dipergunakan dalam penelitian ini mengacu pada ukuran seperti yang tertera pada Tabel 4.9

Tabel 4.13 Rule of thumb Validitas dan Reliabilitas Indikator Reflektif

Validitas dan Reliabilitas	Parameters & Rule of Thumb
Validitas Konvergen: Berprinsip bahwa variabel manifest suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi (Campbell DT & Fiske D, 1959)	Dikatakan valid jika: <ul style="list-style-type: none"> nilai outer loading pada indikator >0.7
Validitas Diskriminan: Berprinsip bahwa variabel manifest konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi tinggi (Campbell DT & Fiske D, 1959)	Dikatakan valid jika: <ul style="list-style-type: none"> nilai <i>outer loading</i> indikator pada suatu konstruk $>$ semua nilai <i>cross loading</i>-nya dengan konstruk yang lain (J. F. Hair et al., 2013), atau Kuadrat korelasi antar konstruk laten $<$ AVE masing-masing konstruk yang berhubungan (Fornell C & Larcker D, 1981)
Reliabilitas: Berprinsip membuktikan akurasi, konsistensi, dan ketepatan instrument dalam mengukur konstruk.	Dikatakan reliabel jika: <ul style="list-style-type: none"> <i>Cronbach's Alpha</i> > 0.70 untuk <i>Confirmatory Research</i>, dan > 0.60 masih dapat diterima untuk <i>Exploratory Research</i> (J. F. Hair et al., 2013), atau <i>Composite Reliability</i> > 0.708 untuk <i>Confirmatory Research</i>, $0.60 - 0.70$ masih dapat diterima untuk <i>Exploratory Research</i> (J. F. Hair et al., 2013)

Diadopsi dari: (J. F. Hair et al., 2022)

Analisis ini menggunakan pengukuran pada penelitian ini menggunakan metode *first order construct* (FOC) atau *low order construct* (LOC), yaitu suatu metode pemodelan dimana konstruk direfleksikan atau dibentuk oleh indikator.



Gambar 4.1 Model Pengukuran Awal
 Ghozali (2015) menjelaskan model pengukuran awal pada *lower order*

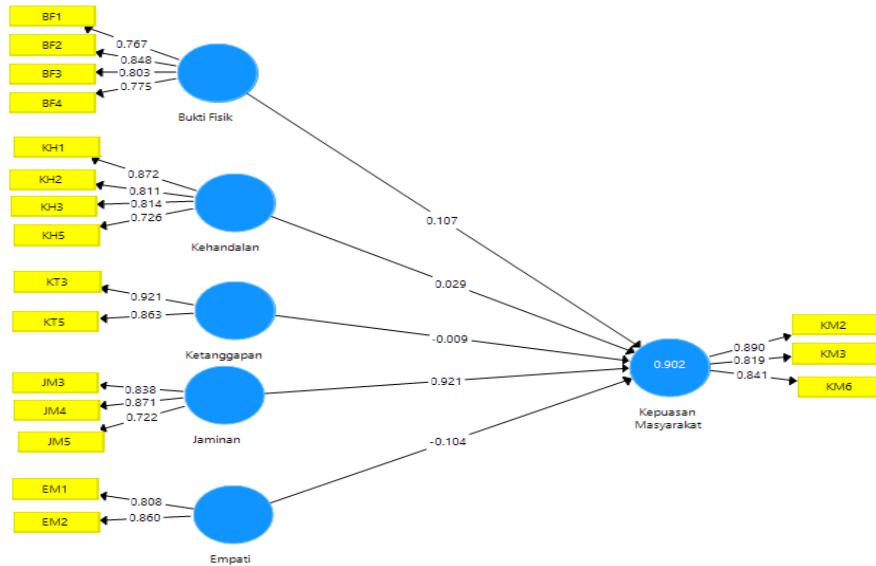
menjelaskan variabel manifest yang berkorelasi dengan konstruk (*outer loading*). Hasil model pengukuran pada *higher order*-nya menjelaskan besar nilai koefisien jalur (*path coefficients*) antara konstruk

Tabel 4.10 Nilai Outer Loading Model Pengukuran Awal

Indikator	Bukti Fisik	Empati	Jaminan	Kehandalan	Kepuasan Masyarakat	Ketanggapan
BF1	0,742					
BF2	0,815					
BF3	0,783					
BF4	0,785					
BF5	0,615					
EM1		0,773				
EM2		0,883				
EM3		-0,070				
EM4		0,001				
EM5		0,026				
JM1			0,647			
JM2			0,735			
JM3			0,761			
JM4			0,832			
JM5			0,720			
KH1				0,848		
KH2				0,802		
KH3				0,798		
KH4				0,585		
KH5				0,718		
KM1					0,670	
KM2					0,814	
KM3					0,820	
KM4					0,545	
KM5					0,475	
KM6					0,735	
KT1						0,681
KT2						0,697
KT3						0,810
KT4						0,639
KT5						0,728

Berdasarkan Tabel 4.10, terlihat bahwa *outer loading* pada variabel Kualitas Pelayanan terdapat tiga indikator bernilai <0.7 yakni, indikator BF5, sehingga indikator tersebut tidak dinyatakan tidak valid. Pada nilai *outer loading* empati terdapat tiga indikator tidak valid yakni, EM3, EM4, EM5. Pada jaminan dan kehandalan hanya satu indikator yang tidak valid yakni, JM1 dan KH4. Ketanggapan menunjukkan tiga indikator yang *outer loading* nya <0.7 yakni, KT1, KT2, dan KT4. *Outer loading* pada variabel Kepuasan Masyarakat menunjukkan tiga indikator yang tidak valid, yaitu KM1,

KM4, KM5. Model Pengukuran dilakukan melalui proses iterasi dengan menghilangkan indikator-indikator yang tidak valid, maka dihasilkan model akhir seperti pada Gambar 4.2



Gambar 4.2 Revisi Model Pengukuran

Model pengukuran tingkat rendah menentukan variabel laten yang terkait dengan komponen. Di sisi lain, hasil dari model pengukuran tingkat tinggi menentukan koefisien jalur antara komponen.

Tabel 4.11 Nilai Outer Loading Revisi Model Pengukuran

Indikator	Bukti Fisik	Empati	Jaminan	Kehandalan	Kepuasan Masyarakat	Ketanggapan
BF1	0,767					
BF2	0,848					
BF3	0,803					
BF4	0,775					
EM1		0,808				
EM2		0,860				
JM3			0,838			
JM4			0,871			
JM5			0,722			
KH1				0,872		
KH2				0,811		
KH3				0,814		
KH5				0,726		
KM2					0,890	
KM3					0,819	
KM6					0,841	
KT3						0,921
KT5						0,863

Pada Tabel 4.11 menunjukkan model pengukuran yang dimodifikasi menjelaskan variabel-variabel laten yang berkorelasi dengan struktur. Hasil dari model pengukuran pada diskriminan konvergen dinyatakan valid, karena semua nilai indikator telah memenuhi kriteria $>0,7$

Tabel 4.12 Cronbach's Alpha, Composite Reliability, dan AVE

Variabel	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Bukti Fisik	0,810	0,809	0,876	0,638
Empati	0,786	0,798	0,820	0,696
Jaminan	0,748	0,785	0,853	0,660
Kehandalan	0,823	0,850	0,882	0,652
Kepuasan Masyarakat	0,809	0,818	0,887	0,723
Ketanggapan	0,747	0,782	0,886	0,796

Selanjutnya proses pengukuran validitas diskriminan. Salah satu cara untuk mengukur validitas diskriminan adalah dengan menggunakan kriteria dari *Fornell* dan *Larcker* (J. F. Hair et al., 2022). Keberadaan validitas diskriminan pada sebuah variabel laten dapat dikatakan terpenuhi jika nilai akar AVE masing-masing variabel lebih besar dibandingkan korelasinya dengan variabel lain sehingga validitas diskriminan terpenuhi.

Pengukuran validitas diskriminan dengan metode kedua, dilakukan dengan cara membandingkan nilai *outer loading* indikator pada suatu konstruk yang harus lebih besar dari semua nilai *cross loading* dengan konstruk lainnya. Metode ini juga menunjukkan nilai *outer loading* pada setiap konstruk berada diatas nilai *cross loading* antar konstruk yang diukur dengan konstruk lainnya sehingga validitas diskriminan terpenuhi (J. F. Hair et al., 2022).

Tabel 4.13 Nilai Korelasi Antar Konstruk Variabel

Variabel	Bukti Fisik	Empati	Jaminan	Kehandalan	Kepuasan Masyarakat	Ketanggapan
Bukti Fisik	0,799					
Empati	0,679	0,834				
Jaminan	0,630	0,518	0,813			
Kehandalan	0,506	0,332	0,567	0,808		
Kepuasan Masyarakat	0,626	0,450	0,946	0,565	0,850	
Ketanggapan	0,641	0,550	0,617	0,587	0,588	0,892

Berdasarkan hasil pengujian yang ditabulasikan pada tabel 4.14 didapatkan bahwa semua nilai kuadrat korelasi antar konstruk laten $<$ AVE masing-masing berhubungan, sehingga dapat dikatakan bahwa validitas diskriminan dinyatakan valid.

Tabel 4.14 Nilai Cross Loading

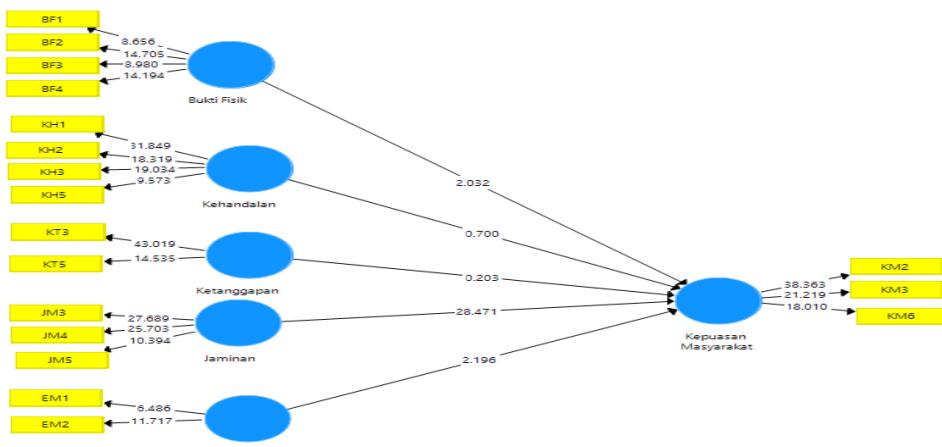
Indikator	Bukti Fisik	Empati	Jaminan	Kehandalan	Kepuasan Masyarakat	Ketanggapan
-----------	-------------	--------	---------	------------	---------------------	-------------

BF1	0,767	0,547	0,550	0,430	0,508	0,628
BF2	0,848	0,565	0,448	0,436	0,465	0,483
BF3	0,803	0,463	0,453	0,353	0,494	0,418
BF4	0,775	0,587	0,551	0,395	0,524	0,509
EM1	0,638	0,808	0,420	0,220	0,347	0,434
EM2	0,506	0,860	0,444	0,326	0,402	0,482
JM3	0,518	0,334	0,838	0,504	0,890	0,478
JM4	0,580	0,428	0,871	0,604	0,819	0,636
JM5	0,424	0,580	0,722	0,186	0,524	0,358
KH1	0,507	0,271	0,563	0,872	0,574	0,493
KH2	0,380	0,297	0,413	0,811	0,406	0,459
KH3	0,253	0,088	0,318	0,814	0,339	0,363
KH5	0,431	0,378	0,474	0,726	0,446	0,552
KM2	0,518	0,334	0,838	0,504	0,890	0,478
KM3	0,580	0,428	0,871	0,604	0,819	0,636
KM6	0,487	0,386	0,674	0,290	0,841	0,349
KT3	0,576	0,463	0,606	0,566	0,584	0,921
KT5	0,570	0,531	0,484	0,473	0,452	0,863

Tabel 4.14 menunjukkan nilai *loading* indikator BF, EM, JM, KH, KT, dan KM berkorelasi lebih tinggi daripada nilai *loading* dari kolom Bukti Fisik, Empati, Jaminan, Kehandalan, Ketanggapan, dan Kepuasan Masyarakat. Pada Tabel 4.12 terlihat juga bahwa nilai *cronbach's alpha* setiap konstruk dimensi dan variabel berada di atas 0.7, serta nilai *composite reliability* pada setiap konstruk dimensi dan variabel berada di atas 0.7 sehingga dapat dikatakan bahwa semua variabel beserta manifestasinya memiliki reliabilitas yang valid. Berdasarkan pengukuran *outer model* pada variabel laten hasil revisi, dapat disimpulkan bahwa semua konstruk variabel hasil revisi adalah valid dan *reliable*.

Hasil Model Struktural (Inner Model)

Berikut ini tampilan gambar *full model* pada model struktural.



Gambar 4.3 Pengujian Hipotesis pada Model Struktural

Gambar 4.3 menunjukkan hubungan yang terjadi antara variabel laten eksogen dan endogen. Nilai-nilai yang ditampilkan adalah besar koefisien jalur (*path coefficients*) pada masing-masing hubungan yang menunjukkan besar pengaruh langsung variabel eksogen terhadap variabel endogen. Pada pembentukan *full model* ini tidak lagi dilihat validitas dan reliabilitas dari indikator tersebut, namun indikator tersebut dapat direduksi jika secara statistik tidak berpengaruh signifikan atau tidak didukung secara teoritis. Untuk itu perlu dilihat hasil pengujian dari model tersebut dengan menggunakan langkah *bootstrapping* pada SmartPLS, maka diperoleh hasil seperti pada Tabel 4.15

Tabel 4.15 Nilai R Square

Variabel	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Masyarakat	0,902	0,897

Berdasarkan Tabel 4.15 mengacu pada *rule of thumb* kekuatan model prediksi yang menyatakan bahwa nilai *R square* sebesar 0,902 pada struktur menunjukkan model kuat, bahwa kekuatan model substruktur dalam menjelaskan variasi data sampel dalam memprediksi populasi tergolong kuat.

Tabel 4.16 Nilai F Square

Variabel	Bukti Fisik	Empati	Jaminan	Kehandalan	Kepuasan Masyarakat	Ketanggapan
Bukti Fisik					0,045	
Empati					0,056	
Jaminan					4,172	
Kehandalan					0,005	
Kepuasan Masyarakat						
Ketanggapan					0,000	

Berdasarkan Tabel 4.16 nilai *effect size f²* sebesar 4,172 menunjukkan pengaruh Kehandalan terhadap Kepuasan Masyarakat berada dalam kategori baik, dan pada Bukti Fisik & Empati berada berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat dalam kategori sedang dengan nilai nilai *effect size f²* sebesar 0,045 dan 0,056. Pada Kehandalan dan Ketanggapan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat dalam kategori rendah dengan nilai 0,000 dan 0,0005.

Hubungan	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Bukti Fisik -> Kepuasan Masyarakat	0,107	0,108	0,053	2,032	0,043
Empati ->	0,104	0,094	0,047	2,196	0,029

Kepuasan Masyarakat						
Jaminan -> Kepuasan Masyarakat	0,921	0,920	0,032	28,471	0,000	
Kehandalan -> Kepuasan Masyarakat	0,029	0,029	0,042	0,700	0,485	
Ketanggapan -> Kepuasan Masyarakat	0,009	0,013	0,046	0,203	0,839	

Tabel 4.17 Nilai Path Coefficients, T-statistics, P values

Berdasarkan Tabel 4.17, diperoleh hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat di Kantor Lurah Sembilan Sepuluh Ulu Kota Palembang, dimana pada variabel Kualitas Pelayanan dalam Hipotesis melalui Indikator-indikator yakni, Bukti Fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati. Pada Tabel 4.17 terdapat 2 hubungan yang tidak menunjukkan pengaruh positif yakni, antara Kehandalan terhadap Kepuasan Masyarakat, dan Ketanggapan terhadap Kepuasan Masyarakat. Berikut ini hubungan hipotesis tersebut.

- Hipotesis pertama (H1) diterima, terdapat pengaruh positif antara Bukti Fisik terhadap Kepuasan masyarakat sebesar 0,107 dan *p-value* sebesar 0,043 (<5%). Hal ini menunjukkan bahwa adanya bukti fisik, seperti fasilitas atau penampilan fisik dari layanan, berkontribusi secara positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Seiring meningkatnya bukti fisik, kemungkinan terjadinya kepuasan masyarakat juga meningkat,
- Hipotesis kedua (H2) ditolak, tidak terdapat pengaruh positif antara Kehandalan terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 0,029 dan *p-value* sebesar 0,485 (>5%). Hal ini menunjukkan bahwa, jika kehandalan baik maka kepuasan masyarakat akan meningkat, dan membutuhkan faktor-faktor lain.
- Hipotesis ketiga (H3) ditolak, tidak terdapat pengaruh positif antara Ketanggapan terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 0,009 dan *p-value* sebesar 0,839 (>5%). Kondisi ini menunjukkan bahwa jika ketanggapan baik maka kepuasan masyarakat akan meningkat.
- Hipotesis keempat (H4) diterima, terdapat pengaruh positif antara Jaminan terhadap Kepuasan masyarakat sebesar 0,921 dan *p-value* sebesar 0,000 (<5%). Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan dan peningkatan aspek jaminan dalam pelayanan dapat menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.
- Hipotesis kelima (H5) diterima, terdapat pengaruh positif antara empati terhadap Kepuasan masyarakat sebesar 0,104 dan *p-value* sebesar 0,029 (<5%). Kondisi ini

menunjukkan bahwa empati dapat meningkatkan hubungan dengan masyarakat dan menciptakan kepuasan bagi masyarakat.

Pembahasan

Bukti Fisik Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil uji hipotesis pada penelitian, menunjukkan bahwa Bukti Fisik berpengaruh positif terhadap Kepuasan masyarakat sebesar 0,107 dan *p-value* sebesar 0,043 (<5%). Hal ini mengindikasikan bahwa adanya bukti fisik, seperti fasilitas atau penampilan fisik dari layanan berkontribusi memberikan efek terhadap persepsi dan pengalaman positif masyarakat di Kelurahan Sembilan Sepuluh Ulu Kota Palembang. Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya (Salam dan Rosy (2022).

Menyoroti pentingnya aspek fisik dalam pelayanan terhadap persepsi dan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi pada pemahaman yang lebih mendalam terkait dampak positif Bukti Fisik terhadap kepuasan masyarakat (Syahputra dan Sampurno. 2019). Kesimpulannya, perhatian khusus pada aspek fisik layanan di Kelurahan Sembilan Sepuluh Ulu Kota Palembang dapat efektif meningkatkan kepuasan masyarakat. Pemeliharaan dan perbaikan bukti fisik secara berkelanjutan dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih positif dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan kelurahan.

Kehandalan Tidak Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil uji hipotesis pada penelitian, menunjukkan bahwa Kehandalan tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan masyarakat sebesar sebesar 0,029 dan *p-value* sebesar 0,485 (>5%). Hal ini mengindikasikan bahwa kehandalan, seperti keakuratan atau konsistensi layanan, tidak memainkan peran yang signifikan dalam membentuk persepsi kepuasan masyarakat di kantor lurah. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya (Putra et al., 2022) (Sandi et al., 2022). Pada peneliti sebelumnya, kehandalan merupakan faktor penting karyawan kantor lurah dalam meningkatkan persepsi masyarakat. Kantor Lurah Sembilan Sepuluh Ulu Kota Palembang dapat meningkatkan keterbukaan dan keterlibatan masyarakat melalui penyelenggaraan pertemuan rutin atau forum terbuka untuk mendengarkan langsung masukan dan keluhan terkait layanan. Dengan memperkenalkan mekanisme umpan balik yang mudah diakses, seperti kotak saran atau aplikasi daring, komunikasi dua arah antara kantor lurah dan masyarakat dapat difasilitasi (Fenti, 2022).

Kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Lurah Sembilan Sepuluh Ulu Kota Palembang karena dianggap sebagai standar minimum yang diharapkan, tidak lagi dianggap sebagai sesuatu yang menonjol atau berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan. Dalam tata kelola yang lambat dan terkendala oleh sistem yang kompleks, kehandalan dianggap tidak memadai untuk memenuhi harapan

masyarakat, sementara aspek lain seperti kecepatan dalam penyelesaian masalah atau kesopanan dianggap lebih penting (Leviyanto, 2018). Selain itu, masyarakat lebih fokus pada kebutuhan yang lebih mendesak atau isu-isu yang lebih meresahkan, sehingga kehandalan terpinggirkan dalam penilaian kepuasan mereka terhadap kantor lurah. Meskipun demikian, Kantor Lurah Sembilan Sepuluh Ulu Kota Palembang tetap mengupayakan peningkatan berkelanjutan dalam meningkatkan partisipasi dan persepsi yang positif dari masyarakat.

Ketanggapan Tidak Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil uji hipotesis pada penelitian, menunjukkan bahwa Ketanggapan tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan masyarakat sebesar sebesar 0,009 dan *p-value* sebesar 0,839 (>5%). Kondisi ini mengindikasikan bahwa ketidaksesuaian antara harapan masyarakat terhadap tingkat kehandalan layanan dan realitas yang diberikan oleh kelurahan. Keterbatasan sumber daya, proses administratif yang kompleks, atau kendala organisasional mempengaruhi ketanggapan dalam memberikan layanan yang memuaskan. Selain itu, perbedaan persepsi antara masyarakat dan kantor lurah terkait harapan dan prioritas Hal ini dapat menciptakan ketidakpuasan dan potensial penurunan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, namun demikian, ketanggapan (*responsiveness*) dapat menjadi faktor yang memainkan peran penting dalam konteks layanan di kelurahan yang sejalan dengan penelitian (Mayasari, 2020).

Ketanggapan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Lurah Sembilan Sepuluh Ulu Kota Palembang disebabkan oleh keterbatasan waktu dan sumber daya petugas menghambat kemampuan mereka untuk merespons dengan cepat terhadap setiap permintaan atau pertanyaan masyarakat, beragam prioritas dan kebutuhan di antara masyarakat, yang berarti responsifnya petugas bukanlah faktor penentu utama kepuasan mereka (Marwiyah, 2022). Selain itu, faktor eksternal seperti regulasi pemerintah atau kebijakan juga membatasi kemampuan petugas untuk merespons dengan cepat. Strategi peningkatan layanan yang mencakup peningkatan ketanggapan terhadap masyarakat dapat meningkatkan kepuasan masyarakat di Keluarahan Sembilan Sepuluh Ulu Kota Palembang.

Jaminan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil uji hipotesis pada penelitian, menunjukkan bahwa Jaminan berpengaruh positif terhadap Kepuasan masyarakat sebesar 0,921 dan *p-value* sebesar 0,000 (<5%). Hal ini menegaskan bahwa aspek jaminan, terkait dengan kepastian prosedur dalam kualitas pelayanan, memainkan peran krusial dalam membentuk persepsi positif dan kepuasan masyarakat di Kantor Lurah Sembilan Sepuluh Ulu Kota Palembang.

Dalam hal ini sejalan dengan (Aula, 2020), penting untuk terus mempertahankan dan meningkatkan praktik jaminan layanan guna memenuhi dan

melebihi harapan masyarakat, serta menjadikan pelayanan kantor lurah sebagai pengalaman yang memuaskan dan terpercaya bagi seluruh masyarakat. Kesimpulannya adalah memperkuat implementasi jaminan layanan dapat membuat pelayanan kantor lurah menjadi pengalaman yang memuaskan dan dapat dipercaya oleh seluruh masyarakat.

Empati Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa Empati berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 0,104 dan *p-value* sebesar 0,029 (<5%). Hal ini menegindikasikan bahwa tingkat empati yang tinggi dari pihak kelurahan atau layanan kantor lurah berkontribusi positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat. interaksi yang penuh empati, perhatian terhadap kebutuhan dan masalah masyarakat, dapat menciptakan hubungan yang lebih positif dan memuaskan.

Masyarakat cenderung merasakan perhatian dan dukungan yang lebih besar, yang dapat memperkuat kepercayaan mereka terhadap layanan di Kantor Lurah Sembilan Sepuluh Ulu Kota Palembang. Sejalan dengan temuan sebelumnya (Sandi et al., 2022), bahwa peningkatan atau penekanan pada aspek empati dapat menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi ekspektasi masyarakat. Kesimpulannya adalah ketersediaan empati dalam interaksi pelayanan dapat memberikan dampak positif lebih lanjut, menciptakan ikatan yang lebih kuat antara Kantor Lurah Sembilan Sepuluh Ulu Kota Palembang dan masyarakat setempat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sesuai dengan perhitungan menggunakan *SmartPLS* sebagai berikut: 1. Bukti Fisik berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat; 2. Kehandalan tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat; 3. Ketanggapan tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat; 4. Jaminan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat; 5. Empati berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat

Untuk itu, disarankan sebagai berikut: 1. Bagi Instansi Pemerintah, yaitu Kantor Lurah Sembilan Sepuluh Ulu Kota Palembang dianjurkan untuk melakukan analisis beban kerja karyawan, dengan pertimbangan penambahan personel atau redistribusi tugas. Pelatihan karyawan dalam manajemen waktu dan pemrosesan dokumen juga disarankan. Sebaiknya Kantor Lurah Sembilan Sepuluh Ulu Kota Palembang juga meningkatkan kehandalan dan ketanggapan karyawan meliputi peningkatan pelatihan dan peningkatan efisiensi proses kerja petugas, penyediaan informasi yang lebih jelas dan akses yang lebih mudah bagi masyarakat, pengembangan sistem komunikasi yang lebih efektif antara petugas dan masyarakat, serta evaluasi dan penyesuaian kebijakan atau regulasi yang dapat mempengaruhi respons karyawan guna menunjang kualitas

pelayanan yang maksimal.

Untuk Peneliti Selanjutnya, Untuk peneliti selanjutnya, disarankan untuk menjalankan penelitian lebih lanjut guna mendalamkan pemahaman tentang dampak implementasi solusi yang diusulkan terhadap perbaikan kinerja Kantor Lurah. Analisis lebih mendalam mengenai efektivitas pelatihan karyawan, penerapan sistem informasi pelayanan, dan redistribusi tugas dapat memberikan wawasan yang lebih spesifik terkait perbaikan yang dapat dicapai. Selain itu, penelitian dapat melibatkan pemantauan jangka panjang terhadap kepuasan masyarakat dan evaluasi berkelanjutan terhadap tingkat transparansi dan efisiensi pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriyani, M., & Ardianto, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(02), 133–140. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i02.73>
- Campbell DT, & Fiske D. (1959). Convergent and Discriminant Validation by The Multitrait-multimethod Matrix. *Psychological Bulletin*, 56(1), 81–105.
- Fornel C, & Larcker D. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variable and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18, 39–50.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares, Konsep Teknik dan aplikasi menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris* (2nd ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). A Primer on Partial least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (3rd ed., Vol. 3, Issue 1). Sage.
- Hair, J. F. J., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2014). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). In *Long Range Planning* (Vol. 46, Issues 1–2). <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2013.01.002>
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2013). Partial Least Squares Structural Equation Modeling: Rigorous Applications, Better Results and Higher Acceptance. *Long Range Planning*, 46(1–2), 1–12. <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2013.01.001>
- Herliani Putri Ratnaninggih, Yogi Suprayogi Sugandi, & Indra Aldila Wiradiputra. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kepuasan Dalam Pembuatan E-Ktp Di Kecamatan Coblong Kota Bandung. *Journal Publicuho*, 6(1), 106–118. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i1.96>
- Karlina, E., Rosanto, O., & Saputra, N. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Widya Cipta - Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 3(1), 7–16. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v3i1.5011>
- Mayasari, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar. *Jurnal Ekonomi &*

- Ekonomi Syariah Vol, 3(2), 36–44.*
<https://doi.org/https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.181> Analisis
- Putra, H. R., Pebrianto, Y., & Sudrartono, T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris di Kantor Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung. *Management Studies and Entrepreneurship*, 3(June).
- Rawis, R. W., Ruru, J., & Kolondam, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap

PENGARUH GAYA KEPERIMIMPINAN GUBERNUR RIDWAN KAMIL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI JAWA BARAT

Muhamad Nurfauzan¹, Idil Akbar², Rudiana³

Universitas Padjadjaran

muhamad20029@mail.unpad.ac.id¹, idil.akbar@unpad.ac.id²,
rudiana2017@unpad.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui signifikansi dari pengaruh gaya kepemimpinan Gubernur Jawa Barat periode 2018-2023 terhadap kualitas pelayanan publik di Pemerintah Provinsi Jawa Barat tahun 2023. Provinsi Jawa Barat adalah provinsi dengan jumlah penduduk terpadat di Indonesia, sehingga menjadi suatu tantangan bagi pemerintah provinsi Jawa Barat dalam memberikan pelayanan publik yang prima bagi seluruh warganya. Diperlukan pengaruh seorang pemimpin yang dapat melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Metode yang digunakan adalah kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden. Dalam riset ini, dilakukan serangkaian analisis data statistik untuk menguji hipotesis yang diajukan yang hasilnya dipaparkan secara deskriptif. Adapun hasil yang diperoleh sebesar $14,190 > 1,661$ dengan nilai signifikansi $<0,001$ dan korelasi sebesar 0,820 atau pada kategori sangat kuat. Dimana gaya kepemimpinan Gubernur Jawa Barat periode 2018-2023 berpengaruh sebesar 66,9% terhadap kualitas pelayanan publik di Pemerintah Provinsi Jawa Barat tahun 2023.

Kata Kunci: **Gaya Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan Publik, Ridwan Kamil**

ABSTRACT

This study aims to determine the significance of the influence of the leadership style of the West Java Governor for the 2018-2023 period on the quality of public services in the West Java Provincial Government in 2023. West Java Province is the most populous province in Indonesia, so it is a challenge for the West Java provincial government to provide excellent public services for all its citizens. The influence of a leader who can make efforts to improve the quality of public services is needed. The method used is quantitative. The data collection technique was carried out by distributing questionnaires to 100 respondents. In this research, a series of statistical data analysis was carried out to test the proposed hypothesis, the results of which were presented descriptively. The results obtained were $14.190 > 1.661$ with a significance value of <0.001 and a correlation of 0.820 or in a very strong category. Where the leadership style of the West Java Governor for the 2018-2023 period has an effect of 66.9% on the quality of public services in the West Java Provincial Government in 2023.

Keywords: *Leadership Style, Quality of Public Services, Ridwan Kamil*

PENDAHULUAN

Dalam organisasi pemerintahan, diperlukan adanya manajemen yang baik untuk mencapai tujuan organisasi. Selain itu, tugas serta tanggung jawab organisasi perlu dikoordinasikan dengan baik agar tidak tumpang tindih dan untuk efisiensi serta efektivitas organisasi. Kemampuan dan keterampilan dari seorang pemimpin merupakan

faaktor penting dalam memotivasi pegawai agar dapat bekerja dengan baik (Halim, 2020). Bersamaan dengan hal tersebut, diperlukan pengaruh seorang pemimpin yang dapat melakukan upaya-upaya tersebut untuk mencapai tujuan organisasi.

Selain itu, kepemimpinan dalam organisasi pemerintahan didefinisikan sebagai hubungan antara seorang pemimpin dengan yang dipimpin, serta bagaimana seorang pemimpin mengarahkan mereka. Dengan menggunakan pendekatan manajemen manusia, seorang pemimpin dapat mempengaruhi bagaimana para bawahannya berperilaku (Garis, 2018). Hubungan seorang pemimpin dengan yang dipimpin dalam kepemimpinan pemerintahan yaitu hubungan antara kepala pemerintahan dengan bawahannya atau dengan Masyarakat.

Kepemimpinan dalam konteks pemerintahan akan dihadapkan dengan dua hal yang bertolak belakang, yaitu kehadiran pengikut dalam organisasi atau karyawan dan pengikut yang mewakili secara sosial atau masyarakat. Model tersebut dinamakan Kepemimpinan pemerintahan dua kaki, dimana satu kaki dalam suatu kedudukan di suatu organisasi formal sedangkan satu lagi berfungsi dalam organisasi masyarakat. (Wasistiono, 2014). Di beberapa tingkat pemerintahan, model kepemimpinan dua kaki diperlakukan oleh para pemimpin, yaitu pejabat publik terpilih seperti kepala desa hingga presiden, dan mereka yang diangkat namun mengabdi pada negara atau Jabatannya. Pegawai negeri sipil yang secara langsung mengelola dan melayani masyarakat, seperti lurah dan camat.

Gaya dan kualitas pemimpin akan sangat berpengaruh terhadap daerah yang dipimpinnya. Implikasi dari gaya kepemimpinan yang berbeda ini terhadap tata Kelola wilayah sangatlah signifikan (Hambleton et al., 2022). Disamping itu, pemimpin mempunyai peran pada entitas Masyarakat, salah satunya ialah memberikan pelayanan bagi Masyarakat. Lebih lanjut lagi, seorang pemimpin khususnya yang dipilih secara langsung oleh rakyat mempunyai suatu tanggung jawab untuk dapat memenuhi harapan-harapan dari Masyarakat yang telah memilihnya.

Provinsi Jawa Barat merupakan provinsi terpadat di Indonesia dengan jumlah penduduk sebesar 49.339.670 jiwa pada tahun 2022. Jumlah penduduk tersebut lebih besar dari jumlah penduduk di 38 provinsi lainnya pada tahun tersebut. Pemerintah provinsi Jawa Barat sebagai penyelenggara layanan publik tidak terkecuali dalam menyelenggarakan pelayanan publiknya perlu memiliki kualitas pelayanan, dikarenakan kualitas pelayanan yang baik maka akan berpengaruh terhadap integritas pemerintahannya (Herawati et al., 2022). Dengan jumlah tersebut, menjadi suatu tantangan bagi pemerintah provinsi Jawa Barat dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang prima untuk seluruh warganya.

Kualitas pelayanan publik yang dimiliki oleh pemerintah daerah tidak terlepas dari peran kepemimpinan kepala daerah (Syahrian, 2019). Dengan beragam gaya

kepemimpinan yang dimiliki oleh seorang kepala daerah, menghasilkan keberagaman dari kualitas pelayanan publik pada suatu daerah dengan daerah lainnya. Seorang kepala daerah dituntut untuk dapat memanfaatkan setiap potensi serta peluang yang dimiliki di daerahnya dalam rangka meningkatkan standar kualitas pelayanan bagi warganya. Sehingga kepemimpinan seorang kepala daerah dengan gayanya akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

Menurut Wibowo, Pemimpin karismatik memiliki kemampuan untuk mempengaruhi pengikutnya karena mereka memiliki bakat supranatural dan kekuasaan atraktif. Kekuasaan atraktif atau daya tarik yang luar biasa tersebut menghasilkan banyak pengikut yang jumlahnya sangat luar biasa. Pengikutnya senang berada di sekitar pemimpin karismatik karena mereka merasa terinspirasi, jujur, dan berharga. Seorang pemimpin karismatik mempunyai antusiasme, kepercayaan diri, dan dapat mempengaruhi banyak orang dengan caranya (Robbins & Coulter, 2014). Pemimpin karismatik bisa menginspirasikan pengikutnya, baik untuk mencapai sesuatu yang tidak biasa atau mengembangkan kapasitas kepemimpinannya sendiri (Assyifa, 2021). Dengan gaya kepemimpinan tersebut, akan berpengaruh secara positif bagi para pengikutnya (Yulianto, 2021).

Dengan adanya kemajuan teknologi, media sosial menjadi salah satu peluang bagi para pejabat publik untuk dapat mencitrakan dirinya, salah satunya melalui *personal branding*. *Personal branding* adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi gaya kepemimpinan seseorang. Apabila melihat dari jumlah pengikut pada media sosial Instagram, pada September 2023 akun Ridwan Kamil mempunyai pengikut sebanyak 20,8 juta. Jumlah tersebut merupakan jumlah pengikut terbanyak bagi seorang kepala daerah, sedangkan sebagai pejabat publik, ia hanya kalah dari Presiden Joko Widodo.

Dengan besaran jumlah pengikut tersebut, ia memanfaatkan media sosial untuk melakukan *personal branding*. Berdasarkan teori *personal branding* Peter Montoya yang dianalisis berdasarkan postingan pada akun instagramnya, Ridwan kamil selalu menyampaikan pesan-pesan yang mudah untuk disampaikan kepada publik. Hal tersebut berpengaruh terhadap pandangan Masyarakat terkait karakter dari Ridwan Kamil. Sebagai contoh, ia selalu mengedepankan sisi humoris, pemimpin milenial, dan santai. Selain itu, ia menonjolkan dirinya sebagai sosok yang menyayangi keluarga, tujuan yang dicapai adalah ia membentuk pandangan Masyarakat bahwa ia dan keluarganya mempunyai hubungan yang baik dan saling menghormati, begitu pula dengan hubungan yang dijalini dengan Masyarakat yang akan dibangun dan dipimpin dengan baik. Dengan *branding* tersebut, dapat kita lihat bahwa ia dapat memasarkan dirinya pada media sosial Instagram yang dibuktikan dengan jumlah pengikutnya (Fitriyani, 2023).

Personal branding yang dilakukan oleh Ridwan Kamil seharusnya sejalan dengan gaya kepemimpinannya selama memimpin Provinsi Jawa Barat. Dari *personal branding*

nya, ia mencitrakan dirinya sebagai pemimpin dengan gaya karismatik. Berdasarkan *branding* yang dilakukan, masyarakat menganggap dirinya sebagai sosok teladan yang berkarakter, beretika dan digambarkan sebagai pemimpin milenial. Sehingga banyak dari Masyarakat Jawa Barat menaruh harapan kepadanya dan mempercayakan daerahnya untuk dipimpin oleh Ridwan Kamil.

Besman mengidentifikasi bahwa Ridwan Kamil melakukan *branding* dirinya sebagai *The Visionary Hero*, khususnya pada masa kampanye hingga sebagai walikota Bandung. Tipe ini menghasilkan pemimpin yang menggairahkan dan karismatik untuk dapat memberikan inspirasi kepada orang lain dengan menawarkan visi masa depan. Pengidentifikasian tipe tersebut ciri-cirinya dapat dibuktikan salah satunya melalui cuitan pada akun media sosial Twitter Ridwan Kamil. Dimana ia banyak menggunakan kata kunci seperti Visi, Kerja Keras, dan Mimpi. (Besman & Santoso, 2017).

Di sisi lain, penulis juga mengidentifikasi bahwa Ridwan Kamil menerapkan gaya kepemimpinan transformasional. Menurut Wibowo, perspektif kepemimpinan yang dikenal sebagai *transformasional leadership* adalah seorang pemimpin dapat mengubah organisasi untuk mencapai tujuan (Wibowo, 2017). Kepemimpinan yang efektif adalah kepemimpinan yang dipimpin oleh seorang yang dapat memberikan inspirasi untuk bekerja bersama mencapai tujuan organisasi (Tueno, 2016).

Membangun visi strategis (*Develop a strategic vision*) adalah langkah pertama seorang pemimpin yang berupa visi untuk mencapai tujuan yang mungkin tidak akan terpikirkan oleh para pengikutnya. Langkah selanjutnya adalah mengkomunikasikan visi (*Communicate the vision*) yang merupakan proses dimana mereka menyalurkan visi mereka untuk organisasi. Langkah berikutnya disebut pemodelan visi (*Model the vision*). Dimana pemimpin menjadi contoh dengan melangkah keluar dari zona nyaman dan bertindak sesuai dengan visi yang telah ia bangun. Dalam mentransformasikan visi, diperlukan komitmen dari pekerja dan pengikutnya (*Build commitment to the vision*). Pemimpin ini membangun komitmen pada visi melalui beberapa cara untuk membangun antusiasme yang memberi energi pengikutnya untuk dapat menerima visi (Robbins & Coulter, 2014).

Ridwan Kamil membangun visi “Jabar Juara Lahir Batin” yang ia gunakan dalam masa kepemimpinannya selama menjadi Gubernur Jawa Barat. Visi ini dapat dikatakan sebagai pengembangan dari visinya pada saat ia menjadi Walikota Bandung yakni “Bandung Juara”. Visi tersebut ia harapkan bahwa terjadi keseimbangan dalam Pembangunan di jawa barat, baik dalam infrastruktur fisik maupun infrastruktur spiritual. Kesehatan, pendidikan, investasi, pesantren, Pembangunan desa, lingkungan hidup, reformasi birokrasi, dan reformasi digital merupakan cluster yang menjadi fokus dari visi tersebut yang kemudian diturunkan menjadi misi.

Visi misi yang telah ia bangun, perlu dikomunikasikan dan diimplementasikan melalui berbagai program dan juga perilaku dari pemimpin itu sendiri. Adapun program yang merupakan implementasi visi Jabar Juara Lahir Batin adalah One Pesantren One Product (OPOP), Kredit Masyarakat Sejahtera (Mesra), Ketahanan Pangan Desa Digital (Tapal Desa), Petani Milenial, dan program lainnya. Tidak hanya itu, seorang pemimpin transformasional juga perlu membangun komitmen atas visi yang telah ia bangun. Dimana komitmen tersebut ia ejawantahkan melalui slogan Jabar Juara Lahir Batin dan menggunakan media sosialnya untuk menyebarluaskan visi tersebut.

Pada era disruptif teknologi, seorang pemimpin perlu meningkatkan kepercayaan melalui pemanfaatan teknologi dalam bentuk pengembangan dan peningkatan penyebaran informasi. Dalam hal transformasi digital, Ridwan Kamil membentuk satu unit khusus yang Bernama Jabar Digital Services (JDS). Unit tersebut dibentuk untuk merespons perkembangan teknologi dan akses literasi digital yang bertujuan untuk mempercepat transformasi digital pemerintahan Provinsi Jawa Barat. Pendekatan ini bertujuan untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam pembangunan daerah dan memenuhi kebutuhan Masyarakat (Hoerudin, 2020). Hingga saat ini, JDS telah mengeluarkan beberapa program yaitu SAPAWARGA yang merupakan platform layanan publik terintegrasi, Ekosistem Data Jabar yang merupakan platform akses data di Jawa Barat, Desa Digital, dan Jabar Command Center.

Untuk memperkuat identifikasi juga terdapat penelitian dari Farman yang mengemukakan Ridwan Kamil mempunyai gaya kepemimpinan transformasional. Dimana pada penelitian tersebut menggunakan teori kepemimpinan transformasional dari MacGregor Burn dimana seorang pemimpin transformasional setidaknya mempunyai karakteristik menginspirasi, visi, berpikiran terbuka, kemampuan beradaptasi, dan progresif. Teori tersebut setidaknya terdapat pada Ridwan Kamil sejak menjabat sebagai Walikota Bandung hingga Gubernur Jawa Barat. (Farman, 2022)

Disamping itu, dikala menjabat sebagai Walikota Bandung, ia melakukan reformasi pemerintahan dengan mengimplementasikan *open government* secara jelas melalui publikasi informasi dan data dengan menggunakan media sosial. Dimana saat itu, Kota Bandung mempunyai 23 akun Twitter dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) mulai dari dinas, hingga kecamatan dan kelurahan. Jumlah tersebut tentunya diluar akun Ridwan kamil dan Kota Bandung itu sendiri (Melawati & Muharam, 2016).

Dengan adanya akun-akun Twitter tersebut membuat adanya perubahan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah dimana terdapat interaksi yang lebih optimal. Selain itu permasalahan juga dapat langsung ditangani lebih cepat. Sebuah terobosan yang memecahkekakuan birokrasi menjadi sebuah alasan yang memperkuat identifikasi kepada gaya kepemimpinan transformasional dimana pemimpin berperan sebagai agen perubahan.

Ridwan Kamil menerapkan kepemimpinan transformasional setelah memenuhi keempat aspek yang dikenal dengan “*the four I is*”, yaitu *idealized influence*, *inspirational motivation*, *intellectual stimulation*, dan *individualized consideration*. Selain itu, hasil penilaian dari kemenpan-RB dan Ombudsman mengenai peningkatan kualitas pelayanan publik pemerintah kota bandung masuk dalam Indeks Kepuasan masyarakat “baik” (Gandawipura, 2019).

Sejalan dengan adanya transformasi teknologi, diperlukan adanya inovasi dalam memberikan kebaharuan bagi pelayanan publik. Digitalisasi menjadi kunci inovasi pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Ridwan Kamil. Ia menyalurkan inovasi menjadi tiga kategori, yaitu inovasi pada bidang tata Kelola, inovasi pelayanan publik, dan inovasi produk sectoral (Aulia & Nurani, 2019). Pada tahun 2022, Provinsi Jawa Barat mengirimkan 4 inovasi unggulan pada kompetisi *Innovative Government Award* (IGA) yang diselenggarakan oleh Kementerian Dalam Negeri. Bersamaan dengan hal tersebut, Ridwan kamil juga meraih penghargaan sebagai Kepala daerah Inovatif tahun 2022 dalam kategori pelayanan publik.

Berkaitan dengan kualitas pelayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia mengeluarkan laporan hasil survei Indeks Persepsi Maladministrasi (Inperma) dimana pada tahun 2018 di awal masa pemerintahan Ridwan Kamil, Provinsi Jawa Barat menjadi salah satu dari 10 provinsi yang menjadi objek survei inperma. Berdasarkan survei tersebut, diperoleh skor 4,98 dengan predikat maladministrasi rendah dan menempati peringkat kedua di bawah Provinsi Nusa Tenggara Timur dengan skor 4,87. Untuk tahun 2022, Ombudsman menilai bahwa Pemerintah Provinsi Jawa Barat telah melesat memperbaiki pelayanan publik sehingga mendapatkan kategori kepuahan tertinggi terhadap standar pelayanan. Meskipun begitu, terdapat beberapa catatan berdasarkan hasil penilaian Ombudsman RI, yaitu dari aspek kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penjaminan mutu, persepsi maladministrasi masyarakat, dan pengelolaan pengaduan adalah di antara standar pelayanan yang masih perlu diperbaiki oleh pemerintah daerah di Jawa Barat.

Pengukuran kualitas pelayanan publik dilakukan dengan menggunakan instrumen pengukuran kualitas pelayanan menurut Ismail Nurdin yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan publik dapat dinilai berdasarkan enam dimensi, yaitu sebagai berikut: 1) Sarana Pelayanan, meliputi fasilitas kondisi fisik tempat pelayanan, seperti ruang kerja yang sempit, ventilasi yang kurang baik, dan kursi yang tidak ergonomis; 2) Keandalan, merupakan kemampuan yang dimiliki dalam memberikan pelayanan; 3) Daya Tanggap, berkaitan dengan upaya birokrat dalam memberikan pelayanan secara cepat dan cermat; 4) Jaminan, yaitu berdasarkan hukum melalui pedoman normatif yang berlaku yaitu pada peraturan perundang-undangan; 5) Harga, kesesuaian biaya dengan aturan yang berlaku; dan 6) Empati, Perlakuan yang ramah dari aparat penyedia layanan (Nurdin, 2019).

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan, terdapat hipotesis riset yang akan dibuktikan dalam riset ini, yaitu sebagai berikut.

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari gaya kepemimpinan Gubernur Jawa Barat periode 2018-2023 terhadap kualitas pelayanan publik di Pemerintah Provinsi Jawa Barat tahun 2023.

H_1 : Terdapat pengaruh yang signifikan dari gaya kepemimpinan Gubernur Jawa Barat periode 2018-2023 terhadap kualitas pelayanan publik di Pemerintah Provinsi Jawa Barat tahun 2023.

METODE PENELITIAN

Riset ini menggunakan metode riset Kuantitatif. Penelitian kuantitatif berarti penelitian yang menggunakan banyak angka, mulai dari proses pengumpulan data, analisis data, hingga penampilan data (Siyoto & Sodik, 2015). Dalam riset ini, populasi yang diambil adalah penduduk Jawa Barat yang telah berusia 16 tahun hingga maksimal berumur 65 tahun, yaitu berjumlah sebanyak 34.368.297 orang. Sedangkan untuk sampel diambil sebanyak 100 orang dengan menggunakan Teknik *Purposive Sampling*. Adapun kriteria sampel adalah Masyarakat yang berusia 16-64 tahun dan pernah menggunakan layanan publik Pemerintah Provinsi Jawa Barat pada tahun 2023.

Untuk uji instrumen riset, dilakukan uji validitas dengan rumus korelasi Pearson (*Product Moment*). Kemudian untuk uji reliabilitas dengan menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Kedua uji tersebut dilakukan kepada 30 responden. Berdasarkan uji validitas, terdapat 10 pernyataan valid pada variabel Gaya Kepemimpinan, serta 10 pernyataan valid dari variabel Kualitas Pelayanan Publik. Sedangkan hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel Gaya Kepemimpinan sebesar 0,932 dan variabel Kualitas Pelayanan Publik sebesar 0,840 dengan kesimpulan diantara keduanya adalah reliabel.

Pada riset ini, dilakukan perhitungan skor dengan Teknik *Weight Means Score* (WMS) untuk mengetahui kecenderungan umum pada setiap dimensi yang ditanyakan kepada responden (Arikunto, 2016). Sebelum dilanjutkan pada uji hipotesis, dilakukan uji prasyarat yang terdiri dari uji normalitas menggunakan *Kolmogorov-Smirnov Test* dengan taraf signifikansi 0,05, dan uji linieritas.

Kemudian, dilakukan Uji hipotesis dengan analisis regresi linier sederhana menggunakan persamaan $\hat{Y} = a + bx$. Lalu, uji koefisien korelasi untuk mengetahui derajat hubungan antar variabel melalui rumus korelasi Pearson (*Product Moment*). Setelah itu, untuk mengetahui signifikansi antara variabel X dan variabel Y dilakukan uji signifikansi korelasi melalui rumus uji t. Terakhir, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persentase kontribusi variabel X dalam variabel Y dengan uji koefisien determinasi melalui uji *r square*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan 100 responden yang telah didapat, berikut merupakan karakteristik responden yang dikelompokkan menurut jenis bidang layanan publik yang digunakan.

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Kategori	Jumlah	Percentase
	Bidang Pendidikan	42	42%
	Bidang Kesehatan	33	33%
	Bidang Perizinan	11	11%
	Lainnya	14	14%
	Total	100	100%

Sumber: Olahan Data Primer, 2024

Dari Tabel 1 tersebut, Karakteristik responden yang diteliti pada riset ini lebih banyak pernah menggunakan layanan publik Pemerintah Provinsi Jawa Barat pada bidang Pendidikan sebesar 42%, sedangkan bidang kesehatan 33%, bidang perizinan 11%, dan bidang lainnya sebesar 14%.

Gaya Kepemimpinan Gubernur Jawa Barat Periode 2018-2023

Untuk mengetahui gambaran Gaya Kepemimpinan Gubernur Jawa Barat periode 2018-2023 berdasarkan tanggapan responden, dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 2. Hasil Kecenderungan Umum Variabel X

No	Dimensi	Skor WMS
1	<i>Charismatic Leadership</i>	3,30
2	<i>Transformational Leadership</i>	3,07
	Gaya Kepemimpinan (X)	3,19

Sumber: Olahan Data Primer, 2024

Berdasarkan data responden yang diolah pada Tabel 2 tersebut, hasil perhitungan kecenderungan umum skor responden dengan indikator-indikator tersebut menunjukkan bahwa rata-rata keseluruhan tiap indikator adalah 3,19 (Sangat Setuju). Sehingga dapat disimpulkan bahwa Gubernur Jawa Barat periode 2018-2023 cenderung menerapkan gaya kepemimpinan Karismatik dibandingkan dengan gaya kepemimpinan transformasional.

Gubernur Jawa Barat periode 2018-2023 menerapkan gaya kepemimpinan karismatik dengan rata-rata skor 3,30 dengan predikat Sangat Setuju. Sedangkan indikator tertinggi yaitu mempunyai daya tarik yang besar dalam berbicara dengan rata-

rata skor 3,45 dengan predikat Sangat Setuju. Hal ini membuat masyarakat yang mendengarkan akan memperhatikan dengan seksama apa yang sedang ia paparkan.

Disamping itu, Gubernur Jawa Barat periode 2018-2023 juga menerapkan gaya kepemimpinan transformasional dengan rata-rata skor 3,07 dengan predikat Sangat Setuju. Adapun indikator tertinggi ialah Pemimpin berperan sebagai agen perubahan dengan skor 3,21 dan predikat Sangat Setuju. Hal ini membuat Gubernur Jawa Barat periode 2018-2023 dapat berperan sebagai agen perubahan yang mentransformasi tata kelola pemerintah ke arah yang lebih baik.

Kualitas Pelayanan Publik di Pemerintah Provinsi Jawa Barat Tahun 2023

Untuk mengetahui gambaran Kualitas Pelayanan Publik di Pemerintah Provinsi Jawa Barat tahun 2023 berdasarkan tanggapan responden, dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3. Hasil Kecenderungan Umum Variabel Y

No	Dimensi	Skor WMS
1	Sarana Pelayanan	3,15
2	Keandalan	3,19
3	Daya Tanggap	3,12
4	Jaminan	3,11
5	Harga	3,17
6	Empati	3,12
Kualitas Pelayanan Publik (Y)		3,14

Sumber: Olahan Data Primer, 2024

Berdasarkan data responden yang diolah pada Tabel 3 tersebut, hasil perhitungan kecenderungan umum skor responden dengan indikator-indikator tersebut menunjukkan bahwa rata-rata keseluruhan tiap indikator adalah 3,14 (Sangat Setuju). Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Pemerintah Provinsi Jawa Barat tahun 2023 sudah diselenggarakan dengan sangat baik.

Dimensi keandalan memperoleh skor tertinggi dibanding dimensi lainnya yaitu sebesar 3,19 dengan predikat Sangat Setuju. Dengan indikator tertinggi yaitu Mempunyai kemampuan dalam memberikan pelayanan sebesar 3,19 atau Sangat Setuju, bahwa Gubernur mempunyai kemampuan untuk memberikan pelayanan yang baik bagi Masyarakat. Kemudian disusul oleh dimensi harga sebesar 3,17 dengan predikat Sangat Setuju. Hal ini dapat dikatakan bahwa Masyarakat membayar layanan pemerintah sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa ada pungutan lain.

Uji Normalitas dan Linieritas

Tahap selanjutnya dilakukan uji Normalitas untuk menguji apakah variabel mempunyai distribusi yang normal atau tidak. Berdasarkan output, didapat nilai

Asymptotic Significance (2-tailed) sebesar 0,196 dan lebih besar dari taraf signifikansi 0,05 ($0,196 > 0,05$). Maka, H_0 diterima yang berarti data berdistribusi normal.

Selanjutnya, uji linieritas untuk mengetahui variabel dalam riset ini mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Didapat nilai *sig. deviation from linearity* sebesar 0,441 dan lebih besar dari taraf signifikansi sebesar 0,05 ($0,441 > 0,05$). Maka variabel Gaya Kepemimpinan dan variabel Kualitas Pelayanan Publik memiliki hubungan yang linier dan terikat.

Uji Regresi Linier Sederhana

Setelah kedua tahap uji prasyarat telah dilaksanakan, lalu dilakukan analisis regresi untuk memprediksi seberapa besar atau seberapa tinggi nilai kualitas pelayanan publik jika nilai gaya kepemimpinan mengalami perubahan.

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant) 5,016	1,880			2,668	.009
	Gaya .827	.058	.820	14,190	<.001	
	Kepemimpinan					

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Sumber: Olahan Data Primer, 2024

Berdasarkan perhitungan pada Tabel 4 tersebut, maka dapat diperoleh nilai konstanta sebesar 5,016 dan nilai beta 0,820. Selanjutnya dimasukkan ke dalam rumus berikut:

$$\hat{Y} = a + bx$$

$$\hat{Y} = 5,016 + 0,820x$$

Dari persamaan tersebut, dengan nilai konstanta sebesar 5,016 yang artinya apabila variabel Gaya Kepemimpinan bernilai nol atau tetap maka pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan Publik adalah sebesar 5,016. Selanjutnya, dengan nilai regresi sebesar 0,820 dapat dikatakan bahwa setiap penambahan satu poin pada variabel gaya kepemimpinan, diikuti pula oleh perubahan variabel kualitas pelayanan publik sebesar 0,820.

Berikutnya dilakukan uji koefisien korelasi untuk mengetahui nilai kekuatan hubungan antara variabel Gaya Kepemimpinan dan variabel Kualitas Pelayanan Publik. nilai korelasi variabel X terhadap Y yaitu sebesar 0,820. Nilai tersebut terdapat pada interval nilai dengan kekuatan hubungan yang sangat kuat (0,80 – 1,000). Sehingga dapat diartikan bahwa Gaya Kepemimpinan Gubernur Jawa Barat periode 2018-2023 memiliki

korelasi yang sangat kuat terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Pemerintah Provinsi Jawa Barat tahun 2023.

Lalu, uji signifikansi korelasi melalui uji t untuk mengukur tingkat makna koefisien korelasi yang telah didapatkan sekaligus untuk menguji hipotesis dari riset ini. Berdasarkan Tabel 4, diperoleh t_{hitung} sebesar 14,190. Adapun dalam riset ini, t_{tabel} didapatkan dengan cara sebagai berikut.

Dengan demikian, dapat disimpulkan berdasarkan hasil perhitungan uji signifikansi korelasi, menunjukkan $14,190 > 1,661$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$. Maka, H_0 ditolak dan H_1 diterima, dengan kata lain dapat dikatakan bahwa koefisien korelasi antara variabel gaya kepemimpinan dan variabel Kualitas pelayanan publik signifikan. Berdasarkan Tabel 4 juga dapat diketahui bahwa nilai signifikansi yang didapat adalah $<0,001$ dan lebih kecil dari taraf 0,05 atau $<0,001 < 0,05$. Sehingga terdapat pengaruh yang erat antara variabel gaya kepemimpinan dan variabel Kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hal tersebut, maka H_1 diterima atau terdapat pengaruh yang signifikan dari gaya kepemimpinan Gubernur Jawa Barat periode 2018-2023 terhadap kualitas pelayanan publik di Pemerintah Provinsi Jawa Barat tahun 2023.

Terakhir, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel gaya kepemimpinan dan variabel Kualitas pelayanan publik, dilakukan uji koefisien determinasi. Didapat nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,669. Dengan hasil tersebut, maka diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 66,9%. Maka, meningkat atau menurunnya Kualitas pelayanan publik di pemerintah Provinsi Jawa Barat ditentukan oleh Gaya Kepemimpinan Gubernur

$$\begin{aligned}\alpha &= 0,05 \\ dk &= n - 2 \\ dk &= 100 - 2 \\ dk &= 98\end{aligned}$$

Maka, $t_{tabel} = 1,661$

Jawa Barat sebesar 66,9%, dan 33,1% ditentukan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik namun

tidak diteliti dalam penelitian ini yang menunjukkan nilai pengaruh sebesar 33,1% adalah sebagai berikut :

1. Perilaku Aparatur, yang meliputi Kemampuan kerja, Kesopanan, Kedisiplinan, dan Tanggung Jawab;
2. Komunikasi birokrasi, yang meliputi Kualitas komunikasi aparatur, Penyampaian informasi, Media komunikasi, dan Iklim komunikasi.

Sedangkan menurut Moenir, terdapat beberapa faktor pendukung yang menentukan keberhasilan sebuah pelayanan dalam pemerintah (Mulyawan, 2016), antara lain: 1) Faktor kesadaran, 2) faktor aturan, 3) faktor organisasi, 4) faktor pendapatan, 5) faktor kemampuan, dan 6) faktor sarana dan prasarana.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang dilakukan peneliti pada riset ini mengenai Pengaruh Gaya Kepemimpinan Gubernur Jawa Barat periode 2018-2023 terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Pemerintah Provinsi Jawa Barat tahun 2023, terdapat simpulan sebagai berikut.

Hasil Uji signifikansi korelasi yang dilakukan menghasilkan menunjukkan bahwa $14,190 > 1,661$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$, dengan nilai signifikansi sebesar $<0,001$ dan lebih kecil dari nilai signifikansi sebesar 0,05 atau $<0,001 < 0,05$. Sehingga, H_0 ditolak dan H_1 diterima, maka terdapat pengaruh yang signifikan dari gaya kepemimpinan Gubernur Jawa Barat periode 2018-2023 terhadap kualitas pelayanan publik di Pemerintah Provinsi Jawa Barat tahun 2023.

Sudah menjadi sebuah siklus dalam kepemimpinan pemerintahan dimana kepala pemerintahan mulai dari tingkat nasional hingga daerah mempunyai masanya tersendiri. Pimpin datang dan pergi silih berganti, begitu pula dengan gaya kepemimpinannya. Disisi lain, aparatur birokrasi sebagai garda terdepan pemerintahan yang senantiasa bekerja melayani publik (*public servant*) tidak mempunyai periode sesingkat kepala pemerintahan. Oleh karena itu, Pemerintah Provinsi Jawa Barat dapat mempertahankan kualitas kinerja birokrasi pada kualitas pelayanan publik yang prima, sehingga dengan siapapun pemimpin serta perubahan yang akan dilakukan olehnya, tidak akan serta merta menurunkan kualitas pelayanan publik di Provinsi Jawa Barat.

Pemerintah Provinsi Jawa Barat perlu memperhatikan faktor-faktor lain yang juga berpengaruh terhadap meningkatnya kualitas pelayanan publik seperti Faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, faktor pendapatan, faktor kemampuan, dan faktor sarana dan prasarana. Hal tersebut didasarkan pada fakta bahwa provinsi Jawa Barat merupakan provinsi dengan penduduk terbanyak di Indonesia sehingga menjadi tugas yang berat bagi Pemerintah Provinsi Jawa Barat untuk dapat menghasilkan pelayanan publik yang prima memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2016). *Manajemen Penelitian*. Rineka Cipta.
- Assyifa, A. T. S. (2021). *Menganalisis Gaya Kepemimpinan Ridwan Kamil Sosok Pemimpin Inovatif di Era Milenial*.
https://www.researchgate.net/publication/352560280_Menganalisis_Gaya_Kepemimpinan_Ridwan_Kamil_Sosok_Pemimpin_Inovatif_Di_Era_Milenial
- Aulia, P., & Nurani, F. (2019). *Gaya Kepemimpinan Terhadap Lahirnya Inovasi Daerah (Studi pada Daerah Inovatif Versi Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia Tahun 2019)*.

- Besman, A., & Santoso, M. B. (2017). Perubahan Pola Pencitraan Ridwan Kamil Dalam Pilwakot Bandung 2013 Dan Pemilihan Gubernur Jawa Barat 2018. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 43(2), 111–124.
- Farman, L. (2022). *Ridwan Kamil Transformational Leadership in The Millennial Era*. <https://www.researchgate.net/publication/361416313>
- Fitriyani, I. N. (2023). Komunikasi Politik Ridwan Kamil dalam Membangun Personal Branding di Media Sosial: Pendekatan Semiotik. *Jurnal Komunikasi Peradaban*, 1(1), 9–18.
<https://journal.peradaban.ac.id/index.php/jkp>
- Gandawipura, R. Y. G. (2019). *Kepemimpinan Ridwan Kamil Sebagai Wali Kota Bandung Dalam Mewujudkan Aparatur Sipil Negara Yang Berintegritas Dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik* [Skripsi]. Universitas Padjadjaran.
- Garis, R. R. (2018). Kepemimpinan Pemerintahan Pada Era Globalisasi (Kajian tentang Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia). *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 4(1).
- Halim, A. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Makassar. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminsitrasni Dan Pelayanan Publik*, VII(2), 92–104.
- Hambleton, R., Sweeting, D., & Oliver, T. (2022). Place, power and leadership: Insights from mayoral governance and leadership innovation in Bristol, UK. *Leadership*, 18(1), 81–101. <https://doi.org/10.1177/17427150211028122>
- Herawati, L., Fadhila, N., & Veranita, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminsitrasni Dan Pelayanan Publik*, IX(2), 320–332.
- Hoerudin, C. W. (2020). Adaptive Leadership In Digital Era: Case Study Of Ridwan Kamil. *CosmoGov*, 6(1), 89. <https://doi.org/10.24198/cosmogov.v6i1.26793>
- Melawati, F., & Muharam, R. S. (2016). Innovative Leadership Ridwan Kamil in Social Media in Bandung City. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research, International Conference on Ethics in Governance*, 285–289.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik* (I). Unpad Press.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)* (1st ed.). Media Sahabat Cendekia.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). *Management 12th edition*. Pearson.

- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Syahrian. (2019). Peran Kepemimpinan, Komitmen Organisasi Dan Kompetensi Terhadap Budaya Organisasi Aparatur Sipil Negara Serta Implikasinya Pada Kinerja Pelayanan Publik Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten/Kota Di Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 3(2), 150–169.
- Tueno, N. S. (2016). Pengaruh Kepemimpinan terhadap Motivasi Kerja Pegawai Pada Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, III(2), 68–76.
- Wasistiono, S. (2014). Konsep Final Model Kepemimpinan Pemerintahan “Dua Kaki” dan “Dua Inti.” *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 46(2).
- Wibowo. (2017). *Perilaku Dalam Organisasi*. Raja Grafindo Persada.
- Yulianto, I. (2021). *Kepemimpinan Pemerintahan Ridwan Kamil Di kota Bandung*. <https://www.researchgate.net/publication/352544252>

PENGARUH KEPUASAN KERJA, MOTIVASI KERJA, DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION

Fauzan Haidar¹, Hengky Widhiandono², Suyoto³, Alfalisyado⁴

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

fauzanhaidar054@gmail.com¹, hengkywidhiandono@ump.ac.id², suyoto@ump.ac.id³,
alfalisyado@gmail.com⁴

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepuasan kerja, motivasi kerja, serta disiplin kerja pada *turnover intention* karyawan pada Laksana Baru Swalayan Majenang. Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif dalam rangka mengevaluasi relevansi masing-masing variabel. Populasi dalam penelitian ini yaitu 89 karyawan Laksana Baru Swalayan Majenang. Teknik sampling dengan menggunakan sensus. Instrumen untuk menghimpun data dilakukan dengan kuesioner skala likert lima tingkat. Alat analisis menggunakan *SEM PLS*. Menurut temuan dari penelitian ini diketahui bahwasanya kepuasan kerja menimbulkan pengaruh negatif pada *turnover intention*, motivasi kerja menimbulkan pengaruh negatif pada turnover intention, serta disiplin kerja menimbulkan pengaruh negatif pada turnover intention.

Kata Kunci: Kepuasan, Motivasi, Disiplin, Turnover Intention

ABSTRACT

This study purposes to examine the impact of job satisfaction, work motivation, and work discipline on employee turnover intention at Laksana Baru Swalayan Majenang. This investigation method is quantitative to test the relationship between variables. The population in this investigation was 89 employees of Laksana Baru Swalayan Majenang. The sampling technique uses a census. The data collection instrument utilized a five-level Likert scale questionnaire. The analysis tool uses SEM PLS. The findings of the research found that job satisfaction had a negative impact on turnover intention, work motivation had a negative impact on turnover intention, and work discipline had a negative impact on turnover intention.

Keywords: Satisfaction, Motivation, Discipline, Turnover Intention

PENDAHULUAN

Swalayan adalah jenis toko ritel yang menyediakan berbagai macam produk konsumen sehari-hari. Saat ini, swalayan terus berkembang untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi konsumen, menciptakan pengalaman belanja yang lebih efisien, dan menyenangkan (<https://www.aprindo.org/>). Dalam menyediakan kebutuhan konsumen saat ini bisnis retail bersaing dengan bisnis online. Meskipun demikian, bisnis retail

offline juga memiliki kelemahan seperti biaya operasional yang lebih tinggi dan keterbatasan jangkauan geografis ([hsbc.co.id/](https://www.hsbc.co.id/)).

Salah satu bisnis online adalah Supermarket Laksana Baru (SLB), yang mulai beroperasi pada 11 Juni 1991 di Kecamatan Majenang, Kabupaten Cilacap, Jawa Tengah, adalah ritel besar di daerah tersebut yang menjual beragam barang-barang yang dibutuhkan rumah tangga serta mempekerjakan 89 orang. Berdasarkan wawancara dengan pimpinan SLB, ditemukan bahwa setiap tahun terjadi karyawan yang meninggalkan perusahaan dengan alas an yang bermacam-macam, yang mempengaruhi operasional perusahaan. Oleh karena itu, SLB perlu mengendalikan *turnover intention* (TOI) dengan mengidentifikasi variabel-variabel yang mempengaruhinya.

Berdasarkan pendapat (Robbins & Judge, 2015) *turnover intention* yaitu kecenderungan karyawan untuk meninggalkan perusahaan sebab pekerjaan yang kurang menarik serta adanya alternatif lainnya. Iskandar dan Rahadi, (2021), mengidentifikasi beberapa faktor *turnover intention*, termasuk usia, masa kerja, beban kerja, lingkungan kerja, kepuasan kerja dan gaji, serta nilai organisasi. Yantu et al., (2023) menegaskan bahwa turnover intention adalah hasrat berpindah ke perusahaan lain. Tingginya angka *turnover* menimbulkan dampak negatif pada perusahaan, membentuk ketidakstabilan tenaga kerja serta menaikkan tingkat biaya SDM (Fatari & Wiguna, 2023). Menurut Susiani (2014) dalam Harsa Wardana & Wahyuni Jamal, (2020) menambahkan bahwa tingginya turnover intention mencerminkan tingginya tingkat keluarnya karyawan.

Menurut Ajzen dikutip (Lase dan Manurung 2020) teori Planned Behaviour mengidentifikasi tiga aspek dari turnover intention: pertama, sikap pribadi (*attitude toward*) terhadap *turnover intention*, yaitu kemauan dalam melaksanakan atau tidak melaksanakan tindakan tersebut melalui keyakinan positif internal; kedua, norma subyektif (*subjective norm*), yaitu dorongan atau pikiran yang mendapat pengaruh dari regulasi maupun norma pekerjaan; ketiga, kontrol perilaku (*perceived behavioral control*) yang meliputi aspek internal dan eksternal.

Penelitian Yasmin dkk, (2023), dengan sampel 59 pegawai di rumah sakit bersalin AVISENA menggunakan analisis smartPLS, mengindikasikan bahwasanya kepuasan kerja, motivasi kerja, serta komitmen organisasi menimbulkan dampak negatif pada *turnover intention* karyawan. Sebagai tambahan, studi dari (Abdi dkk, 2021) dengan sampel 78 karyawan di PT Citra Betawi menggunakan SPSS, menemukan bahwa disiplin kerja menimbulkan dampak yang lebih besar pada *turnover intention* daripada kepuasan kerja. Berdasarkan kedua penelitian tersebut, penelitian ini menggabungkan variabel kepuasan kerja, motivasi kerja, serta disiplin kerja dalam mengkaji *turnover intention*.

Penelitian ini mempertimbangkan variabel yang menimbulkan pengaruh pada

niat untuk keluar dari pekerjaan, antara lain kepuasan kerja, motivasi kerja, serta disiplin kerja Menurut Susilo & Satrya, (2019) dan Marcella, (2022) kepuasan kerja dimaknai sebagai reaksi emosional individu terkait dengan tanggungjawab yang diberikan, dengan pengaruh dari sejumlah faktor antara lain gaji, lingkungan kerja, otonomi, komunikasi, dan komitmen perusahaan Agustin, (2022) Dampak dari kepuasan kerja yang rendah meliputi produktivitas tinggi, rendahnya tingkat turnover, dan peningkatan kesejahteraan emosional karyawan.

Herzberg dikutip oleh Nasution, (2024) memperkenalkan teori dua faktor yang membagi faktor-faktor yang menimbulkan pengaruh pada sikap individu terkait dengan pekerjaannya dalam 2 kategori: faktor motivasi (satisfiers) dan faktor hygiene (dissatisfiers). Faktor motivasi mencakup karakteristik pekerjaan, pencapaian, kesempatan mengembangkan diri, tanggung jawab, kapabilitas, serta validasi. Sementara itu, faktor hygiene meliputi hubungan antar individu, kualitas supervisi, regulasi perusahaan, pengawasan pekerjaan, keadaan pekerjaan, gaji, serta jaminan pekerjaan

Temuan dari penelitian sebelumnya mengindikasikan bahwasanya kepuasan kerja berhubungan secara negatif serta signifikan pada niat berpindah, di mana bertambah tingginya kepuasan kerja, akan menjadikan semakin rendahnya niat untuk berpindah. Studi oleh Tantydar (2019), Fauzi dkk, (2022) dan Halimah, et al., (2016) dalam Seplifriskila dkk, (2020) mengkonfirmasi temuan ini, seiring dengan Dewi, (2019) dalam NingTyas dkk., (2020) yang juga menyatakan korelasi negatif secara signifikan pada kepuasan kerja dengan kecenderungan melakukan pindah. Namun, penelitian oleh (Ardianto & Bukhori, 2021) menghasilkan temuan yang berbeda, mengindikasikan korelasi positif serta signifikan pada kepuasan kerja dengan kecenderungan berpindah. Oleh karena itu, berdasarkan literatur yang dikemukakan, hipotesis pertama penelitian ini adalah kepuasan kerja menimbulkan dampak secara negatif serta signifikan pada niat perpindahan karyawan.

Motivasi kerja ialah proses yang memberikan dorongan pada individu untuk meraih tujuan mereka dengan intensitas, arah, dan ketekunan, seperti yang dijelaskan oleh (Robbins & Judge, 2013) Afandy (2018) dalam Kaho et al., (2023) menyatakan bahwa motivasi kerja bertujuan untuk meningkatkan produktivitas, memperkuat tanggung jawab terhadap tugas, dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya. Motivasi, menurut (Yusnita, 2023). yaitu dorongan internal yang menjadikan seseorang bersedia melaksanakan kegiatan secara ikhlas serta sungguh-sungguh untuk mendapatkan hasil yang optimal. Afandi & Bahri, (2020) menyatakan bahwa faktor-faktor seperti pengakuan, peluang pertumbuhan, makna pekerjaan, dan lingkungan kerja yang mendukung berkontribusi pada motivasi kerja.

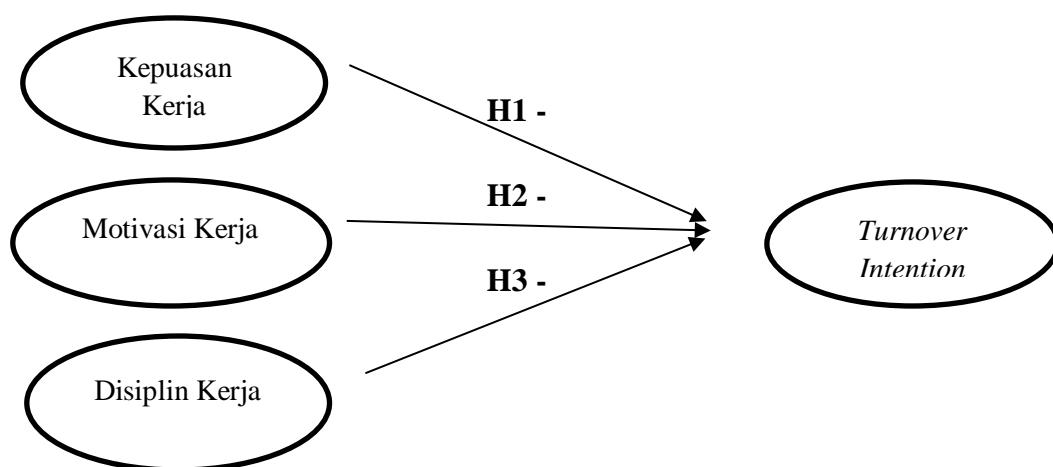
Studi-studi sebelumnya, termasuk Oktavio et al., (2020) dan Rustiawan, (2023),

Maryati (2019) dalam (Mega, 2023), Mafusah, (2021) dan Tulangow, (2018) menunjukkan bahwa motivasi kerja berkaitan dengan *turnover intention* karyawan, dengan hasil yang berbeda-beda. Sedangkan Mahrofi (2019), (Putu et al., 2021), mengemukakan bahwa motivasi kerja memiliki hubungan positif dengan *turnover intention*. Dengan demikian, hipotesis kedua penelitian ini yaitu motivasi kerja menimbulkan pengaruh negatif dan signifikan pada *turnover intention* karyawan.

Disiplin kerja merupakan kesadaran serta kesediaan untuk patuh pada aturan tempat seseorang bekerja serta norma yang diberlakukan, dengan disiplin yang baik merepresentasikan tanggung jawab yang besar Hasibuan, (2021) dalam (Wijdjajani & Utomo, 2024) (Aslamia & Roni, 2024). Ketidakdisiplinan juga berpengaruh pada keinginan untuk pindah kerja seperti menurut Lavenant, (2010) dalam Hermawati, (2021) karena ketepatan dalam disiplin kerja meningkatkan kepuasan dan kinerja karyawan.

Studi terdahulu mengindikasikan bahwasanya disiplin kerja menimbulkan pengaruh negatif serta signifikan pada *turnover intention*. Yulianti, (2020); Hermawati dkk., (2021) meningkatnya disiplin kerja menurunkan angka *turnover intention*. Namun, temuan dari studi Saluy dan Kemalasari, (2016) menunjukkan dampak positif serta signifikan disiplin kerja pada *turnover intention*. Sehingga, hipotesis ketiga penelitian ini bahwasanya disiplin kerja menimbulkan dampak negatif serta signifikan pada *turnover intention* karyawan.

Berdasarkan hubungan teoritis maka kerangka pemikiran penelitian ini bisa diamati pada gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Penelitian kuantitatif dilaksanakan dengan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data pada populasi 89 karyawan di Laksana Baru Swalayan Majenang, Kabupaten Cilacap. Sampel penelitian menggunakan sensus seluruh karyawan karena jumlah populasi kurang dari 100, sesuai dengan Asari dkk, (2023) teknik ini mudah, praktis, murah, dan tidak memerlukan waktu untuk pengumpulan data.

Skala Likert 5 tingkat digunakan dalam penelitian, diinput di SmartPLS, dan menghasilkan output yang merangkum hubungan variabel penelitian, yaitu 1 untuk “sangat tidak setuju”, 2 untuk “tidak setuju”, 3 untuk “netral”, 4 untuk “setuju”, dan 5 untuk “sangat setuju”.

Adapun di dalam penelitian ini terdapat definisi operasional pada setiap variabel:

a. Definisi Operasional Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja yaitu perasaan positif yang karyawan rasakan akan pekerjaannya Luthans (2006) seperti yang dikutip dalam Harahap (2019) dengan enam indikator: pekerjaan, penggajian, promosi, pengawasan, kelompok kerja, dan kondisi kerja.

b. Definisi Operasional Motivasi Kerja

Motivasi kerja yaitu dorongan individu dalam melakukan pekerjaan dengan semangat, dengan indikator menurut Mangkunegara (2017) dikutip oleh (Khair, 2019) meliputi: kerja keras, berorientasi pada masa depan, tingkat cita-cita tinggi, berorientasi pada tugas serta keseriusan, upaya terkait kemajuan, tekun dalam bekerja, hubungan dengan rekan kerja, serta pemaksimalan waktu.

c. Definisi Operasional Disiplin Kerja

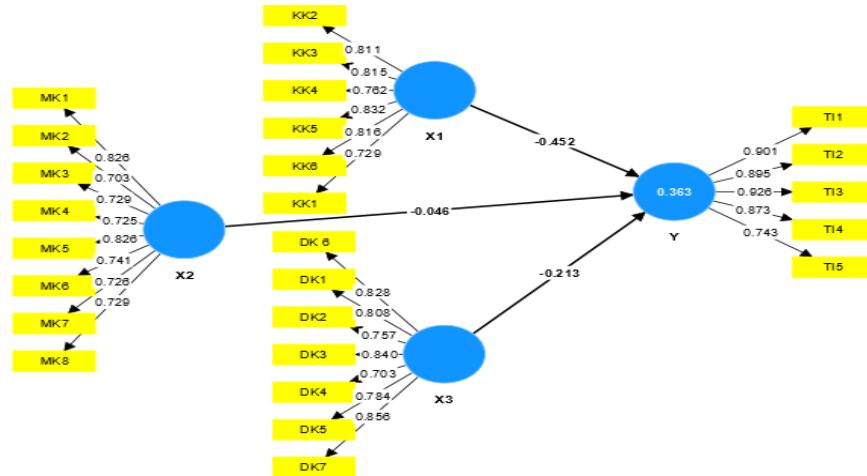
Disiplin kerja, seperti yang dijelaskan oleh (Setiawan, 2013) mencakup kehadiran tepat waktu, persentase kehadiran yang tinggi, ketiaatan terhadap jam kerja, efektivitas dan efisiensi jam kerja, keahlian dalam bidangnya, semangat kerja yang tinggi, perilaku yang baik, serta kreativitas dan inovasi pada pekerjaan.

d. Definisi Operasional *Turnover Intention*

Turnover Intention, seperti yang didefinisikan oleh Mobley (2011) dikutip oleh (Yunitasari et al., 2023) adalah kecenderungan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya dalam waktu dekat, diukur melalui niat untuk keluar, niat untuk keluar, dan niat mendapatkan pekerjaan baru.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis untuk mengetahui nilai outer loading dari setiap indikator dapat dilihat pada output *outer loading* pada gambar 2.



Gambar 2. *Outer Loadings* dalam penelitian *SmartPLS*

Masing-masing indikator sesuai dengan syarat validitas dengan skor di atas 0.7 (Gambar 2). Uji reliabilitas mengindikasikan bahwasanya variabel serta indikator yang dipergunakan dinilai valid dengan nilai outer loading > 0.7, sesuai dengan Hair et al., (2010) dalam (Stefanie et al., 2020) menandakan kontribusi yang signifikan dalam mengukur variabel laten yang diteliti..

Menurut Hair et al., (2014) dalam (Rahmawati et al., 2023) pengujian reliabilitas konstruk menggunakan alpha cronbach, composite reliability, dan AVE menunjukkan nilai yang memenuhi kriteria standar. Sedangkan, menurut Muhsin, (2022) dalam Maulidina Ningtyas & Oetarjo, (2023) nilai AVE di atas 0,50 menandakan discriminant validity yang baik.

Untuk melihat hasil construct reliability dan validity bisa diamati dalam tabel 1.

Tabel 1. Hasil Construct Reability and validity

Variabel	Cronbach's alpha	AVE	Keterangan
Kepuasan Kerja (X1)	0.883	0.632	Reliabel
Motivasi Kerja (X2)	0.893	0.565	Reliabel
Disiplin Kerja (X3)	0.905	0.637	Reliabel
Turnover Intention (Y)	0.918	0.757	Reliabel

Sumber: Hasil output *SmartPLS* (diolah)

Dari tabel 1, kesimpulannya adalah semua variabel dinyatakan reliable, yaitu $Cronbach's Alpha > 0.7$, menunjukkan tingkat konsistensi internal pada setiap variabel. Selanjutnya, nilai $AVE > 0.5$ untuk semua variabel, menandakan bahwa konstruk yang diukur oleh setiap variabel cukup menjelaskan variabilitas data yang terkait.

Melalui analisis *discriminant validity*, indikator-indikator menunjukkan koefisien korelasi yang membedakan konstruk satu sama lain, didukung oleh nilai AVE dan korelasi antar variabel.

Validitas diskriminan menunjukkan nilai korelasi antar variabel bisa diamati dalam tabel berikut.

Tabel 2. Discriminant validity untuk nilai *cross loading*

	Kepuasan Kerja (X1)	Motivasi Kerja (X2)	Disiplin Kerja (X3)	Turnover Intention (Y)
DK 6	0.336	0.559	0.828	-0.396
DK1	0.146	0.488	0.808	-0.209
DK2	0.367	0.599	0.757	-0.321
DK3	0.288	0.636	0.840	-0.275
DK4	0.338	0.436	0.703	-0.379
DK5	0.306	0.660	0.784	-0.280
DK7	0.324	0.607	0.856	-0.399
KK2	0.811	0.387	0.176	-0.439
KK3	0.815	0.406	0.297	-0.433
KK4	0.762	0.275	0.133	-0.344
KK5	0.832	0.453	0.341	-0.509
KK6	0.816	0.424	0.402	-0.485
MK1	0.471	0.826	0.583	-0.380
MK2	0.259	0.703	0.551	-0.196
MK3	0.264	0.729	0.573	-0.179
MK4	0.497	0.725	0.428	-0.468
MK5	0.450	0.826	0.616	-0.353
MK6	0.270	0.741	0.541	-0.294
MK7	0.514	0.726	0.462	-0.327
MK8	0.354	0.729	0.628	-0.275
TI1	-0.552	-0.474	-0.432	0.901
TI2	-0.476	-0.423	-0.397	0.895
TI3	-0.517	-0.377	-0.359	0.926
TI4	-0.382	-0.348	-0.417	0.873
TI5	-0.491	-0.277	-0.216	0.743

Sumber: Hasil output *SmartPLS* (diolah)

Dari tabel 2, angka *cross loading* sesuai dengan syarat discriminant validity dalam penelitian ini, menandakan bahwa variabel memiliki korelasi yang lebih tinggi dibandingkan variabel lain, mendukung kemampuan indikator untuk membedakan konstruk sesuai dengan tujuan analisis *discriminat validity*.

Evaluasi model structural (*inner model*)

Dalam uji model struktural, tiga langkah penting dilaksanakan: menguji *Coefficient of determination* (R²), *predictive relevance* (Q²), dan *path coefficient*. Uji R² mengukur besarnya variabel terikat bisa dijelaskan oleh variabel tidak terikat. Hubungan antar variabel ditentukan melalui perhitungan koefisien jalur, R², dan signifikansi dengan nilai t-statistics pada jalur output Bootsatpping menggunakan SmartPLS (Hair et al., 2019).

Untuk melihat hasil analisis signifikansi antar variabel bisa diamati dalam tabel 3 pengujian path coefficient.

Tabel 3. Hasil pengujian *Path Coefficient*

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Kepuasan Kerja (X1) -> Turnover Intention (Y)	-0.452	-0.443	0.095	4.751	0.000
Motivasi Kerja (X2) -> Turnover Intention (Y)	-0.046	-0.076	0.129	0.354	0.723
Disiplin (X3) -> Turnover Intention (Y)	-0.213	-0.212	0.113	1.892	0.059

Sumber : Hasil output *SmartPLS*

Signifikansi hubungan antar variabel pada penelitian ini dinilai dari t-statistics dan P value. Dari hasil analisis, kecuali pada variabel X2 terhadap variabel Y, semua hasil signifikan dengan angka t-statistics > 1,96 serta P value < 0,05. Hal tersebut menandakan bahwasanya variabel X2 tidak memiliki pengaruh signifikan pada variabel Y.

Untuk mengetahui nilai hasil pengujian *R Square* dari indikator dapat dilihat pada output di tabel 4.

Tabel 4. *R Square*

Keterangan Nilai

R square	0.363
----------	-------

R Square Adjusted	0.341
-------------------	-------

R² sebesar 0,341 menandakan 34,1% variasi turnover intention bisa dijelaskan oleh variabel tersebut, sementara 65,9% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang belum dipelajari. Penelitian selanjutnya harus menyoroti variabel tambahan

PEMBAHASAN

Untuk menjawab permasalahan penelitian yaitu masih terjadinya *turnover* karyawan pada perusahaan tiap tahun, akan dijelaskan dalam bagian ini pengaruh variabel independen pada *turnover intention*

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention

Mengacu pada tabel 3, hipotesis pertama (H1) dapat diterima yakni kepuasan kerja menimbulkan pengaruh negatif signifikan pada *turnover intention*. Tingkat kepuasan kerja menimbulkan dampak negatif signifikan pada turnover intention, yang berarti bertambah tingginya kepuasan kerja, menjadikan tingkatan turnover intention semakin rendah. Mengintensifkan kepuasan kerja karyawan bisa dilaksanakan melalui pemberian kompensasi yang adil dan memberikan penghargaan atas pencapaian target. ([hrd.id/](#))

Studi ini berbanding lurus dengan Tantyar, (2019) dan Dewi & Agustina, (2021) yang menemukan bahwasanya kepuasan kerja menimbulkan dampak negatif serta signifikan pada turnover intention karyawan, sementara Putri dkk., (2023) menyatakan pengaruh negatif tetapi tidak signifikan, dan Surya, (2017) serta Rosa dkk, (2021) menemukan pengaruh positif dan signifikan. Penelitian ini memperkuat bukti bahwasanya kepuasan kerja menimbulkan dampak negatif serta signifikan pada *turnover intention* pekerja di perusahaan swalayan

Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Turnover Intention

Menurut tabel 3, hipotesis kedua (H2) ditolak karena motivasi kerja menimbulkan dampak negatif yang tidak signifikan terhadap niat keluar (turnover intention). Pimpinan swalayan sebaiknya fokus pada peningkatan kepuasan dan disiplin kerja untuk mengurangi turnover intention, bukan pada motivasi kerja. Motivasi kerja dapat ditingkatkan melalui pengakuan dan pemberian penghargaan kepada karyawan,. ([glints.com/id/](#))

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian Sartono dkk., (2018) pada PT. Unipower Food Indonesia dan (Saharso & Toyibah, 2024) pada PT Definite Maji Arsana Jakarta yang mengindikasikan bahwasanya motivasi kerja menimbulkan dampak negatif dan signifikan pada *turnover intention*

Temuan dari studi ini berlawanan dengan temuan studi dari (Setianto et al., 2022) yang mengungkapkan bahwasanya motivasi kerja menimbulkan pengaruh positif dan signifikan pada niat untuk meninggalkan perusahaan pada karyawan Rumah Sakit

Panti Wilasa Citarum Semarang. Selain itu, studi dari Widiawati dkk, (2017) turut menyimpulkan bahwasanya motivasi kerja menimbulkan pengaruh positif serta signifikan pada niat keluar karyawan PT Geo Given Visi Mandiri Semarang. Studi ini memberikan kontribusi tambahan dengan mengindikasikan bahwasanya motivasi kerja menimbulkan pengaruh negatif dan tidak signifikan pada niat keluar di perusahaan swalayan.

Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Turnover Intention

Menurut tabel 3 hipotesis ketiga (H3) dapat diterima, hasil mengindikasikan bahwasanya disiplin kerja berdampak negatif signifikan pada *turnover intention*. Pimpinan swalayan perlu menjaga dan meningkatkan sikap disiplin kerja karyawannya untuk menurunkan *turnover intention*

Para pemimpin perusahaan harus memperkuat disiplin kerja dengan memastikan bahwa semua kebutuhan karyawan terpenuhi secara adil dan transparan, termasuk dalam hal sistem penilaian, penggajian, dan promosi jabatan. Selain itu, perusahaan harus menerapkan sistem penghargaan dan hukuman; karyawan yang konsisten disiplin layak menerima apresiasi dari perusahaan, misalnya melalui penghargaan rutin yang diberikan setiap bulan.[\(hadirr.com/\)](http://hadirr.com/)

Penelitian ini konsisten dengan temuan (Yulianti et al., 2020) yang menunjukkan bahwasanya disiplin kerja menimbulkan pengaruh negatif pada keinginan untuk meninggalkan pekerjaan (*turnover intention*); dengan kata lain, peningkatan disiplin kerja dapat menurunkan angka *turnover intention*. Namun, hasil ini bertentangan dengan riset dari Hafis (2021) dalam Cahyaniz, (2023) yang mengindikasikan bahwasanya disiplin kerja justru menimbulkan pengaruh positif secara signifikan pada *turnover intention* di kalangan karyawan perusahaan elektronik di Cikarang. Penelitian Hafis ini konsisten dengan temuan Widodo, (2023) yang juga melaporkan bahwasanya disiplin kerja menimbulkan pengaruh positif serta signifikan pada *turnover intention* karyawan di PT. Media Surya Produksi.

SIMPULAN

Permasalahan penelitian ini yaitu variabel apa yang menimbulkan pengaruh *turnover intention* karyawan swalayan laksana baru. Variabel kepuasan kerja serta disiplin kerja merupakan variabel yang menimbulkan pengaruh negatif secara signifikan pada *turnover intention* karyawan. Sedangkan disiplin kerja menimbulkan pengaruh negatif secara tidak signifikan pada *turnover intention*.

Saran yang bisa diberikan kepada pimpinan Laksana Baru Swalayan yaitu pimpinan perlu memperhatikan kepuasan kerja serta disiplin kerja karyawan dengan lebih baik agar *turnover intention* menurun.

DAFTAR PUSTAKA

- Aslamia, E., & Roni, M. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Sriwijaya Palembang. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasni Dan Pelayanan Publik*, 11(1), 377–389.
- Irawan, H., Harahap, J., & Nasution, R. S. (2024). Analisis Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Kerja Tenaga Medis Di Rsu Sinar Husni Deli Serdang. *Jurnal Rumpun Ilmu Kesehatan*, 4(1), 248–262.
- Judge, R., & Judge, T. A. (2015). Perilaku Organisasi Edisi 16. Jakarta: Salemba Empat.
- Kaho, A. V. R., Perseveranda, E., Katolik, U., & Mandira, W. (2023). *Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Lpp Tvri Stasiun Ntt*. 10, 1191–1206.
- Khair, H. (2019). Pengaruh Kepemimpinan Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Motivasi Kerja. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 69–88.
- Lase, M., Manurung, Y. S., & El Akmal, M. (2020). Keinginan Berpindah Kerja Ditinjau Dari Persepsi Dukungan Organisasi Karyawan Toko Matahari Medan Fair. *Journal Of Education, Humaniora And Social Sciences (Jehss)*, 2(3), 597–606.
- Marcella, J., & Ie, M. (2022). Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja Dan Pengembangan Karir Terhadap Turnover Intention Karyawan. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 6(1), 213–223.
- Rahmawati, I. D., Komalasari, D., Dewi, S. R., Saraswati, A. P., & Lakadjo, F. N. (2023). Meningkatkan Keputusan Berinvestasi Masyarakat Sidoarjo Melalui Knowledge Management Dan Pengaruh Variabel Financial Literacy, Religiusitas Serta Mental Accounting:-. Owner: *Riset Dan Jurnal Akuntansi*, 7(4), 3447–3460.
- Robbins, S. P., & Judge, T. (2013). *Organizational Behavior: Stephen P. Robbins, Timothy A. Judge*. Pearson.
- Setianto, C. I., Hadi, S. P., & Seno, A. H. D. (2022). Pengaruh Beban Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 10(3), 1238–1246.
- Setiawan, A. (2013). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Malang. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 1(4), 1245–1253.
- Stefanie, K., Suryani, E., & Maharani, A. (2020). Flexible Work Arrangement, Work Life Balance, Kepuasan Kerja, Dan Loyalitas Karyawan Pada Situasi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (Mea)*, 4(3), 1725–1750.
- Susilo, J., & Satrya, I. G. B. H. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Yang Dimediasi Oleh Komitmen Organisasional Karyawan Kontrak. Udayana University.
- Tantyar, D. H. (2019). Pengaruh Job Insecurity, Burnout, Kepuasan Kerja Dan Iklim

- Organisasi Terhadap Turnover Intention. *Simba: Seminar Inovasi Manajemen, Bisnis, Dan Akuntansi, 1.*
- Wijdjajani, S., & Utomo, A. S. (2024). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Kerja, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Ketahanan Pangan Dan Pertanian Kabupaten Purworejo. *Volatilitas Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 6(1).
- Yantu, I., Bokingo, A. H., & Gorontalo, U. N. (2023). *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Tenaga Kontrak Di Rumah Sakit*. 10(2018), 104–110.
- Yulianti, A., Rizal, S., & Widhi, N. M. (2020). Pengaruh Gaji Dan Disiplin Kerja Terhadap Turnover Intention Di Cafe Sesepuh Kopi Wilayah Jakarta Selatan. *Prosiding Seminar Nasional Terapan Riset Inovatif (Sentrinov)*, 6(2), 189–195.
- Yunitasari, D., Nuraini, A., & Pangkey, D. Y. (2023). Pengaruh Stres Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Turnover Intention Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Mediasi Di Rumah Sakit Islam Dr. Subki Abdul Kadir Bekasi. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (Marsi)*, 7(3), 265–277.

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, STRES KERJA, DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP PERILAKU CYBERLOAFING

**Niken Kharisma Pambayun¹ Hengky Widhiandono² Akhmad Darmawan³
Alfalisyado⁴**

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

nikenkharismap@gmail.com¹, hengkywidhiandono@ump.ac.id²,
akhmaddarmawan@gmail.com³, alfalisyado@gmail.com⁴

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari bagaimana lingkungan kerja, stres kerja, dan disiplin kerja memengaruhi perilaku *cyberloafing* yang dilakukan oleh pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Banyumas. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teori stimulus respons (S-R) digunakan dalam penelitian ini. Responden sejumlah 87 pegawai, dengan teknik pengambilan sampel adalah sensus sehingga populasi dan sampel penelitian adalah keseluruhan responden. Analisis statistik menggunakan SmartPLS 3.0 sebagai alat analisis penelitian untuk menguji validitas, menguji reliabilitas, dan menguji hipotesis penelitian. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap perilaku *cyberloafing*, stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku *cyberloafing*, sedangkan disiplin kerja memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap perilaku *cyberloafing*. Kesimpulannya, diperlukan perhatian khusus terhadap stres kerja oleh atasan guna mengurangi kecenderungan pegawai melakukan perilaku *cyberloafing*.

Kata Kunci: **Disiplin Kerja, Lingkungan, Stres, Perilaku Cyberloafing**

ABSTRACT

The research conducted by the researchers aimed to analyze the influence of the work environment, work stress, and work discipline on cyberloafing behavior in employees of Dinas Pendidikan Kabupaten Banyumas. This research is quantitative, utilizing stimulus-response (S-R) theory. The respondents were 87 employees, with a census sampling technique so that the population and research sample were all respondents. Statistical analysis uses SmartPLS 3.0 as a research analysis tool to test validity, reliability, and hypotheses. The research results show that the work environment has a negative and significant influence on cyberloafing behavior, work stress has a positive and significant influence on cyberloafing behavior, and work discipline has a negative and insignificant influence on cyberloafing behavior. In conclusion, special attention is needed to work stress by superiors to reduce the possibility of employee doing cyberloafing behavior.

Keywords: *Work Discipline, Environment, Stress, Cyberloafing Behavior*

PENDAHULUAN

Upaya perwujudan bangsa Indonesia menjadi bangsa yang unggul serta memiliki potensi yang tinggi tidak terlepas hubungannya dengan pengembangan program pendidikan nasional, salah satu alasannya adalah karena pendidikan menjadi salah satu faktor pembentuk dan penciptaan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)

yang mumpuni sebagai unsur utama penggerak pembangunan nasional (Siregar, 2017). Salah satu upaya meningkatkan kualitas program dan penyelenggaraan aturan pendidikan di Indonesia adalah melalui Dinas Pendidikan. Sebagai bagian dari urusan pemerintahan di bidang pendidikan, Dinas Pendidikan Kabupaten Banyumas memiliki tanggung jawab yang besar kepada Bupati Banyumas melalui Sekretariat Daerah Kabupaten Banyumas. Tugasnya mencakup membantu Bupati Kabupaten Banyumas dalam menyelenggarakan aturan pemerintahan dalam bidang pendidikan yang menjadi wewenang daerah. Selain itu, Dinas Pendidikan juga memiliki tanggung jawab terkait tugas pelayanan pemerataan yang diberikan oleh pemerintah kabupaten. Oleh karena itu, perhatian terhadap fenomena *cyberloafing* di lingkungan kerja menjadi esensial, tidak hanya sebagai upaya menjaga produktivitas pegawai, tetapi juga sebagai langkah preventif untuk memastikan bahwa fokus utama Dinas Pendidikan tetap pada pemenuhan tanggung jawabnya terhadap kemajuan pendidikan di Kabupaten Banyumas.

Organisasi dalam mencapai tujuan dan sasarannya sebagai perwujudan visi dan misinya dapat dinyatakan berhasil jika tenaga kerja yang terlibat di dalamnya dikelola dengan baik sehingga dapat tercipta kualitas organisasi yang lebih tinggi. Dalam pelaksanaannya, tentu membutuhkan faktor-faktor atau fasilitas pendukung pekerjaan agar pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien. Salah satu faktor pendukung pekerjaannya ialah teknologi. Dalam konteks era perkembangan teknologi informasi yang pesat seperti sekarang, penggunaan internet di lingkungan kerja telah menjadi suatu norma yang umum. Namun, dengan berkembangnya teknologi, muncul pula fenomena yang menarik perhatian, yaitu perilaku *cyberloafing* atau pemborosan waktu dengan menggunakan internet kantor untuk keperluan yang tidak berkaitan dengan tugas pekerjaan. (Lim dalam Damayanti et al.,2022).

Fenomena ini menjadi perhatian khusus di sektor pelayanan publik, termasuk Dinas Pendidikan Kabupaten Banyumas, dimana pengaruhnya dapat merugikan produktivitas dan kinerja pegawai (Sutrisno et al., 2023). Jenis perilaku *cyberloafing* terbagi menjadi minor *cyberloafing* dan major *cyberloafing*. Minor *cyberloafing* dikategorikan dengan perilaku *chatting*, bermain *game online*, bermain media sosial, belanja *online*, dan lain-lain. Sedangkan major *cyberloafing* dikategorikan dengan perilaku yang menjurus pada pelanggaran norma dan berstatus illegal (Blanchard dan Henle dalam Damayanti et al., 2022). Menurut Kepala Kepegawaian Dinas Pendidikan Kabupaten Banyumas melalui wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, pegawai tak jarang melakukan perilaku *cyberloafing* jenis minor *cyberloafing*. Sedangkan, jenis major *cyberloafing* tidak ditemukan disini. Hal ini menunjukkan perlunya langkah-langkah untuk mengatasi masalah *cyberloafing* agar efisiensi dan fokus di tempat kerja

kembali meningkat. Saat ini fenomena *cyberloafing* telah menjadi fenomena menarik yang terjadi di berbagai organisasi. Menurut teori stimulus-respons (S-R), interaksi antara stimulus dan respons adalah inti dari komunikasi. Ini menunjukkan bahwa orang lain dapat dipengaruhi oleh berbagai jenis stimulus, seperti kata-kata, isyarat nonverbal, gambar, dan tindakan (Mulyana dalam Setiawan, 2020). Dalam situasi ini, faktor-faktor yang memengaruhi termasuk lingkungan kerja, tingkat stres, dan disiplin kerja, sementara tanggapan yang muncul adalah tindakan *cyberloafing*.

Lingkungan Kerja mencakup semua peralatan, bahan, dan kondisi fisik di sekitar tempat kerja seseorang, termasuk cara kerja dan pengaturan, baik secara individu maupun dalam kelompok (Sedarmayanti dalam Saleh & Utomo, 2018). Terdapat berbagai faktor yang dapat membentuk perilaku pegawai diantaranya seperti kondisi fisik kantor, hubungan antar pegawai, dan ketersediaan fasilitas teknologi seperti internet. Oleh karenanya, penting untuk mempelajari bagaimana lingkungan kerja dapat mempengaruhi kemunculan perilaku *cyberloafing* di kalangan pegawai.

Dalam konteks ini, lingkungan kerja diartikan sebagai seluruh sarana dan prasarana di tempat kerja yang mendukung terlaksananya sebuah pekerjaan dan memengaruhi cara pegawai menjalankan tugas mereka (Ganesha & Saragih dalam Kaloko et al., 2022). Dari aspek kondisi fisik lingkungan kerja, Dinas Pendidikan Kabupaten Banyumas sudah sangat baik dapat dilihat dari kondisi bangunan yang baik dan fasilitas yang memadai. Namun, peluang bagi pegawai untuk melakukan *cyberloafing* tetap ada. Oleh karenanya, perlu untuk menciptakan lingkungan kerja yang dapat mendukung pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dengan fokus atau perilaku *cyberloafing* di lingkungan kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Banyumas dapat dikurangi.

Sebelumnya, terdapat penelitian yang dilakukan oleh Benedita (2018), Yusnia et al. (2021), dan Amelia et al. (2021) yang dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap perilaku *cyberloafing*. Di sisi lain, penelitian Ayuningtyas & Franksika (2022) menyimpulkan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh negatif serta signifikan terhadap perilaku *cyberloafing*. Berdasarkan literatur terdahulu, hipotesis pertamanya adalah lingkungan kerja berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap perilaku *cyberloafing*.

Selain faktor lingkungan kerja, stres kerja juga dapat memengaruhi perilaku *cyberloafing*. Menurut Malayu Hasibuan dalam Susilo & Wahyudin (2020), stres kerja diartikan sebagai keadaan dalam diri seseorang yang berdampak pada emosional, proses berpikir, dan keadaan psikologis seseorang. Hal ini dapat menyebabkan rasa gugup, kecemasan yang berlebihan, dan mengakibatkan perubahan perilaku seperti pemarah, agresif, ketidakmampuan untuk tenang, atau menunjukkan tingkah laku yang tidak

responsif (Susilo & Wahyudin, 2020). Menurut Moffan & Handoyo (2020) tingkat stres yang tinggi cenderung mendorong individu untuk mencari pelarian atau hiburan melalui internet, yang berpotensi meningkatkan perilaku *cyberloafing*.

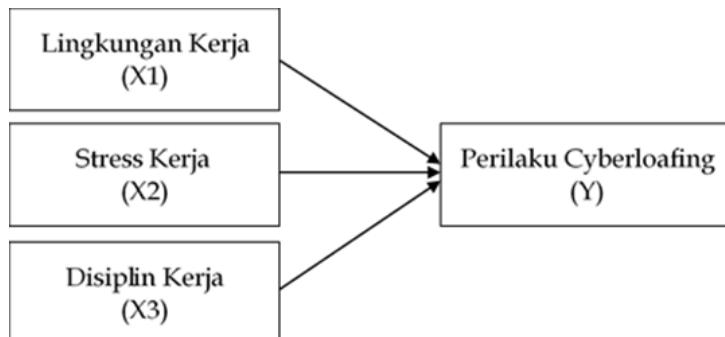
Penting bagi organisasi, seperti Dinas Pendidikan Kabupaten Banyumas, untuk memahami dampak stres kerja pada perilaku pegawai dan mengimplementasikan strategi manajemen stres yang efektif. Inisiatif-inisiatif ini dapat membantu mengurangi kemungkinan orang melakukan *cyberloafing* sebagai reaksi terhadap stres di tempat kerja. Ayuningtyas & Frankska (2022), Cahyati (2022), dan Kartinah et al. (2023) mendapatkan kesimpulan bahwasanya stres kerja menimbulkan pengaruh positif serta signifikan pada perilaku *cyberloafing*. Berbanding terbalik dengan temuan Nursanti (2013) dan Kusumawati & Frankska (2018) bahwa tidak ada pengaruh antara stres di tempat kerja dengan perilaku *cyberloafing*. Berdasarkan merujuk pada literatur dan penelitian sebelumnya, hipotesis kedua dari penelitian ini adalah bahwa stres kerja memengaruhi perilaku *cyberloafing* secara positif dan signifikan.

Di sisi lain, tingkat disiplin dalam bekerja mempengaruhi bagaimana seseorang berperilaku dalam hal perilaku *cyberloafing*. Tingkat disiplin yang tinggi dapat membantu mengatur perilaku tersebut dan meningkatkan ketekunan pada pekerjaan yang ditugaskan (Yusnia et al., 2021). Pegawai yang menunjukkan disiplin kerja yang sangat baik dalam situasi ini cenderung tidak berpartisipasi dalam perilaku *cyberloafing*. Mereka lebih condong untuk menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan mereka tepat waktu daripada terlibat dalam kegiatan yang tidak terkait dengan pekerjaan.

Kedisiplinan yang tinggi membantu karyawan dalam menciptakan struktur kerja dalam mengeksekusi tugas dan kewajibannya dengan baik, sehingga karyawan dapat mengurangi kecenderungan untuk berselancar di internet atau melakukan aktivitas non-pekerjaan. Oleh karena itu, penting bagi organisasi, termasuk Dinas Pendidikan Kabupaten Banyumas, untuk mempromosikan kedisiplin kerja di antara pegawai sebagai upaya untuk mengurangi resiko perilaku *cyberloafing* dan memperkuat fokus pada pencapaian tujuan pekerjaan.

Menurut penulis Yusnia et al. (2021), disiplin kerja menimbulkan pengaruh yang negatif serta signifikan pada perilaku *cyberloafing*. Namun, berbeda hasil penelitian dengan yang dilaksanakan oleh Hermiati et al. (2022) yang mengemukakan bahwasanya disiplin kerja menimbulkan pengaruh positif dan signifikan pada perilaku *cyberloafing*. Merujuk pada literatur dan penelitian terdahulu, hipotesis ketiga dari penelitian ini adalah pada pengaruh negatif dan signifikan dari disiplin kerja pada perilaku *cyberloafing*.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat disimak melalui diagram yang ditampilkan pada Gambar 1 dibawah ini:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Penelitian ini melihat hubungan antara *cyberloafing* dengan lingkungan kerja, stres, dan disiplin kerja dengan menggunakan metode kuantitatif dalam proses analisisnya. Penelitian ini berlokasi di Dinas Pendidikan Kabupaten Banyumas yang berada di Jalan Perintis Kemerdekaan No. 75, Kecamatan Purwokerto Selatan, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah. Dengan sampel penelitian sebanyak 87 pekerja Dinas Pendidikan Kabupaten Banyumas. Karena populasi yang terbatas maka penelitian menggunakan teknik sampling sensus. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner untuk mengumpulkan data yang akan dianalisis.

Data yang terkumpul kemudian di analisa menggunakan skala Likert 5 tingkatan, dimana Skor 1 menandakan "Sangat Tidak Setuju", Skor 2 menandakan "Tidak Setuju", Skor 3 untuk "Netral", Skor 4 untuk "Setuju", dan Skor 5 untuk "Sangat Setuju". (Sugiyono dalam Kurniawati & Judisseno, 2022). Hasil penskoran akan menjadi input data pada analisis Smartpls.

Peneliti menggunakan alat analisis Smart-PLS 3.0 yang digunakan untuk pemrosesan data untuk menguji validitas setiap hipotesis yang dikemukakan dalam penelitian ini. Besaran sampel minimal yang disarankan sebagaimana dikemukakan Ghazali dalam Aripin et al. (2022) adalah antara tiga puluh hingga seratus sampel. Analisis dalam penelitian ini mencakup uji model luar dan model menurut Chin & Newsted dalam Qorfianalda & Wulandari (2021), yang kemudian dilanjutkan uji validitas, uji reliabilitas, uji R², serta uji path coefficient.

Pengujian *outer model* diuji menggunakan metode uji validitas dan uji reliabilitas dengan persyaratan bahwa setiap indikator harus memiliki *outer loading* < 0,7, AVE (*Average Variance Extracted*) dari konstruk reflektif harus > 0,5, AVE harus lebih tinggi daripada korelasi antar konstruk, dan Cronbach's Alpha harus > 0,7. Pengujian *inner model* melibatkan Uji R² dan Uji *Path Coefficient*. Uji R² dianggap kuat jika nilainya mencapai 0,75, moderat jika 0,50, dan lemah jika 0,25 (Ghozali dan Latan, 2015). Uji *Path Coefficient* berkisar antara -1 hingga 1; nilai negatif berada di

rentang -1 hingga 0, dan nilai positif berada di rentang 0 hingga 1 (Ghozali dan Latan, 2015). Pengujian signifikansi hipotesis antar variabel dalam penelitian dianggap valid jika nilai P-value-nya $< 0,05$. Uji T atau *T-statistics* digunakan untuk menentukan signifikansi pengujian hipotesis; nilai *T-statistics* yang $> 1,96$ menunjukkan signifikansi, sedangkan nilai $< 1,96$ dianggap tidak signifikan (Ghozali, 2016).

Definisi operasional lingkungan kerja adalah segala faktor di sekitar pegawai yang dapat mempengaruhi cara mereka menjalankan tugas di Dinas Pendidikan Kabupaten Banyumas seperti: penerangan di ruang kerja, suhu udara di ruang kerja, suara bising di ruang kerja, warna tembok di ruang kerja, ruang gerak pegawai di ruang kerja, resiko keamanan baik fisik maupun psikologis, dan hubungan kerja dengan rekan kerja. Sebagaimana dijelaskan oleh Nabawi (2019) bahwa indikator lingkungan kerja menurut pendapat Sedarmayanti (2014) adalah sebagai berikut: 1. Suhu udara; 2. Pencahayaan; 3. Kebisingan; 4. Warna yang digunakan; 5. Kondisi ruang kerja; 6. Keselamatan di tempat kerja; dan 7. Interaksi antar staf.

Definisi operasional stres kerja merupakan situasi tekanan yang memengaruhi dimensi emosional, pemikiran, serta kondisi pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Banyumas seperti tuntutan atas tugas-tugas yang diberikan, tuntutan untuk multi-peran, tuntutan hubungan antar rekan kerja, struktur organisasi yang ada tidak berjalan semestinya atau kurang sesuai, bahkan kepemimpinan organisasi yang dirasa tidak cocok dengan diri pegawai. Indikator stress kerja menurut Robbins (2006) yang dipaparkan dalam Susilo & Wahyudin (2020): 1. Tuntutan Tugas, 2. Tuntutan Peran, 3. Tuntutan Antar Pribadi, 4. Struktur Organisasi, 5. Kepemimpinan Organisasi.

Definisi operasional disiplin kerja adalah perilaku, sikap, serta tindakan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku di Dinas Pendidikan Kabupaten Banyumas, baik yang tertera secara tertulis dalam peraturan maupun tidak. Keteraturan pekerja dalam menghadiri kerja, tingkat kesadaran mereka terhadap pekerjaan mereka, kepatuhan mereka terhadap standar kerja yang berlaku dan peraturan kerja yang berlaku, serta cara mereka menjunjung etika di tempat kerja, semuanya dianggap sebagai aspek disiplin kerja. Sebagaimana dijelaskan dalam Saleh & Utomo (2018), Sastrohadiwiryo (2013:291) mengidentifikasi indikator disiplin kerja sebagai berikut: 1. Frekuensi kehadiran; 2. Tingkat kewaspadaan; 3. Kepatuhan terhadap standar kerja; 4. Kepatuhan terhadap peraturan; dan 5. Etos kerja.

Definisi operasional perilaku *Cyberloafing* adalah ketika pegawai sengaja memanfaatkan fasilitas internet di Dinas Pendidikan Kabupaten Banyumas untuk keperluan individu, dengan mengakses situs-situs non-pekerjaan selama jam kerja sedang berlangsung seperti mengakses sosial media, aplikasi *chatting*, portal berita, dan lain-lainnya yang masih dalam kategori *minor cyberloafing* atau bahkan melakukan

perilaku *cyberloafing* dalam kategori *major cyberloafing* seperti mengakses situs-situs yang terlarang. Indikator perilaku *cyberloafing* berdasarkan pendapat Blanchard & Henle (2008) yang dipaparkan dalam Damayanti et al. (2022): 1. *Minor cyberloafing*, 2. *Major cyberloafing*

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

Informasi yang diperoleh dibawah ini dihimpun melalui pengisian kuesioner oleh 87 pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Banyumas yang merupakan pegawai PNS. Hasil dari analisis ini mencakup data dari responden serta hasil analisis yang dianalisis menggunakan perangkat lunak SmartPLS versi 3.0.

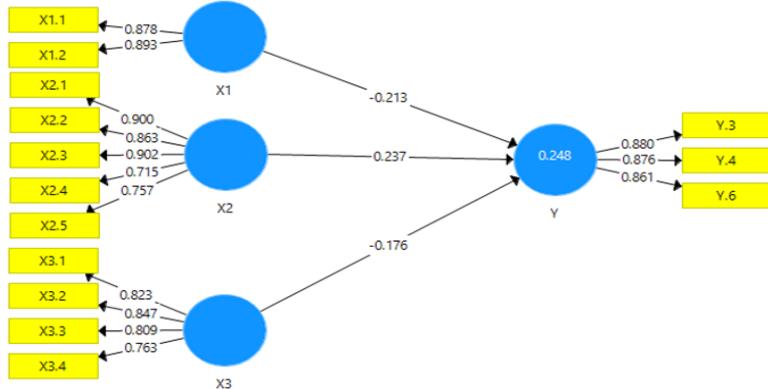
1. Data Responden

Data responden diperoleh melalui kuesioner dengan sampel penelitian terdiri dari 87 pegawai PNS Dinas Pendidikan Kabupaten Banyumas. Mayoritas responden adalah laki-laki sebanyak 47 responden, berusia antara 41 hingga 50 tahun sebanyak 42 responden, berpendidikan terakhir strata 1 (S1) sebanyak 42 responden, mempunyai pengalaman kerja lebih dari 5 tahun yakni sejumlah 76 responden, serta mempunyai tingkat keahlian internet yang cukup yaitu sebanyak 50 responden

2. Analisis

Penelitian menggunakan PLS sebagai metode analisis statistik multivariat berbasis SEM. PLS dipilih karena sampel data yang digunakan tergolong kecil. Analisis PLS memiliki dua model, yaitu outer model dan inner model. Tahapan awal adalah pengujian model outer, yang mencakup pembuatan diagram jalur.

Pada hasil pengujian outer model, diperoleh hasil bahwa terdapat 23 indikator dari seluruh variabel dalam penelitian. Namun, dalam proses analisisnya, ditemukan bahwa beberapa indikator memiliki outer loading $< 0,7$. Sedangkan untuk memenuhi convergent validity, tiap-tiap indikator harus memiliki nilai outer loading $> 0,7$. Dengan demikian, untuk memperoleh hasil analisis yang convergent validity yang optimal, langkah selanjutnya yaitu harus dilakukan eliminasi terhadap indikator yang memiliki nilai $< 0,7$ untuk selanjutnya dilakukan analisis ulang. Indikator yang harus dieliminasi diantaranya X1.3, X1.4, X1.5, X1.6, X1.7, X3.5, Y.1, Y.2, dan Y.5. Berikut merupakan outer model setelah dilakukan analisis ulang:



Gambar 2. Hasil Analisis Outer Model setelah Analisis Ulang.

Pada gambar 2 diatas, terlihat bahwa setelah dilakukan analisis ulang dengan mengeliminasi indikator yang memiliki nilai $< 0,7$ kemudian diperoleh hasil bahwa seluruh indikator yang tersisa dalam model sudah mempunyai nilai outer loading $> 0,7$ yang mana telah memenuhi syarat convergent validity, sehingga analisis diperbolehkan untuk dilanjutkan ke tahap berikutnya.

Dikarenakan seluruh nilai outer loadingnya $> 0,7$ maka kesimpulannya adalah bahwa setiap indikator pada setiap variabel telah tervalidasi dengan temuan yang valid. Selain itu, seluruh variabel dianggap reliabel karena memenuhi nilai Cronbach Alpha standar $> 0,7$ dalam penelitian ini. Data tersebut juga memenuhi nilai composite reliability $> 0,8$ dan nilai AVE $> 0,5$.

Setelah data penelitian memenuhi nilai outer loading, Cronbach alpha, AVE, dan composite reliability maka dapat dilakukan uji discriminant validity. Pengujian discriminant validity memastikan bahwasanya masing-masing konsepsi dalam setiap model laten memiliki perbedaan yang signifikan dari variabel lainnya. Diskriminan validity diuji dengan menggunakan standar cross loading untuk memverifikasi bahwa nilai loading dari masing-masing indikator variabel lebih tinggi dibandingkan nilai cross loading indikator variabel yang lain. Tabel 3 menampilkan hasil pengujian discriminant validity.

Tabel 2. Nilai Cross Loading dari Discriminant Validity

	X1	X2	X3	Y
X1.1	0,878	-0,360	0,599	-0,357
X1.2	0,893	-0,386	0,448	-0,379
X2.1	-0,352	0,900	-0,176	0,247
X2.2	-0,362	0,863	-0,326	0,411
X2.3	-0,426	0,902	-0,259	0,330
X2.4	-0,321	0,715	-0,412	0,329
X2.5	-0,132	0,757	-0,126	0,075
X3.1	0,381	-0,208	0,823	-0,368
X3.2	0,579	-0,278	0,847	-0,339
X3.3	0,436	-0,286	0,809	-0,229

X3.4	0,522	-0,394	0,763	-0,274
Y.3	-0,368	0,337	-0,340	0,880
Y.4	-0,352	0,327	-0,365	0,876
Y.6	-0,369	0,351	-0,299	0,861

Sumber: Data primer diolah, 2024

Setiap indikator yang dipergunakan dalam penelitian ini memiliki nilai *cross loading* >0,7 sesuai informasi pada Tabel 2. Oleh karena itu, seluruh indikator dianggap terverifikasi. Hasil ini berdasarkan pendapat Hartono, J.M. yang dikutip dalam Chasanah et al. (2021) yang menyatakan bahwa ketika peneliti mengevaluasi *cross loading* suatu konsep dalam menilai *discriminant validity*. Indikator tersebut valid jika nilai *cross loading* > 0,7. Pendekatan Fornell-Larcker kemudian digunakan untuk membandingkan akar AVE masing-masing konsep sebagai bagian dari uji *discriminant validity*, seperti yang ditunjukkan dalam Tabel 3 yang disertakan di bawah ini:

Tabel 3. Nilai Fornell-Larcker dari Discriminant Validity

	X1	X2	X3	X4
X1	0,886			
X2	-0,422	0,831		
X3	0,589	-0,350	0,811	
X4	-0,416	0,388	-0,384	0,872

Sumber: Data primer diolah, 2024

Nilai akar AVE dari tiap-tiap variabel pada penelitian ini memiliki nilai di atas korelasi antar konstruk lain pada model penelitian, seperti yang ditunjukkan dalam tabel 3, hal ini dibuktikan dengan uji discriminant validity dengan membandingkan akar-akar AVE. Oleh karena itu, dapat di kesimpulkan bahwasanya tiap-tiap variabel mempunyai discriminant validity yang cukup dan dianggap valid.

Pengujian Inner Model

Pengujian inner model merupakan teknik struktural yang dipakai untuk mengantisipasi korelasi sebab-akibat atau keterhubungan antar variabel yang tersembunyi atau tidak dapat diukur secara langsung. Proses pengujian inner model termasuk pengujian R² pada konstruk endogen (Sekaran & Bougie, 2016) dan uji *Estimate for Path Coefficients*. Tabel 4 di bawah ini memperlihatkan hasil pengujian dari *path coefficients* dari *inner model*.

Tabel 4. Pengujian Path Coefficients dari Inner Model

Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T-statistics (O/STDEV)	P Values	Hasil
X1 -> Y	-0,213	-0,209	0,108	1,965	0,050 Signifikan
X2 -> Y	0,237	0,252	0,097	2,447	0,015 Signifikan
X3 -> Y	-0,176	-0,198	0,097	1,823	0,069 Tidak Signifikan

Sumber: Data primer diolah, 2024

Data pada Tabel 4 mengindikasikan bahwasanya nilai P value untuk setiap hubungan antar variabel tidak terikat dengan variabel terikat $< 0,05$, hal tersebut menandakan signifikansi variabel tersebut. Nilai-nilai tersebut adalah 0,050 untuk variabel Lingkungan Kerja terhadap Perilaku *Cyberloafing* artinya signifikan, 0,015 untuk variabel Stress Kerja terhadap Perilaku *Cyberloafing* artinya signifikan, dan 0,069 untuk variabel Disiplin Kerja terhadap Perilaku *Cyberloafing* artinya tidak signifikan.

Dalam Tabel 4, juga terdapat nilai *original sample* (O) nilai untuk masing-masing hubungan antar variabel tidak terikat dengan variabel terikat menandakan arah hubungan variabel dalam penelitian. Variabel Lingkungan Kerja terhadap Perilaku *Cyberloafing* mempunyai nilai O adalah sebesar -0,213 artinya negatif; untuk variabel Stress Kerja terhadap Perilaku *Cyberloafing*, nilai O adalah 0,237 artinya positif; dan untuk variabel Disiplin Kerja terhadap Perilaku *Cyberloafing*, nilai O adalah -0,237 artinya negatif.

Dari penjelasan diatas, menunjukkan bahwa variabel Lingkungan Kerja menimbulkan pengaruh negatif serta signifikan pada perilaku *cyberloafing*, dan kerja menimbulkan pengaruh positif serta signifikan pada perilaku *cyberloafing*, serta disiplin kerja menimbulkan pengaruh negatif serta tidak signifikan pada perilaku *cyberloafing*.

Tabel 5. Pengujian R^2 dari Inner Model

Endogenous Variabel	R Square	Adjusted R Square
R^2		
- Perilaku <i>Cyberloafing</i>	0,248	0,221

Sumber: Data primer diolah, 2024

Dalam Tabel 5, variabel endogen Perilaku *Cyberloafing* memiliki nilai R square sebesar 0,248, yang mengindikasikan tingkat pengaruh yang lemah sesuai dengan kriteria yang disampaikan oleh Ghozali dan Latan (2015), dimana R Square dalam angka 0,50 tergolong sedang, 0,75 kuat, serta 0,25 lemah. Besarnya R Square juga menjelaskan mengapa 24,8% faktor independen mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Sementara itu, faktor tambahan yang tidak dimasukkan dalam model persamaan berdampak pada sisanya sebesar 75,2% yang tidak dapat dijelaskan oleh penelitian ini.

PEMBAHASAN

Perilaku *cyberloafing* masih kerap terjadi di berbagai obyek penelitian salah satunya di sektor pendidikan seperti Dinas Pendidikan Kabupaten Banyumas. Dengan demikian, faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku *cyberloafing* menjadi topik penelitian. Pada bagian ini akan ditelaah dampak Lingkungan Kerja, Stres Kerja, dan Disiplin Kerja pada Perilaku *Cyberloafing*

Lingkungan Kerja terhadap Perilaku *Cyberloafing*

Berdasarkan tabel 4, hipotesis 1 (H1) dinyatakan dapat diterima, lingkungan kerja menimbulkan dampak negatif dan signifikan pada tindakan *cyberloafing* karena memiliki P value 0,050 yang mana nilai hasil di bawah kriteria yang ditentukan yakni <0,05, dan nilai O -0,213. Artinya, semakin baik lingkungan kerja, maka kemungkinan perilaku *cyberloafing* semakin kecil. Lingkungan kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Banyumas sudah baik sehingga mendukung pegawai untuk lebih fokus terhadap pekerjaan atau tugas-tugasnya dibandingkan hal-hal lain diluar pekerjaannya. Ini konsisten dengan pandangan yang diungkapkan oleh Nitisemita dalam Yusnia et al. (2021) bahwa Lingkungan Kerja sangat berdampak terhadap pelaksanaan tugas-tugas karyawan.

Menurut Nitisemita dalam Triastuti (2019), sangat penting bagi pegawai untuk mempunyai lingkungan kerja yang positif dan mendukung guna memperkuat kinerja dan kesejahteraan mereka. Lingkungan kerja yang baik juga memungkinkan karyawan bekerja secara efisien serta efektif, sehingga waktu dan usaha yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas dapat diminimalkan. Di samping itu, lingkungan kerja yang positif juga dapat menumbuhkan semangat, efisiensi, dan kepuasan para pegawai. Sebaliknya, lingkungan kerja yang kurang memadai atau tidak mendukung bisa menimbulkan masalah yang lebih serius bagi para pegawai. Dalam situasi seperti ini, memberikan lingkungan kerja yang mendukung dapat mengurangi kemungkinan karyawan melakukan perilaku *cyberloafing*.

Temuan dari penelitian ini konsisten dengan hasil studi dari Ayuningtyas (2022) di PT. PLN (PERSERO) UP3 YOGYAKARTA, yang menyimpulkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap perilaku *cyberloafing*.

Stress Kerja terhadap Perilaku *Cyberloafing*

Temuan dari penelitian ini menyatakan bahwasanya stres kerja menimbulkan pengaruh positif serta signifikan pada tindakan *cyberloafing* seperti terlihat pada Tabel 4. Hal ini mendukung hipotesis kedua (H2) penelitian ini. Hal ini terlihat dari nilai P variabel Stres Kerja dalam angka 0,15 yang lebih rendah dari tingkat signifikan yang dibutuhkan yakni dalam angka 0,05. Hal tersebut mengindikasikan bahwasanya pemimpin Dinas Pendidikan Kabupaten Banyumas harus lebih memperhatikan berbagai pemicu stres kerja yang kemungkinan dialami oleh pegawai yang kemudian teralihkan ke perilaku *cyberloafing* sebagai upaya pegawai untuk mengurangi stres kerja.

Stres kerja bisa muncul pada seseorang karena tuntutan kerja yang terlalu tinggi, konflik dalam lingkungan kerja, kurangnya dukungan dan penghargaan, lingkungan kerja yang tidak sehat, ketidakpastian pekerjaan, kurangnya keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, kurangnya kontrol, dan perubahan yang mendadak

dalam lingkungan kerja. Dengan demikian, pimpinan-pun harus turut membantu pegawai dalam mengatasi stres kerja yang dialaminya seperti mencari sumber stress, pembuatan rencana untuk mengatasi stres, mencari solusi serta memberi dukungan pada pegawai.

Temuan penelitian ini serupa dengan penelitian dari Kartinah et al. (2023) pada Dosen di Indonesia dan Cahyati (2022) di Bank Mandiri KCP Sugiyopranoto Semarang, yang menyimpulkan bahwasanya Stress Kerja memiliki dampak positif dan signifikan pada tindakan *Cyberloafing*.

Disiplin Kerja terhadap Perilaku *Cyberloafing*

Berdasarkan tabel 4, hipotesis 3 (H3) tidak dapat diterima, disiplin kerja menimbulkan pengaruh yang negatif dan tidak signifikan terhadap perilaku *cyberloafing* karena memiliki nilai P Value variabel disiplin kerja yaitu 0,069, yang tidak memenuhi kriteria yang ditetapkan yaitu $< 0,05$. Pegawai di Dinas Pendidikan Kabupaten Banyumas memiliki tingkat disiplin kerja yang baik sehingga hal ini tidak berdampak pada perilaku *cyberloafing*.

Disiplin kerja dapat dikatakan baik jika seseorang atau sekelompok orang dapat menunjukkan konsistensi, tanggung jawab, dan dedikasi dalam menjalankan tugas-tugasnya sesuai dengan aturan, kebijakan, dan standar yang ditetapkan oleh organisasi tempat mereka bekerja. Disiplin kerja yang baik juga mencakup tidak hanya kepatuhan terhadap aturan dan prosedur, tetapi juga sikap mental dan perilaku yang menunjukkan komitmen dan dedikasi yang tinggi terhadap pekerjaan.

Temuan penelitian ini mendukung penelitian Yusnia et al. (2021) di PT Abason Baby Product Surabaya yang menyimpulkan bahwa disiplin kerja berpengaruh negatif terhadap perilaku *cyberloafing*.

SIMPULAN

Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwasanya lingkungan kerja menimbulkan pengaruh negatif pada perilaku *cyberloafing* pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Banyumas. Artinya, Dinas Pendidikan Kabupaten Banyumas memiliki lingkungan kerja yang baik namun tidak mengurangi kecenderungan perilaku *cyberloafing* terjadi. Untuk menurunkan tingkat perilaku *cyberloafing* pegawai, lingkungan kerja harus dijaga agar tetap berjalan dengan baik. Stress kerja juga berpengaruh positif pada perilaku *cyberloafing* pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Banyumas. Oleh karena itu, Dinas Pendidikan Kabupaten Banyumas harus menerapkan strategi manajemen stres bagi karyawannya dan memberikan pelatihan tentang cara mengurangi stres kerja seperti mengelola waktu, menetapkan tujuan, berkomunikasi, dan hal lainnya. Karena pada butir kuesioner diperoleh nilai tinggi pada indikator tuntutan tugas dan tuntutan peran. Dengan ini, diharapkan pegawai lebih *enjoy* dalam

melakukan pekerjaannya sehingga dapat mengurangi kecenderungan pegawai untuk melakukan perilaku *cyberloafing*. Sedangkan disiplin kerja menimbulkan pengaruh yang negatif serta tidak signifikan pada perilaku *cyberloafing* pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Banyumas. Yang berarti kedisiplinan pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Banyumas sudah baik, dilihat dari pegawai yang hadir tepat waktu dan selalu menjaga etika pada saat bekerja. Namun, hal tersebut tidak signifikan dalam mengurangi perilaku *cyberloafing* pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfalisyado & Anggara (2023) Sharia-compliant VS Conventional Mutual Fund in Indonesia: An Evaluation Based on Portofolio Performance. *Riwayat: Educational Journal of History and Humanities*, 6(3), 1654-1661.
- Amelia et al. (2021). Pengaruh Beban Kerja, Konflik Peran dan Lingkungan Kerja terhadap Perilaku *Cyberloafing* pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau. *Student Online Journal (SOJ) Umrah-Ekonomi*, 2(2), 1106-1116.
- Aripin et al. (2022) Evaluasi Kualitas Website Dinas Pemerintah Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Menggunakan Metode Webqual 4.0. *JIMP-Jurnal Informatika Merdeka Pasuruan*, 7(1).
- Askew (2012). The relationship between *cyberloafing* and task performance and. Dissertation University of South Florida
- Ayuningtyas (2022) Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Perilaku *Cyberloafing* Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Yogyakarta (Doctoral dissertation, UPN'Veteran" Yogyakarta).
- Ayuningtyas, R & Frankska (2022). Pengaruh Kebosanan Kerja Terhadap Perilaku *Cyberloafing* Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan Generasi Milenial. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (Costing)*, 6(1), 895-910.
- Benedita (2018). Pengaruh beban kerja, peran ganda, dan lingkungan kerja terhadap perilaku *cyberloafing* pegawai (Studi Kasus Pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang Selatan) (Bachelor's thesis, Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah).
- Blanchard & Henle (2008). Correlates of different form sof *cyberloafing*: The role of norms and external locus of control. *Computers in Human Behavior*. 24, 1067-1084
- Cahyati (2022) Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja terhadap Perilaku *Cyberloafing* pada Karyawan Bank Mandiri KCP Sugiyopranoto Semarang. Other thesis, Universitas Katholik Soegijapranata Semarang.
- Chasanah et al. (2021). Impulsive Buying: Kajian Promosi Penjualan, Gaya Hidup, dan Norma Subyektif pada Marketplace di Yogyakarta. *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 12(2), 231–255. <https://doi.org/10.21009/jrmsi.012.2.03>

- Damayanti et al. (2022). Pengaruh Stres Kerja dan Perilaku *Cyberloafing* terhadap Kinerja Karyawan.
- Fauziah et al. (2023). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Etos Kerja Karyawan Pada Pt. Bumi Mineral Sulawesi. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 10(2), 457-467.
- Hermiati, Rustamaji, et al. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Dengan Dimediasi Perilaku *Cyberloafing*. *Ekono Insentif*, 16(2), 130-137.
- Hirawan (2023). Pengaruh Disiplin Kerja, Gaya Kepemimpinan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Umum Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia Cabang Palembang. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 10(1), 354-371.
- Kaloko et al. (2022). Analisis Kualitatif Perilaku *Cyberloafing* terhadap Pekerja di Lingkungan Kerja. ... Teknologi Informasi Dan Ilmu ..., 6(2), 638–648.
- Kartinah et al. (2023). Pengaruh Pengendalian Diri Dan Stres Kerja Terhadap Perilaku *Cyberloafing* Pada Dosen Di Indonesia. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)*, 7(1).
- Kurniawati & Judisseno (2022). Penggunaan Skala Likert Untuk Menganalisa Efektivitas Registrasi Stakeholder Meeting: Exhibition Industry 2020. In Seminar Nasional Riset Terapan Administrasi Bisnis Dan Mice (Vol. 10, No. 1, pp. 142-152).
- Kusuma & Imanni (2021). The Effect of Self control, Workload, and Organizational Environment on *Cyberloafing* Behavior of Employees. E- Proceeding STIE Mandala
- Kusumawati & Franksika (2018) Work-family conflict and *cyberloafing*: the mediating role of work stress. *Diponegoro International Journal of Business*, 1(2), 86-93. <https://doi.org/10.14710/dijb.1.2.2018.86-93>
- Lotu et al. (2022). Pengaruh Stres Kerja, Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Kelurahan Sudiroprajan. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(4), 703-712.
- Moffan & Handoyo (2020) Pengaruh Stres Kerja terhadap *Cyberloafing* dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Moderator pada Karyawan di Surabaya. *Analitika: Jurnal Magister Psikologi UMA*, 12(1), 64-72.
- Muhson (2022). Analisis Statistik dengan SmartPLS: Path Analysis, Confirmatory Factor Analysis, & Structural Equation Modeling (Program Pascasarjana, Universitas Negeri Yogyakarta)
- Nabawi (2019). Pengaruh lingkungan kerja, kepuasan kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(2), 170-183.
- Nursanti (2013) Hubungan antara stres kerja dan etos kerja dengan perilaku *cyberloafing* pada karyawan pt pln (persero) area Surakarta.

- Qorfianalda & Wulandari (2021). Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Dimediasi Kepuasan dan Loyalitas Kerja Karyawan. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 2(02), 157-168.
- Saleh & Utomo (2018). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, Etos Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi Di Pt. Inko Java Semarang. *Among Makarti*, 11(1).
- Setiawan (2020). Pengaruh Iklan Media Luar Ruang "OVO" Terhadap Minat Beli Kopi "Janji Jiwa" di ITC Cempaka Mas. Tesis Sarjana. Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, Jakarta.
- Siregar (2017). Sumber daya manusia dalam pembangunan nasional. In Prosiding Seminar Nasional Tahunan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Medan (Vol. 4, No. 1, pp. 378-381).
- Susilo & Wahyudin (2020). Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 45-58.
- Sutrisno, Tannady, Arta, et al. (2023). Analysis Of The Role Of Work Environment And Cyber-loafing On Employee Performance In Manufacturing Machinery Control And Protection Companies. *Journal of Economic, Business and Accounting*, 6(2)
- Triastuti (2019). Pengaruh lingkungan kerja, kompetensi dan iklim organisasi terhadap kinerja pegawai. *Journal of management review*, 2(2), 203-208
- Widhiandono et al. (2022). The Mediating Effect of Organizational Commitment on the Relationship between Personality, Job Satisfaction and Job Performance of Pharmacists. *International Business Education Journal*, 15(2), 111-125.
- Yuliantari & Prasasti (2020). Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada LLDIKTI wilayah III Jakarta. *Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 4(1), 76-82.
- Yusnia et al. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja, Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Perilaku *Cyberloafing* Karyawan di PT Abason Baby Product Surabaya (Doctoral Dissertation, Stie Mahardhika Surabaya).

PELUANG DAN TANTANGAN *FINTECH SYARIAH* UNTUK UMKM DI KABUPATEN SIDOARJO

Suryono¹, Inggar Rizki Bintang Wijoyo², Fara Diah Pitaloka³, Pradhipa Haqi Santoso⁴, Rizkiani Ilfiana Putri⁵ Harman Ago⁶

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

suryono11@gmail.com¹, cebre2209@gmail.com², faradiahpitaloka@gmail.com³
haqisantoso18@gmail.com⁴, rizkianiilfiana@gmail.com⁵, harmanago@gmail.com⁶

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Peluang dan Tantangan *Fintech Syariah* untuk UMKM di Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif. Metode pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan observasi. Metode analisis data Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer dapat diperoleh dari hasil wawancara. Sedangkan sumber data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan dengan bantuan media cetak dan media internet. *Fintech Syariah* adalah kombinasi inovasi yang ada dalam bidang keuangan dan teknologi yang memudahkan proses transaksi dan investasi berdasarkan nilai-nilai syariah. Walaupun *Fintech* ini merupakan terobosan baru, akan tetapi mengalami perkembangan yang pesat. *Fintech* membawa peluang dan potensi besar dalam perkembangan UMKM di Indonesia. Pada umumnya UMKM memiliki kesulitan dalam aspek keuangan dan permodalan. Dengan adanya fintech dapat membantu UMKM untuk mendapatkan kemudahan dan efisiensi dalam aspek keuangan. Hasil dari penelitian ini dapat diketahui bahwa Peluang dan Tantangan *Fintech Syariah* untuk UMKM di Kabupaten Sidoarjo permasalahannya dikalangan pelaku usaha masih kurang diminati. Alasannya karena belum mengetahui, belum ada yang berminat, dan takut dengan maraknya kasus penipuan. Oleh karena itu dari pihak OJK harus lebih selektif lagi terhadap banyaknya macam *fintech* yang ada disekitar kita.

Kata Kunci: *Fintech Syariah, Peluang, UMKM*

ABSTRACT

This research aims to determine the Opportunities and Challenges of Fintech Syariah for UMKM in Sidoarjo Regency. This research uses qualitative descriptive research. The method used is a qualitative method. Data collection methods were carried out by interviews and observation. Data analysis method the data sources used in this research are primary and secondary data sources. Primary data sources can be obtained from interviews. Meanwhile, secondary data sources were obtained through literature study with the help of print media and internet media. Fintech Syariah is a combination of innovation in the fields of finance and technology that facilitates transaction and investment processes based on sharia values. Even though Fintech is a new breakthrough, it is experiencing rapid development. Fintech brings great opportunities and potential in the development of UMKM in Indonesia. In general, UMKM have difficulties in financial and capital aspects. The existence of fintech can help UMKM to gain convenience and efficiency in the financial aspect. The results of this research show that the Opportunities and Challenges of Fintech Syariah for UMKM in Sidoarjo Regency are still less popular among business actors. The reason is because they don't know yet, no one is interested, and they are afraid of the rise in fraud

cases. Therefore, the OJK must be more selective regarding the many types of fintech that exist around us.

Keywords: *Fintech Syariah, Opportunities, UMKM*

PENDAHULUAN

Pemikiran Ekonomi Islam diawali sejak Muhammad SAW ditunjuk sebagai seorang Rasul. Rasulullah SAW mengeluarkan sejumlah kebijakan yang menyangkut berbagai hal yang berkaitan dengan masalah kemasyarakatan, selain masalah hukum (fiqih), politik (siyasah) juga masalah perniagaan atau ekonomi (muamalah). Masalah-masalah ekonomi umat menjadi perhatian Rasulullah SAW, karena masalah ekonomi merupakan pilar penyangga keimanan yang harus diperhatikan. Selanjutnya, Al-Qur'an dan Al-Hadits digunakan sebagai dasar teori ekonomi oleh para khalifah juga digunakan sebagai dasar teori ekonomi oleh para khalifah yang selanjutnya juga diterapkan oleh para pengikutnya dalam mengelola perekonomian suatu negara.

Dinamika ekonomi secara terus menerus mengalami perkembangan dari masa Rasulullah, masa Khulafaurasyidin, masa Umar bin Khattab, Utsman bin Affan, Ali bin Abi Thalib hingga perkembangan dan kemajuan ekonomi saat ini yang sudah menuju industri 4.0 yang disebabkan meningkatnya, ilmu pengetahuan, teknologi, dan kebutuhan serta keinginan dari manusia menyebabkan organisasi ataupun perusahaan yang memiliki produk dan jasa yang dalam rangka memenuhi kebutuhan manusia juga semakin kompetitif. Persaingan terjadi tidak lagi pada skala lokal atau nasional akan tetapi sudah meningkat pada skala global atau internasional. Produk seringkali memiliki siklus hidup yang lebih pendek dan selera pelanggan lebih singkat.

Jasa keuangan dipercaya sangat berperan penting dalam mendorong laju pertumbuhan ekonomi suatu negara, akan tetapi itu tidaklah cukup untuk menjadi tolak ukur suatu keberhasilan industri jasa keuangan. Seharusnya keberadaan layanan jasa keuangan bukan hanya untuk mendukung pertumbuhan ekonomi, melainkan juga harus mendukung terciptanya lapangan kerja bagi kalangan menengah kebawah. Salah satu cara agar terciptanya suatu lapangan pekerjaan dapat dilakukan dengan mendorong pertumbuhan sektor Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Di Indonesia sendiri kehadiran UMKM terbukti dapat mengatasi beragam permasalahan ekonomi, sebagai contoh mengurangi jumlah pengangguran dan mengentaskan kemiskinan (Monica Dwipi Salam, 2022).

Kemajuan teknologi yang ditandai dengan adanya fenomena inovasi menciptakan pasar baru yang ikut mendorong tumbuhnya *fintech* pada industri jasa keuangan. *Fintech* sendiri bukanlah hal yang baru dalam industri jasa keuangan dan sudah ada sejak tahun 1866. *Fintech* adalah sebuah gagasan inovatif dalam meningkatkan layanan keuangan dengan memberikan solusi berupa sebuah teknologi yang sesuai dengan alur bisnis.

(Sandryones Palinggi, 2019). *Fintech* hadir membawa pandangan baru dimana teknologi informasi mendorong adanya inovasi dalam industri keuangan. *Fintech* dapat diartikan sebagai suatu hal yang mengganggu eksistensi keuangan pasar tradisional. *Fintech* juga dianggap sebagai ancaman bagi perusahaan keuangan tradisional. (Njatrijani, 2019). Sebagian perusahaan keuangan tradisional telah mengamati tujuan *fintech* dengan mengembangkan strategi bersaing dan berkolaborasi dengan start up *fintech*.

Berkembangnya *fintech* di Indonesia ditandai dengan disahkannya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 77 Tahun 2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, peraturan tersebut menjadi landasan bagi perusahaan-perusahaan *Fintech* di Indonesia untuk menjalankan usahanya. Perkembangan *fintech* di Indonesia tentunya tidak berhenti sampai di sana, karena beberapa waktu kemudian muncul *fintech* dengan model baru yakni *fintech* berbasis syariah. Layanan tersebut merupakan produk pinjam meminjam secara online yang menerapkan penyesuaian dengan prinsip syariah, yang di mana ada suatu keuntungan tertentu yang akan didapatkan tanpa ada yang kurang dengan biaya apapun, kemudian dalam hal pendanaan dalam *fintech* syariah, tidak ada penentuan bunga dari pemberi pinjaman, karena semua akan ditentukan melalui akad yang sudah disepakati dari awal perjanjian.

Fintech syariah di Indonesia mulai melebarkan sayapnya pada tahun 2017. Pada tahun tersebut terdapat 3 perusahaan *fintech* syariah yang telah diberikan izin oleh Otoritas Jasa Keuangan untuk menjalankan usahanya, yakni PT. Dana Syariah Indonesia, PT. Investree Radhika Jaya, serta Ammana *Fintech* Syariah. Ketiga Perusahaan tersebut bergerak dalam bidang pendanaan atau permodalan suatu bisnis. Namun dalam menjalankan usahanya, *fintech* syariah masih menggunakan landasan hukum POJK Nomor 77 Tahun 2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, sistem operasional antara *fintech* syariah dan konvensional sangat berbeda, karena dalam *fintech* syariah harus ada kepatuhan-kepatuhan operasional yang sesuai prinsip syariah sesuai Fatwa Majelis Ulama Indonesia Nomor (DSN-MUI) Nomor: 117/DSN-MUI/II/2018 tentang Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi Berdasarkan Prinsip Syariah.

Kemajuan dalam bidang transaksi yang dikenal *Fintech* ini juga berpengaruh pada inovasi teknologi dalam dunia ekonomi dan keuangan Syariah di Indonesia. Namun demikian keberadaan *fintech* saat ini selain memberikan beberapa kemudahan persyaratan pinjaman yang hanya cukup menyediakan foto diri, Kartu Tanda Penduduk (KTP), riwayat keuangan, dan tujuan peminjaman akan tetapi, terdapat kemudahan itu harus dibayar dengan bunga pinjaman dan biaya layanan jauh di atas bunga perbankan. *Fintech* yang juga disebut sebagai kemajuan dalam dunia transaksi ekonomi juga telah menarik pelaku di seluruh dunia dalam hal transaksi ekonomi dan keuangan yang berprinsip Syariah dengan munculnya suatu terobosan baru yang disebut sebagai *Fintech* Syariah. *Fintech*

Syariah di Indonesia sudah mulai banyak menarik perhatian masyarakat terlebih dengan dibentuknya Asosiasi *Fintech* Syariah Indonesia (AFSI) yaitu institut yang menaungi *fintech* syariah di Indonesia serta mulai dilegalkannya *fintech* Syariah sebagai suatu transaksi ekonomi yang juga dapat didaftarkan kepada Otoritas Jasa dan Keuangan (OJK). *Fintech* Syariah merupakan gabungan dari inovasi teknologi informasi dengan produk dan layanan yang ada pada bidang keuangan dan teknologi yang mempercepat dan memudahkan layanan transaksi, investasi dan penyaluran dana berdasarkan nilai-nilai syariah (Nurzianti, 2021)

Ekosistem *fintech* sangat penting untuk memelihara jenis inovasi teknologi yang perlu dibuat sistem pasar dan keuangan agar lebih efisien (Rumondang et al., 2019). Apalagi di era seperti sekarang ini yang pertumbuhan ekonominya mayoritas secara digital, masyarakat dituntut harus bisa mengembangkan berbagai inovasi layanan di berbagai bidang, contohnya dalam hal peminjaman uang. Inovasi tersebut ditandai dengan adanya jasa penyediaan pinjaman uang yang berbasis teknologi informasi yang tentunya hal ini juga turut berkontribusi terhadap perekonomian nasional secara umum). Layanan jasa pinjaman uang dengan berbasis pada teknologi informasi ini akan sangat membantu dalam mendorong peningkatan akses masyarakat terhadap berbagai produk jasa keuangan secara online, terutama dengan berbagai pihak tanpa harus saling mengenal. Pemerintah Indonesia saat ini sedang memantau potensi dari pasar *fintech* untuk mendukung beberapa UMKM yang belum dilayani oleh industri perbankan (Andaiyani et al., 2020). *Fintech* syariah merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari industri *fintech* nasional yang juga turut berpartisipasi dalam mendorong pertumbuhan UMKM di Indonesia. *Fintech* syariah turut mendorong penyaluran pendanaan berbasis syariah di berbagai daerah di Indonesia yang hampir seluruh nasabahnya adalah pelaku UMKM (Saripudin et al., 2021).

Inovasi pada pelayanan telah membuat konsumen atau pelanggan mengubah cara mereka untuk menerapkan dalam proses transaksi. Oleh karena itu, perusahaan menyadari bahwa perlunya inovasi baru untuk bisnis mereka untuk meningkatkan pelayanan bagi pelanggan. secara singkat, inovasi pada pelayanan telah berfokus pada kedua layanan itu sendiri. Pemahaman yang lebih baik tentang inovasi dalam hal pelayanan, manufaktur dan domain digital serta berbagai jenis inovasi dalam berbagai hal dalam bidang-bidang tertentu dengan tujuan untuk menginformasikan penciptaan nilai dan pasar baru. Secara khusus, penting untuk mengkaji ulang antara hubungan timbal balik dengan layanan produk, proses layanan dan model bisnis.

Perkembangan *fintech* di Indonesia berdasarkan data AFTECH (Asosiasi *Fintech* Indonesia) jumlah *fintech* yang tergabung pada asosiasi ini tahun 2016 sejumlah 10 dan tahun 2019 jumlahnya bertambah menjadi 205. Namun, data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyatakan bahwa *fintech* yang terdaftar dan berizin sampai dengan Desember 2019

terdapat 164 *Fintech*, termasuk 12 *fintech* syariah. Jumlah *fintech* yang berkembang cukup besar yang disebabkan karena perilaku masyarakat Indonesia yang melek teknologi, dan masyarakat Indonesia merupakan pengguna ke lima terbesar sedunia dalam penggunaan internet sebanyak 143,26 juta per Maret 2019. UMKM memiliki peran penting dalam pertumbuhan ekonomi di Indonesia yaitu sebesar 90%, namun masalah yang sering dihadapi yang biasanya menjadi penghambat pertumbuhan UMKM adalah sumber pembiayaan atau modal. Kesulitan UMKM dengan kategori mikro sulit yaitu mendapatkan fasilitas pembiayaan dari sektor perbankan, akibatnya pengembangan inovasi dan peningkatan produksi dari UMKM menjadi terhambat. UMKM sebagai salah satu unit kegiatan perekonomian masyarakat yang menjadi pendorong roda perekonomian yang cukup penting di suatu negara. UMKM dapat menciptakan lapangan kerja dan mendorong pertumbuhan ekonomi. jadi, UMKM adalah roda perekonomian yang sangat penting untuk menjaga stabilitas ekonomi suatu negara. Setiap tahunnya, perkembangan UMKM semakin mengalami peningkatan yang pesat, sehingga makin membuka banyak lapangan kerja bagi tenaga kerja terdidik dan terlatih.

Perkembangan UMKM yang pesat tentunya akan mengurangi jumlah pengangguran yang semakin banyak setiap tahun. Pemberdayaan UMKM tersebut tentunya membutuhkan permodalan yang cukup besar dari para pelaku bisnis. Dari sinilah peran dari *fintech* syariah terlihat, yaitu memberikan pinjaman dana kepada pelaku UMKM yang berbasis hukum syariah yang ditentukan agama. Dalam hal ini, bank syariah harus semakin inovatif dalam menentukan *fintech* yang akan digunakan agar dapat meningkatkan keuangan para pelaku UMKM tersebut. Solusi dalam hal kesulitan untuk pengembangan pada usaha UMKM dalam hal pembiayaan modal dapat dilakukan melalui *fintech*. Bagi para pelaku usaha khususnya UMKM, *fintech* dapat membantu untuk mendapatkan kemudahan di area keuangan. *Fintech* dapat memberikan solusi masalah keuangan khususnya bagi para pelaku usaha. Dengan banyaknya fitur layanan dalam *fintech* akan berdampak pada perkembangan UMKM (Winarto, 2020).

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian kali ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dalam penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai karakteristik pasar atau fungsi dalam hal ini adalah fungsi *fintech* syariah dalam mendorong pertumbuhan UMKM di Kabupaten Sidoarjo. Adapun sumber data dalam penelitian kualitatif deskriptif yaitu melalui wawancara dan observasi. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer diperoleh melalui pihak pertama yang biasanya dapat diperoleh dari hasil wawancara. Sedangkan Sumber data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan dengan bantuan media cetak dan media internet. (Fauji, 2020)

Metode ini akan menjelaskan mengenai data yang sudah didapatkan melalui hasil wawancara dengan informan yaitu beberapa pelaku UMKM di Kabupaten Sidoarjo, yang menggunakan salah satu macam dari *fintech* tersebut serta mengumpulkan sumber-sumber melalui media lain seperti buku-buku dan media internet. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Melalui wawancara inilah peneliti menggali data, informasi, dan kerangka keterangan dari subyek penelitian. Teknik wawancara yang dilakukan adalah wawancara bebas terpimpin, artinya pertanyaan yang dilontarkan tidak terpaku pada pedoman wawancara dan dapat diperlakukan maupun dikembangkan sesuai dengan situasi dan kondisi lapangan. (Jolly, 2015)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengertian Fintech Syariah

Financial Technology (Fintech) adalah penggabungan teknologi pada proses layanan keuangan tradisional dengan berbasis teknologi. Pengertian finansial teknologi adalah segmen dinamis diantara sektor jasa keuangan dengan teknologi dimana start-up yang berfokus pada teknologi dan merupakan pangsa pasar baru yang berinovasi produk dan layanan yang saat ini disediakan oleh industri jasa keuangan tradisional. Adapun pengertian lainnya adalah Fintech berpedoman pada penggunaan teknologi untuk memberikan solusi dalam hal sektor keuangan. Pengertian Fintech Syariah adalah kombinasi inovasi yang ada dalam bidang keuangan dan teknologi yang memudahkan proses transaksi dan investasi berdasarkan nilai-nilai syariah. Walaupun Fintech ini merupakan terobosan baru, akan tetapi mengalami perkembangan yang pesat. Islam merupakan agama yang meliputi segala aspek kehidupan sehingga dalam bidang keuangan ini harus memiliki aturan yang sesuai dengan prinsip syariat Islam.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang layanan pinjam meminjam uang yang berbasis teknologi informasi menjelaskan bahwa layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi adalah penyelenggara layanan jasa keuangan untuk mempertemukan penyedia pinjaman dengan penerima pinjaman dalam rangka melakukan perjanjian pinjam meminjam dalam mata uang rupiah secara langsung melalui sistem elektronik dengan menggunakan jaringan internet. Dalam peraturan OJK tersebut diatur bahwa para pengguna jasa layanan fintech yaitu penerima pinjaman dan pemberi pinjaman. Penerima pinjaman harus warga negara Indonesia atau yang berbadan hukum Indonesia. Sedangkan pemberi pinjaman dapat berasal dari dalam dan luar negeri. Perjanjian yang dilakukan ada dua, yaitu perjanjian antara penyelenggara pinjaman dengan pemberi pinjaman, dan perjanjian antara pemberi pinjaman dengan penerima pinjaman. Perjanjian ini harus dituangkan dalam dokumen elektronik yang isinya menjamin kejelasan transaksi dan akses informasi kepada pemberi pinjaman maupun

penerima pinjaman. Dokumen elektronik perjanjian dilaksanakan dengan menggunakan tanda tangan elektronik yang mengikuti ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur Perkembangan teknologi ditandai dengan munculnya Financial Technology (Fintech) serta menjadi salah satu bukti perkembangan teknologi berbasis digital dimana merupakan inovasi baru dan berdampak pada semua kegiatan ekonomi.

Fintech yang mendapatkan sertifikat syariah pertama kali di dunia ini menyediakan pembiayaan yang murah untuk pelaku UMKM yang menggunakan pendekatan peer to peer lending marketplace. Di Asia Tenggara, di tahun 2016 Fintech asal singapura, Kapital Boost, telah mendapatkan sertifikat kepatuhan syariah dari Financial Shariah Advisory Consultancy (FSAC) Singapura. Itu juga berdampak pada sektor UMKM. Financial Technology (fintech) berkembang pesat bagi perekonomian dunia apalagi di Era globalisasi seperti saat ini, salah satunya ada pada lembaga keuangan syariah khususnya pada perbankan syariah. Jumlah penduduk yang besar ini harus dibarengi dengan banyaknya lapangan kerja yang harus dibuka. Indonesia harus secara mandiri mengatasi hal tersebut dengan mendukung usaha-usaha yang didirikan oleh masyarakatnya sendiri. Perkembangan Fintech di Indonesia yang merupakan negara dengan populasi terbesar di Asia Tenggara dan ke empat di dunia dan merupakan pasar terbesar bagi fintech.

Menurut Indonesian Fintech Assosiation (IFA), Jumlah perusahaan fintech di Indonesia tumbuh 78% di tahun 2016, sehingga per November 2016, IFA mencatat sekitar 135-140 startup. Hal ini menunjukkan bahwa Indonesia menyambut baik kehadiran fintech untuk memenuhi kebutuhan finansial. Secara keseluruhan, fintech di Indonesia memiliki potensi besar karena dapat memberikan solusi atas kebutuhan mendesak yang tidak dapat disediakan oleh lembaga keuangan tradisional, khususnya fintech syariah. Financial technology (Fintech) syariah dapat dijadikan salah satu solusi alternatif oleh pelaku Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM). Terutama UMKM yang tidak memiliki persyaratan cukup untuk mendapatkan pembiayaan perbankan, khususnya pembiayaan modal kerja. Selain itu penentuan bagi hasil akan dimasukkan dalam perjanjian yang sudah disepakati antara pemberi pinjaman maupun penerima pinjaman. Adanya akad yang terukur ini akan menjadi nilai lebih bagi Fintech syariah.

Studi Kasus pada UMKM di Sidoarjo

Studi kasus pada UMKM di Sidoarjo menunjukkan bahwa fintech berperan penting dalam meningkatkan kinerja UMKM yaitu berupa peningkatan efisiensi bagi pelakunya dan efisiensi operasional. Walau bagaimanapun, aplikasi fintech syariah dalam UMKM juga mempunyai tantangan tersendiri. Pada penelitian kali ini, peneliti mewawancara salah satu pelaku UMKM yang belum lama menggunakan fintech syariah. Beliau merupakan pengusaha Kerupuk. Alasan menggunakan fintech syariah yaitu karena untuk mendapatkan modal lebih mudah tanpa harus datang ke bank. Perkembangan UMKM di Sidoarjo turut terpengaruh oleh pesatnya perkembangan fintech, namun tidak

seluruh dari UMKM yang ada memanfaatkan fintech syariah maupun konvensional. Sebagian besar masih ragu dalam memanfaatkan fintech syariah sebagai sumber modal maupun untuk pembayaran. Minimnya pengetahuan dari UMKM menjadikan fintech syariah di Sidoarjo sedikit yang memanfaatkannya. Perlu dilakukannya sosialisasi fintech syariah di Sidoarjo guna mendorong perkembangan pada UMKM karena fintech syariah dapat memberikan manfaat, diantaranya:

Yang pertama Membantu para pelaku UMKM. Banyaknya persyaratan yang diajukan oleh pihak bank dalam hal pengajuan pendanaan untuk UMKM dan lebih rumit dibandingkan Fintech, hal ini membuat Fintech syariah menjadi solusi untuk pelaku UMKM dalam mendapatkan pendanaan, karena lebih mudah, murah, cepat dan efisien. Yang kedua, Bebas Riba. Fintech syariah mengedepankan tiga prinsip syariah yang terbebas dari tiga “Maghrib”, yaitu Maysir, Gharar, dan Riba. Ini yang membuat Fintech syariah lebih aman karena tidak ada bunga. Fintech syariah mendapatkan keuntungan dari istilah yang dikenal dalam syariat Islam yaitu bagi hasil dari keuntungan yang didapat. Pembagian keuntungan maupun risiko dilakukan dan dipertaruhkan bersama-sama. Maka dalam ini UMKM selaku penerima pendanaan tidak perlu khawatir jika usaha tidak berjalan lancar dan gagal membayar modal awal. Yang ketiga, Menguntungkan banyak pihak. Peranan Fintech adalah sebagai penghubung antara pemilik dana dengan pihak yang memerlukan dana sehingga terjadi keseimbangan antara keduanya. Sehingga Fintech bukan hanya menguntungkan kalangan menengah ke atas karena mendapat keuntungan, dan tetapi juga menyejahterakan ekonomi masyarakat pelaku UMKM. Yang keempat, Proses yang mudah Fintech sangat mudah diakses secara online dimanapun dan kapanpun hanya dengan memanfaatkan smartphone dan internet, transaksi keuangan melalui Fintech sudah bisa dilakukan. Dan yang terakhir, Lebih Aman. Dengan bebas riba dari Fintech syariah lebih aman karena adanya bunga hanya akan menguntungkan salah satu pihak dan merugikan pihak lain. Selain itu adanya aturan yang wajib diikuti dalam bisnis Fintech syariah yaitu wajib mengikuti aturan dari DSN-MUI dan OJK. Harapan bagi para pelaku Usaha Kecil Mikro dan Menengah (UMKM) dalam mengembangkan usahanya, salah satunya yaitu dapat dengan mudah mengakses pembiayaan. Fintech adalah salah satu solusi untuk penggiat UMKM yang tidak memenuhi syarat sebagai nasabah simpanan menjadi mudah terakses. Pada akhirnya, Fintech ini bisa meningkatkan kapasitas UMKM dan mengalami peningkatan. Untuk mendukung dan menunjang pelaku UMKM, untuk itu pemerintah mempunyai beberapa program. Program-program yang diantaranya Kredit Usaha Rakyat (KUR) yang diluncurkan pada tahun 2007 merupakan salah satu program pemerintah, dimana realisasi penyaluran KUR maupun debiturnya terus meningkat (Yuddy Slamet Rasidi, 2021).

Peluang fintech syariah dalam mengembangkan UMKM

Fintech dapat membawa peluang dan potensi besar dalam perkembangan UMKM di Indonesia. Pada umumnya UMKM memiliki kesulitan dalam aspek keuangan dan permodalan. Dengan adanya *fintech* maka dapat membantu UMKM untuk mendapatkan kemudahan dan efisiensi dalam aspek keuangan. Sebagian besar pelaku UMKM belum memahami bagaimana melakukan pembukuan dan adanya fintech dapat membantu dalam pengelolaan keuangan yaitu mulai dari digitalisasi laporan keuangan, teknologi pembayaran maupun pinjaman berbasis online. (Kasri, 2022) Fintech syariah memberikan kesempatan kepada UMKM untuk meningkatkan akses kepada pelanggan baru dan memudahkan transaksi karena layanan keuangan yang disediakan Fintech syariah memiliki jangkauan yang lebih luas. Peluang dari penerapan fintech syariah dalam UMKM yaitu berupa perluasan pasar yaitu sasaran terhadap masyarakat yang bukan nasabah simpanan. Masyarakat yang tidak memiliki kemampuan literasi yang baik namun memiliki kebutuhan pembiayaan nasional untuk UMKM juga merupakan peluang bagi para pelaku bisnis Fintech. Adanya perubahan pola pikir konsumen yaitu ingin mendapatkan produk atau jasa dengan cara yang praktis dan mudah, kemajuan digitalisasi, menurunnya loyalitas terhadap merk dan institusi tertentu merupakan salah satu peluang bagi industri fintech syariah untuk berkembang.

Kondisi pandemi Covid-19 saat ini juga meningkatkan peluang fintech, khususnya fintech berbasis syariah, untuk masuk ke UMKM. Hal itu karena situasi pandemi berdampak pada penurunan daya beli konsumen akibat meningkatnya pengangguran akibat penutupan perusahaan. Selain itu, konsumen merasa lebih aman berbelanja di rumah. Oleh karena itu, UMKM harus mempertimbangkan untuk menggunakan fintech untuk meningkatkan penjualan.

Tantangan Fintech Syariah Dalam Mengembangkan UMKM

Tantangan Fintech Syariah dalam perkembangan UMKM meliputi infrastruktur, perundang-undangan, keterbatasan kemampuan sumber daya manusia, dan kurangnya literasi keuangan. Dalam hal infrastruktur, layanan fintech berbasis aplikasi membutuhkan adanya jaringan internet. Keterbatasan jaringan internet yang memadai dapat mengganggu pelaksanaan semua transaksi keuangan yang dilakukan para UMKM. Menurut Ningsih, bahwa saat jaringan internet tidak stabil maka pekerjaan dapat terganggu dan menimbulkan penundaan pekerjaan. Dalam hal perundang-undangan dan pengawasan OJK, pelaku industri fintech perlu melakukan edukasi kepada masyarakat mengenai produk dan layanan yang legal agar masyarakat terhindar dari penipuan dan kejahatan keuangan. Edukasi Fintech merupakan bagian dari tugas dan fungsi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai pihak regulator.

Layanan keuangan digital Indonesia dilaksanakan dengan payung hukum Indonesia melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 13/POJK.02/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital di Sektor Jasa Keuangan dan POJK Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi (LPMUMBTI) sebagai ketentuan yang memayungi pengawasan dan pengaturan industry Fintech. Dalam hal ini peneliti juga memperoleh informasi dari narasumber bahwa beliau juga awalnya juga merasa khawatir dengan maraknya kasus penipuan fintech. Akan tetapi sebelum menggunakan fintech syariah, beliau menggali informasi tentang fintech dari berbagai sumber yang salah satunya tersebar di internet. Pada akhirnya beliau menggunakan karena juga mengikuti perkembangan jaman dan juga difintech syariah ini lebih aman karena selain OJK, MUI pun juga menjadi badan pengawas. Selain itu dalam fintech syariah juga lebih mudah dan juga bebas riba karena bisa diakses kapanpun dan dimanapun serta mengedepankan prinsip syariah.

Literasi keuangan masih belum memadai dalam konteks kapasitas sumber daya manusia yang terbatas. Salah satu ancaman yang dirasakan saat ini adalah maraknya fintech lending online atau unregistered atau illegal lending. Pinjaman online ilegal merupakan ancaman bagi mereka yang tidak memiliki literasi keuangan dan digital, karena mereka mungkin terjebak dalam siklus utang. Perlindungan terhadap pengguna teknologi belum maksimal, sehingga diperlukan kebijakan yang tepat dan tegas untuk melindungi perusahaan teknologi khususnya pelaku usaha UMKM yang menjadi nasabah.

SIMPULAN

Financial Technology (fintech) merupakan inovasi layanan keuangan dengan menggunakan teknologi agar masyarakat dapat dengan mudah mengakses produk dan layanan keuangan yang tidak bisa dilayani oleh layanan keuangan tradisional. Adapun keuntungan yang didapatkan ketika menggunakan layanan *fintech* syariah ialah antara penerima pinjaman atau pembiayaan tidak perlu bertemu langsung dan kebutuhan finansial lebih mudah terpenuhi serta sebagaimana umat muslim yaitu melakukan kegiatan keuangan bersdasarkan syariat Islam. Akan tetapi, penggunaan *fintech* dikalangan pelaku usaha yang ada di Sidoarjo yang saya temui masih kurang diminati. Alasannya yaitu karena belum mengetahui dan juga jika ada belum berminat karena belum bisa serta takut dengan maraknya kasus penipuan. Oleh karena itu dari pihak OJK harus lebih selektif lagi terhadap banyaknya macam *fintech* yang ada disekitar kita.

Sosialisasi *Fintech* Syariah di Sidoarjo akan memberikan manfaat yang sangat besar dan guna mendorong perkembangan pada UMKM karena *Fintech* Syariah dapat memberikan manfaat, diantaranya:

Yang pertama Membantu para pelaku UMKM menjadi solusi untuk pelaku UMKM dalam mendapatkan pendanaan, karena lebih mudah, murah, cepat dan efisien.

Yang kedua, Bebas Riba, *Fintech* Syariah mengedepankan tiga prinsip syariah yang terbebas dari tiga “Maghrib”, yaitu Maysir, Gharar, dan Riba. Ini yang membuat Fintech syariah lebih aman karena tidak ada bunga. Yang ketiga, Menguntungkan banyak pihak. Peranan Fintech adalah sebagai penghubung antara pemilik dana dengan pihak yang memerlukan dana sehingga terjadi keseimbangan antara keduanya. Sehingga Fintech bukan hanya menguntungkan kalangan menengah ke atas karena mendapat keuntungan, dan tetapi juga menyejahterakan ekonomi masyarakat pelaku UMKM. Yang keempat, Proses yang mudah Fintech sangat mudah diakses secara online dimanapun dan kapanpun hanya dengan memanfaatkan smartphone dan internet, transaksi keuangan melalui Fintech sudah bisa dilakukan. Dan yang terakhir, Lebih Aman. Dengan bebas riba dari Fintech syariah lebih aman karena adanya bunga hanya akan menguntungkan salah satu pihak dan merugikan pihak lain. Selain itu adanya aturan yang wajib diikuti dalam bisnis *Fintech* Syariah yaitu wajib mengikuti aturan dari DSN-MUI dan OJK. Harapan bagi para pelaku Usaha Kecil Mikro dan Menengah (UMKM) dalam mengembangkan usahanya, salah satunya yaitu dapat dengan mudah mengakses pembiayaan. Fintech adalah salah satu solusi untuk penggiat UMKM yang tidak memenuhi syarat sebagai nasabah simpanan menjadi mudah terakses. Pada akhirnya, Fintech ini bisa meningkatkan kapasitas UMKM dan mengalami peningkatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anna Yulianita, F. M. (2022). Pelatihan Peningkatan Kemampuan UMKM dalam Menyusun Laporan Keuangan Sektor Barang dan Sektor Jasa dengan Program MYOB di Masa Pandemi Covid 19. *Sricommerce: Journal of Sriwijaya Community Services*.
- Astri Rumondang, A. S. (2019). *FINTECH : Inovasi Sistem Keuangan di Era Digital*. Kita Menulis.
- Dimas Andhio Sunaryo, R. A. (2022). Hubungan Industri Keuangan Syariah dan Pertumbuhan Ekonomi Indonesia. *Jurnal Pendidikan Tambusai*.
- Fauji, D. A. (2020). *Financial Technology*. Kediri.
- Indonesia, U. F. (2021). Saripudin Saripudin, Prameswara Samofa Nadya, Muhammad Iqbal. *Ilmiah Ekonomi Islam*.
- Jolly, A. (2015). *Kisi-Kisi Instrumen Penelitian*. Pengembangan model komunitas pembelajaran untuk meningkatkan kewirausahaan.
- Kasri, D. A. (2022). Hubungan Industri Keuangan Syariah dan Pertumbuhan Ekonomi Indonesia. *Jurnal Pendidikan Tambusai*.
- Lucky Nugroho, N. H. (2018, September). The Islamic Banking, Asset Quality: “Does Financing Segmentation Matters” (Indonesia Evidence). 9, pp. 221-235.
doi:10.2478/mjss-2018-0154

- Monica Dwipi Salam, A. P. (2022). Peran Pemerintah Daerah Dalam Pengembangan Umkm. *Jurnal Kebijakan Publik*.
- Njatrijani, R. (2019). Perkembangan Regulasi Dan Pengawasan Financial Technologydi Indonesia. *Diponegoro Private Law Review*.
- Nurzianti, R. (2021). Revolusi Lembaga Keuangan Syariah Dalam Teknologi Dan Kolaborasi Fintech. *Jurnal Inovasi Penelitian*.
- RI, B. (2016). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 Tahun 2016*. Jakarta Pusat: JDIH BPK.
- Sandryones Palinggi, L. R. (2019). Analisa Deskriptif Industri Fintech di Indonesia: Regulasi dan Keamanan Jaringan dalam Perspektif Teknologi Digital. *EKOBIS*.
- Winarto, W. W. (2020). Peran Fintech dalam Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). *Ekonomi dan Ekonomi Syariah*.
- Yuddy Slamet Rasidi, C. S. (2021). Fintech Syariah Alternatif Pendanaan Umkm Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Indonesia. *Journal of Sharia Financial Management*, 1-10.

IMPROVING GUEST EXPERIENCE: STRATEGIES FOR ENHANCING RECEPTIONIST SERVICES IN HOTELS

Nicholas Kristo Alviziduhu Nanulaitta¹, Chrisostomus Susmono Widagdo²
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia, Indonesia
nanulaittaarnold@gmail.com¹, doddysusmono59@gmail.com²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi strategi yang digunakan oleh hotel dalam meningkatkan layanan Resepsionis mereka dan menganalisis dampak selanjutnya pada kepuasan pelanggan. Metodologi penelitian yang diadopsi bersifat kualitatif, menggunakan survei dan wawancara yang dilakukan dengan personel hotel dan tamu aktual. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa ada beberapa strategi efektif untuk meningkatkan layanan Resepsionis, termasuk pelatihan staf, pemanfaatan teknologi mutakhir, peningkatan kompetensi interpersonal dan emosional, dan optimalisasi sistem informasi. Penerapan strategi ini diantisipasi untuk menghasilkan tingkat kepuasan tamu yang meningkat dan meningkatkan posisi kompetitif hotel dalam industri. Akibatnya, pendekatan holistik untuk meningkatkan layanan Resepsionis memiliki potensi untuk memungkinkan hotel mempertahankan keunggulan kompetitif dan memperkuat citra merek mereka di pasar.

Kata Kunci: Layanan Resepsionis, Pengalaman Tamu, Strategi, Kepuasan Tamu

ABSTRACT

The main objective of this study is to investigate the methodologies used by hotels in enhancing their reception services and analyze the subsequent impact on customer satisfaction. The adopted research methodology is qualitative, including surveys and interviews conducted with hotel personnel and actual guests. The research findings reveal that there are many effective strategies to enhance reception services, including staff training, use of cutting-edge technology, improvement of interpersonal and emotional competencies, and optimization of information systems. The implementation of this strategy is anticipated to provide an increased level of guest satisfaction and enhance the hotel's competitive position in the industry. Consequently, a holistic approach to enhancing reception services has the potential to enable hotels to maintain a competitive advantage and strengthen their brand image in the market.

Keywords: Receptionist Service, Guest Experience, Strategy, Guest Satisfaction

PENDAHULUAN

Luasnya lanskap saat ini dari lingkungan yang semakin saling berhubungan dan sangat kompetitif dalam sektor perhotelan, penciptaan pengalaman yang tak terlupakan bagi pelanggan telah muncul sebagai elemen penting dalam menegakkan patronase dan memikat minat calon klien baru (Wijoyo, Maria, and Octafian 2021). Peran terlibat dengan staf *Front Office*, yang berfungsi sebagai garis depan interaksi tamu, sangat penting dalam membentuk kesan keseluruhan dari tingkat layanan yang disediakan oleh

hotel (Cervero 2018). Bertindak sebagai utusan langsung dari perusahaan, resepsionis bertanggung jawab tidak hanya untuk memberikan rincian yang relevan dan mengawasi prosedur check-in dan check-out, tetapi juga untuk mewujudkan esensi identitas merek hotel. Sangat penting bagi resepsionis untuk memahami pentingnya mereka dalam mewakili tempat dan memancarkan profesionalisme dan kehangatan dalam semua interaksi dengan tamu (Adhistyo, Hardiani, and ... 2021).

Kualitas layanan yang diberikan oleh resepsionis memainkan peran penting dalam membentuk tingkat kepuasan tamu, sehingga mempengaruhi seluruh pengalaman menginap di hotel mereka (Rianda and Winarno 2022). Akibatnya, peningkatan layanan Resepsionis telah muncul sebagai titik fokus utama bagi administrator hotel yang berusaha untuk meningkatkan citra dan kedudukan hotel (Chen 2023; Supartini, Asita, and Pratiwi 2017). Peningkatan layanan Resepsionis di hotel memerlukan pendekatan komprehensif yang mencakup spektrum luas elemen penting. Awalnya, penekanan penting ditempatkan pada peningkatan pelatihan dan pengembangan karyawan (Khotimah, Hadiyati, and ... 2023). Penerapan program pelatihan terstruktur dan berkelanjutan memainkan peran penting dalam meningkatkan kemahiran teknis dan interpersonal resepsionis, sehingga memungkinkan mereka untuk secara efektif menavigasi berbagai situasi yang dihadapi saat melayani tamu (Ikram, Nyoko, and ... 2019). Selain itu, pengembangan inisiatif pengembangan karyawan sama pentingnya untuk menanamkan motivasi di antara staf dan memastikan mereka menganggap diri mereka dihargai dan didukung dengan baik dalam peran masing-masing dalam organisasi (Ahluwalia and Puji 2020).

Selain itu, integrasi teknologi kontemporer telah muncul sebagai aspek penting dari strategi yang bertujuan untuk meningkatkan layanan Resepsionis. Merangkul teknologi mutakhir seperti sistem manajemen reservasi terintegrasi, aplikasi seluler untuk check-in dan check-out mandiri, dan perangkat lunak manajemen hubungan pelanggan (CRM) dapat mempercepat proses Resepsionis tamu dan meningkatkan kemanjuran operasional (Çalhan 2022; Choi, Liu, and Mattila 2019). Selain itu, kemajuan teknologi dapat memfasilitasi penguatan komunikasi internal dan eksternal, memberdayakan resepsionis untuk memberikan informasi yang tepat dan memenuhi kebutuhan tamu dengan lebih efisien (Ariyanti, Hermawan, and ... 2022). Melalui pemanfaatan teknologi yang strategis, hotel memiliki potensi untuk mengurasi pengalaman tamu yang mulus dan memuaskan, secara bersamaan meningkatkan produktivitas dan efisiensi personel resepsionis (Yu 2022).

Dengan mengidentifikasi, melaksanakan, dan mengawasi inisiatif strategis ini dengan cermat, manajemen hotel akan menemukan diri mereka dengan kesempatan emas untuk membuat peningkatan substansial pada kualitas layanan Resepsionis mereka (Aryatmaja et al. 2021; Novitasari 2021). Melalui penerapan yang cermat dari pendekatan

metodis dan abadi, hotel dapat menyesuaikan taktik mereka agar sesuai dengan kebutuhan dan preferensi klien mereka yang terus berubah, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan dan memperkuat kedudukan merek Perusahaan (Chen, Wang, and Zhang 2022). Melalui pengawasan yang waspada terhadap pelaksanaan strategi ini, manajemen hotel dapat menentukan area yang memerlukan peningkatan atau penyesuaian lebih lanjut, sehingga memastikan bahwa upaya mereka bersifat bertahan lama dan berkhasiat. Akibatnya, hotel dapat memperkuat posisi mereka di tengah persaingan pasar yang kejam ini dan mengamankan keuntungan berkelanjutan di ranah sektor perhotelan (Sun, Tsang, and Law 2022). Dengan memberikan pengalaman tamu yang tak tertandingi dan membina hubungan yang kuat dengan pelanggan melalui layanan Resepsionis yang luar biasa, hotel dapat memikat lebih banyak tamu setia dan mengumpulkan dukungan yang menguntungkan dari mereka, sehingga tidak hanya meningkatkan tingkat hunian kamar dan pendapatan keseluruhan tetapi juga membantu hotel dalam memperkuat reputasi mereka sebagai surga yang dicari dan dapat diandalkan bagi pelanggan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif menyeluruh untuk memahami strategi dan praktik terbaik yang terlibat dalam meningkatkan layanan Resepsionis dalam sektor perhotelan. Serangkaian wawancara dilakukan dengan personel manajemen hotel dari berbagai properti yang terletak di berbagai lokasi. Pendekatan metodologis ini menawarkan pemahaman yang luas tentang bagaimana hotel yang berbeda menangani layanan Resepsionis mereka, bersama dengan hambatan dan prospek yang mereka temui sambil berusaha untuk meningkatkan kualitas layanan. Melalui wawancara ini, penelitian ini menyelidiki perspektif dan pertemuan langsung para pemangku kepentingan utama dalam operasi hotel, memungkinkan penelitian ini untuk memahami strategi yang paling efisien dan relevan untuk meningkatkan layanan Resepsionis.

Selain itu, penelitian ini mengumpulkan data melalui survei dan wawancara real-time dengan tamu yang baru-baru ini tinggal di hotel yang berpartisipasi. Teknik ini memungkinkan penelitian ini untuk memperoleh sudut pandang beragam dari para tamu mengenai kualitas layanan Resepsionis yang mereka temui selama mereka tinggal. Dengan memahami persepsi tamu dan pengalaman langsung, penelitian ini dapat mengevaluasi kemanjuran strategi layanan Resepsionis yang diterapkan oleh hotel dan menentukan area yang memerlukan perbaikan. Data kualitatif yang diperoleh dari wawancara dan survei ini kemudian menjadi sasaran analisis tematik untuk menunjukkan pola dan tema yang muncul yang lazim, membantu penelitian ini dalam merumuskan rekomendasi dan kesimpulan nilai bagi sektor perhotelan. Hasil dari pemeriksaan data kualitatif ini memungkinkan penelitian ini untuk membedakan strategi umum yang digunakan oleh hotel dalam meningkatkan layanan Resepsionis mereka. Kita dapat mengamati berbagai pendekatan yang diadopsi oleh hotel dengan berbagai ukuran dan

standar layanan dalam mengelola layanan Resepsionis mereka, serta faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan strategi ini. Memahami dampak strategi layanan Resepsionis pada pengalaman tamu memungkinkan penelitian ini menawarkan wawasan berharga kepada manajemen hotel dalam upaya mereka untuk meningkatkan kualitas layanan dan mencapai keunggulan kompetitif di pasar perhotelan yang semakin ketat.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Investasi Dalam Pelatihan Karyawan

Berinvestasi dalam program pelatihan yang komprehensif dan menyeluruh untuk karyawan adalah langkah penting dan penting bagi hotel untuk memastikan bahwa resepsionis mereka dilengkapi dengan keterampilan yang diperlukan untuk memberikan layanan yang luar biasa kepada tamu mereka. Pelatihan ini mencakup berbagai bidang, mulai dari mengasah kemampuan komunikasi hingga menguasai seni menavigasi skenario yang rumit dan menantang, sehingga meletakkan dasar yang kuat bagi resepsionis untuk secara efektif mengatasi berbagai tantangan yang mungkin muncul selama interaksi sehari-hari mereka dengan tamu. Misalnya, instruksi dalam teknik komunikasi yang efektif memberdayakan resepsionis untuk memahami kebutuhan dan preferensi tamu dengan mahir, memungkinkan mereka untuk memberikan tanggapan yang jelas dan informatif terhadap pertanyaan yang diajukan oleh tamu. Selain itu, pelatihan khusus yang didedikasikan untuk menangani situasi kompleks mengasumsikan pentingnya dalam mempersiapkan resepsionis untuk menghadapi beragam keadaan yang tidak terduga. Mengingat sifat sektor perhotelan, resepsionis sering menghadapi skenario yang menuntut seperti keluhan tamu atau permintaan unik, yang mengharuskan kehadiran resepsionis yang dipersiapkan dengan baik yang mampu menangani situasi seperti itu dengan tenang dan kemanjuran.

Inisiatif pelatihan intensif memberi resepsionis kesempatan untuk melatih tanggapan yang tepat di seluruh spektrum skenario simulasi, sehingga meningkatkan kesiapan mereka untuk mengatasi situasi kehidupan nyata secara kompeten. Selain itu, selain memperkuat keahlian dan tingkat kepercayaan resepsionis, pelatihan yang ketat berfungsi untuk memperdalam pemahaman mereka tentang kebutuhan dan harapan tamu. Melalui pemahaman mendalam tentang profil tamu, kecenderungan, dan tolok ukur layanan yang diantisipasi, resepsionis dapat menunjukkan fleksibilitas yang lebih besar dalam menyesuaikan layanan mereka agar selaras dengan kebutuhan individu tamu. Hal ini, pada gilirannya, mendorong pengembangan pengalaman yang lebih dipesan lebih dahulu dan memuaskan bagi para tamu, akibatnya meningkatkan tingkat kepuasan tamu secara keseluruhan dan memperkuat reputasi hotel sebagai tempat yang ramah dan berpusat pada tamu.

Penggunaan Teknologi

Pemanfaatan teknologi telah memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi operasional dan meningkatkan pengalaman tamu dalam ranah industri perhotelan. Area di mana teknologi memberikan pengaruh besar adalah proses check-in di dalam hotel. Perusahaan penginapan kontemporer telah beralih menggunakan sistem reservasi online yang memberdayakan tamu untuk memesan kamar langsung melalui situs web hotel atau aplikasi seluler. Dengan mengamankan pemesanan mereka di muka, para tamu dapat menghindari antrian panjang di *Front Office* dan melanjutkan langsung ke kamar mereka pada saat tiba di tempat hotel. Ini tidak hanya berfungsi untuk meningkatkan kepuasan tamu dengan mengurangi durasi tunggu tetapi juga merampingkan pemanfaatan waktu staf resepsionis, memungkinkan mereka untuk berkonsentrasi pada keterlibatan yang lebih penting dengan tamu. Selain itu, aplikasi seluler telah muncul sebagai alat yang sangat berharga dalam memperkaya komunikasi antara hotel dan pelanggan mereka. Melalui aplikasi seluler resmi hotel, para tamu dapat dengan mudah membaca informasi yang berkaitan dengan fasilitas, layanan, dan acara hotel, serta memesan layanan tambahan atau mengajukan permintaan khusus.

Selain itu, hotel tertentu memperluas fungsionalitas check-in dan check-out mandiri melalui aplikasi seluler mereka, memberi tamu kesempatan untuk menyelesaikan proses ini tanpa perlu interaksi langsung dengan personel resepsionis. Penggunaan aplikasi seluler semacam itu tidak hanya memberikan kenyamanan tambahan bagi para tamu tetapi juga meningkatkan efisiensi operasional pendirian hotel. Sehubungan dengan sistem reservasi online dan aplikasi seluler, kios check-in mandiri juga menyaksikan lonjakan popularitas di sektor perhotelan. Kios mandiri ini memungkinkan para tamu untuk check-in secara mandiri dengan cepat dan mudah tanpa bergantung pada bantuan *Front Office*. Melalui antarmuka layar sentuh yang intuitif, tamu memiliki kapasitas untuk memasukkan detail pribadi mereka, memilih kategori kamar, dan mengambil kunci kamar mereka secara mandiri. Ini berfungsi sebagai ilustrasi lain tentang bagaimana teknologi telah memberdayakan hotel untuk meningkatkan efisiensi operasional mereka sekaligus mendorong pengalaman yang ditingkatkan bagi tamu mereka.

Pengembangan Keterampilan Interpersonal dan Emosional

Peningkatan kompetensi interpersonal dan emosional memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan Resepsionis dalam industri perhotelan. Dalam lingkungan profesional yang ditandai dengan tingkat stres yang tinggi dan keadaan yang menuntut, sangat penting bagi resepsionis untuk secara efektif mengatur emosi mereka dan menunjukkan ketenangan ketika dihadapkan dengan berbagai tantangan. Kemampuan untuk terlibat dengan individu dengan cara yang sopan dan empatik berfungsi sebagai aset mendasar yang penting untuk memastikan bahwa setiap tamu menerima tingkat rasa hormat dan perhatian yang diperlukan. Berinvestasi dalam

program pelatihan dan bimbingan yang berkonsentrasi pada mengasah keterampilan interpersonal dan emosional merupakan upaya yang sangat berharga bagi hotel yang ingin meningkatkan standar layanan mereka.

Dengan terlibat dalam latihan terstruktur dan skenario simulasi yang mencerminkan situasi kehidupan nyata, resepsionis dapat memperoleh keterampilan yang diperlukan untuk menavigasi beragam interaksi dengan tamu. Hal ini memungkinkan mereka untuk menumbuhkan pemahaman yang lebih dalam tentang pentingnya komunikasi yang mahir, mendengarkan aktif, dan respons empatik terhadap kebutuhan tamu dengan kepekaan yang tinggi. Selain itu, budidaya kompetensi interpersonal dan emosional mendorong pembentukan hubungan positif antara resepsionis dan tamu. Melalui demonstrasi sikap ramah, ramah, dan penuh kasih, resepsionis dapat membangun suasana yang mengundang dan menyenangkan bagi para tamu. Ini tidak hanya secara langsung meningkatkan kepuasan tamu tetapi juga memiliki potensi untuk menumbuhkan loyalitas jangka panjang dan meningkatkan persepsi yang menguntungkan tentang hotel di antara para tamu. Akibatnya, penyempurnaan keterampilan interpersonal dan emosional muncul sebagai komponen penting dalam meningkatkan kualitas layanan Resepsionis dan memperkuat kedudukan hotel dalam lanskap kompetitif sektor perhotelan.

Peningkatan Sistem Informasi

Peningkatan sistem informasi telah muncul sebagai strategi penting dalam memastikan ketepatan waktu dan konsistensi dalam layanan Resepsionis yang diberikan oleh hotel. Dengan merangkul sistem informasi canggih, hotel dapat memastikan penyimpanan yang aman dan pengambilan informasi tamu dengan mudah, sehingga memberdayakan resepsionis untuk memberikan layanan yang lebih efisien dan personal kepada tamu. Integrasi sistem informasi yang komprehensif semakin meningkatkan komunikasi internal di berbagai departemen, memfasilitasi pertukaran informasi real-time antara resepsionis, staf kebersihan, personel keamanan, dan departemen terkait lainnya. Pendekatan kolaboratif ini memberikan kontribusi yang signifikan untuk menyediakan tamu dengan layanan yang lebih kohesif dan dipercepat, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Selain itu, penerapan sistem informasi yang canggih memainkan peran penting dalam meminimalkan terjadinya kesalahan dalam penyediaan layanan.

Melalui otomatisasi berbagai proses seperti prosedur check-in dan check-out, manajemen reservasi, dan pencatatan data tamu, hotel dapat mengurangi risiko kesalahan manusia yang umum terjadi selama operasi manual. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional hotel tetapi juga meningkatkan ketepatan dan keseragaman layanan yang diberikan kepada para tamu. Dilengkapi dengan sistem informasi yang dapat diandalkan, resepsionis dapat fokus untuk terlibat langsung dengan tamu, tanpa

kehawatiran mengenai hambatan administratif atau ketidakakuratan data. Pada dasarnya, integrasi inisiatif strategis telah terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas layanan Resepsionis di hotel. Dengan berinvestasi dalam pelatihan karyawan, memanfaatkan teknologi mutakhir, menyempurnakan keterampilan interpersonal dan emosional, dan mengoptimalkan sistem informasi, hotel dapat menciptakan lingkungan yang kondusif yang diarahkan untuk memberikan pengalaman terbaik bagi para tamu. Pendekatan ini tidak hanya secara langsung meningkatkan kepuasan tamu tetapi juga memperkuat posisi kompetitif hotel dalam industri perhotelan yang sangat kompetitif. Akibatnya, strategi ini mendukung kesuksesan hotel yang bertahan lama dan memperkuat reputasi mereka sebagai pilihan utama bagi pelanggan.

Pelatihan Komprehensif

Pelatihan komprehensif memainkan peran penting dalam persiapan resepsionis hotel untuk menjadi profesional yang sangat terampil dan responsif di industri perhotelan. Sangat penting bahwa mereka memperoleh pemahaman mendalam tentang semua aspek layanan yang disediakan oleh hotel, mulai dari berbagai kategori kamar yang tersedia hingga fasilitas seperti restoran, kolam renang, pusat kebugaran, dan fasilitas lain yang ditawarkan di tempat. Selain itu, pemahaman yang kuat tentang kebijakan dan prosedur hotel, termasuk protokol check-in dan check-out bersama dengan pedoman pembayaran, sangat penting bagi resepsionis untuk berkomunikasi secara efektif dengan tamu dan menangani situasi dengan kemahiran. Pelatihan ini juga menekankan pengembangan keterampilan layanan pelanggan yang mahir.

Resepsionis harus menjalani pelatihan dalam komunikasi verbal dan non-verbal yang mahir, teknik mendengarkan aktif, penyelesaian keluhan yang cepat dan efisien, dan penyediaan solusi yang memuaskan kepada tamu. Menumbuhkan sikap sopan, ramah, dan profesional saat berinteraksi dengan tamu sangat penting dalam menumbuhkan pengalaman tamu yang positif dan memelihara hubungan abadi dengan klien. Keakraban yang luas dengan lokasi sekitar hotel adalah aset yang tak ternilai bagi resepsionis. Mereka harus mampu menawarkan rekomendasi berharga kepada tamu mengenai tempat wisata, tempat makan, distrik perbelanjaan, dan alternatif transportasi di sekitar hotel. Ini membantu membangun hubungan yang lebih kuat antara tamu dan lingkungan mereka, sehingga memperkaya masa tinggal mereka secara keseluruhan di daerah tersebut. Sama pentingnya adalah kemampuan untuk menavigasi skenario yang menantang dengan mahir dengan profesionalisme dan empati. Resepsionis perlu dilatih untuk tetap tenang di hadapan tamu yang marah atau tidak puas, dengan cepat dan efektif mengatasi keluhan, dan menyelesaikan konflik dengan sikap yang tenang dan empatik.

Pendekatan ini memastikan bahwa tamu merasa diakui dan dihargai, akibatnya meningkatkan tingkat kepuasan mereka dengan layanan yang disediakan oleh hotel. Melalui penyediaan pelatihan komprehensif yang mencakup semua aspek ini, resepsionis

diperlengkapi untuk melayani sebagai duta yang efektif untuk hotel, pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan tamu dan memperkuat reputasi hotel sebagai tempat yang ramah dan mahir dalam ranah industri perhotelan.

Personalisasi Interaksi

Personalisasi interaksi dengan tamu sangat penting dalam membangun pengalaman yang unik dan luar biasa sambil juga menumbuhkan rasa dihargai dan dihargai. Pendekatan ini sangat penting dalam industri perhotelan karena dapat secara signifikan mempengaruhi kepuasan dan loyalitas tamu. Berbagai strategi dapat digunakan untuk mempersonalisasi interaksi dengan tamu, dimulai dengan gerakan sederhana namun efektif untuk menyapa tamu dengan nama mereka pada saat tiba di hotel. Praktik ini segera menetapkan nada perhatian dan perhatian individual, membuat tamu merasa diakui dan penting. Dengan menggunakan nama tamu, resepsionis menyampaikan pesan bahwa mereka adalah prioritas utama, yang meningkatkan pengalaman tamu secara keseluruhan. Selain itu, meluangkan waktu untuk menanyakan tentang tujuan menginap tamu menunjukkan minat yang tulus terhadap kesejahteraan dan kepuasan mereka.

Memahami apakah tamu berkunjung untuk liburan, bisnis, atau acara khusus memungkinkan resepsionis menyesuaikan bantuan dan rekomendasi mereka sesuai dengan itu, memastikan masa inap yang mulus dan menyenangkan bagi para tamu. Selain itu, penting bagi resepsionis untuk mencatat preferensi tamu, mulai dari jenis kamar hingga pembatasan diet dan permintaan khusus apa pun yang mungkin mereka miliki. Dengan mencatat rincian ini, hotel dapat berusaha lebih keras dalam menyediakan layanan yang dipersonalisasi yang memenuhi kebutuhan dan keinginan unik setiap tamu. Misalnya, mengantisipasi kopi favorit tamu dan menyiapkannya di kamar mereka pada saat kedatangan menunjukkan tingkat perhatian yang dapat meninggalkan kesan abadi. Berdasarkan informasi pribadi ini, resepsionis dapat menawarkan layanan yang disesuaikan selama menginap tamu, seperti menyarankan pilihan tempat makan lokal yang sesuai dengan preferensi kuliner mereka, mengatur transportasi ke tempat wisata yang diinginkan, atau mengatur fasilitas tambahan berdasarkan kebutuhan masing-masing. Sentuhan pribadi ini tidak hanya meningkatkan pengalaman tamu secara keseluruhan tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kepuasan dan penciptaan kenangan tak terlupakan bagi para tamu.

Dengan memasukkan interaksi yang dipersonalisasi ini ke dalam pendekatan mereka, hotel dapat menumbuhkan koneksi yang lebih kuat dengan tamu mereka, yang mengarah pada tingkat kepuasan yang tinggi dan menumbuhkan loyalitas jangka panjang. Penekanan pada personalisasi ini mencerminkan komitmen untuk memahami dan memenuhi kebutuhan unik setiap tamu, yang pada akhirnya menetapkan panggung untuk hubungan yang saling menguntungkan dan bertahan lama antara hotel dan kliennya. Intinya, seni mempersonalisasi interaksi dengan tamu berfungsi sebagai landasan

keramahan yang luar biasa, di mana perhatian terhadap detail dan perhatian yang tulus digabungkan untuk menciptakan pengalaman yang benar-benar mengesankan bagi semua orang yang berjalan melalui pintu hotel.

Ciptakan Budaya Yang Berfokus Kepada Tamu

Untuk menanamkan budaya yang berpusat pada tamu di seluruh hotel, sangat penting bagi manajemen untuk menanamkan nilai-nilai yang memprioritaskan kepuasan tamu di atas segalanya dalam setiap aspek operasional. Proses ini dapat dimulai dengan sesi pelatihan karyawan yang menekankan pentingnya memberikan layanan luar biasa kepada setiap tamu yang mereka temui. Selain itu, manajemen harus secara konsisten dan transparan mengkomunikasikan pentingnya budaya ini kepada semua anggota staf, mulai dari personel manajemen tingkat atas hingga karyawan paling junior.

Membangun lingkungan kerja yang memelihara upaya untuk memenuhi dan melampaui harapan tamu adalah langkah penting lainnya ke arah ini. Ini dapat memerlukan penerapan kerangka insentif dan penghargaan yang dirancang untuk mengakui dan menghargai anggota staf yang secara konsisten memberikan layanan pelanggan yang luar biasa. Selain itu, menawarkan peluang pelatihan berkelanjutan dan umpan balik yang konstruktif dapat membantu karyawan dalam meningkatkan keterampilan mereka dalam melayani tamu secara efektif. Mengenali dan memberi penghargaan kepada staf untuk layanan pelanggan mereka yang luar biasa adalah metode ampuh untuk menumbuhkan budaya yang berpusat pada tamu. Pengakuan tersebut dapat berupa penghargaan bulanan atau tahunan untuk karyawan yang secara konsisten mengumpulkan umpan balik positif dari tamu, atau penghargaan langsung dari manajemen untuk pencapaian luar biasa. Penghargaan ini tidak hanya berfungsi sebagai tanda terima kasih bagi anggota staf pekerja keras tetapi juga menjadi preseden bagi orang lain untuk mengikutinya dalam menunjukkan perilaku positif terhadap tamu.

Selain itu, menampilkan prestasi staf dalam hal layanan pelanggan yang luar biasa melalui buletin internal, papan buletin, atau platform media sosial internal dapat meningkatkan rasa bangga dan motivasi karyawan untuk mempertahankan standar layanan yang tinggi. Memotivasi staf untuk menciptakan “wow moment” bagi para tamu adalah pendekatan strategis untuk menciptakan pengalaman tamu yang tak terlupakan. “Wow moment” ini adalah contoh di mana anggota staf memberikan layanan atau pengalaman yang melampaui harapan tamu dan memberi kesan abadi. Untuk merangsang perilaku ini, manajemen dapat memberikan sesi pelatihan tambahan bagi staf tentang cara mengidentifikasi peluang untuk menciptakan momen seperti itu dan memungkinkan fleksibilitas bagi karyawan untuk berinovasi dan menawarkan layanan inventif. Selain itu, menyelenggarakan sesi brainstorming reguler atau forum diskusi di antara staf untuk bertukar ide dan wawasan tentang menghasilkan “wow moment” dapat berfungsi sebagai cara yang efektif untuk menginspirasi karyawan dan memperkaya rangkaian layanan

yang disediakan oleh hotel. Dengan mendorong staf untuk memberikan “wow moment” kepada para tamu, hotel dapat mengurasi pengalaman yang tak terlupakan dan menumbuhkan hubungan yang kuat dengan pelanggan mereka.

SIMPULAN

Hotel harus melakukan investasi strategis dalam program pelatihan karyawan untuk memastikan bahwa resepsionis mereka memiliki keterampilan penting yang diperlukan untuk memberikan layanan yang luar biasa kepada tamu. Program pelatihan ini dirancang untuk membekali resepsionis dengan berbagai kompetensi, mulai dari menyempurnakan keterampilan komunikasi hingga menguasai seni menavigasi melalui situasi yang rumit dan menuntut secara efektif. Pelatihan komprehensif ini berfungsi sebagai dasar yang kuat bagi resepsionis untuk menangani masalah yang mungkin timbul saat berinteraksi dengan tamu dengan ahli. Dengan menerima instruksi tentang teknik komunikasi yang efektif, resepsionis dapat memperoleh pemahaman mendalam tentang kebutuhan dan preferensi tamu, memungkinkan mereka untuk memberikan tanggapan yang jelas dan informatif terhadap pertanyaan yang diajukan oleh tamu.

Selain itu, pelatihan khusus yang berfokus pada pengelolaan situasi yang menantang sangat penting dalam mempersiapkan resepsionis untuk menghadapi berbagai keadaan yang tidak terduga dengan percaya diri dan kompetensi. Rejimen pelatihan intensif memainkan peran penting dalam meningkatkan kesiapan resepsionis untuk mengatasi skenario kehidupan nyata dengan mananamkan tanggapan yang tepat di seluruh spektrum simulasi. Selain itu, pelatihan yang ketat membantu dalam menumbuhkan pemahaman resepsionis tentang kebutuhan dan harapan tamu dengan memperdalam wawasan mereka tentang profil tamu, kecenderungan, dan tolok ukur layanan. Di ranah industri perhotelan, kemajuan teknologi telah secara signifikan meningkatkan efisiensi operasional dan meningkatkan pengalaman tamu secara keseluruhan. Salah satu domain khusus di mana teknologi telah memberikan pengaruh besar adalah proses check-in di hotel. Perusahaan penginapan kontemporer telah menggunakan sistem reservasi online, yang memberdayakan para tamu untuk langsung memesan akomodasi mereka melalui situs web resmi hotel atau aplikasi seluler khusus.

Dengan mengamankan pemesanan terlebih dahulu, para tamu dapat menghindari waktu tunggu yang lama di meja resepsionis dan melanjutkan langsung ke kamar mereka pada saat kedatangan di tempat hotel. Ini tidak hanya mengurangi waktu tunggu tetapi juga mengoptimalkan alokasi waktu staf Resepsionis, memungkinkan mereka untuk fokus pada tanggung jawab yang lebih kritis. Munculnya aplikasi seluler telah muncul sebagai alat yang sangat bermanfaat dalam meningkatkan interaksi antara hotel dan pelanggan mereka. Beberapa hotel menawarkan kenyamanan check-in dan check-out mandiri melalui aplikasi seluler mereka, memberi tamu otonomi untuk menyelesaikan proses ini tanpa perlu keterlibatan langsung dengan personel resepsionis.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhistyo, T., W. A. A. Hardiani, and ... 2021. "Effect Of E-Service Quality And Online Review on Guest Satisfaction at Virtual Hotel Operator in The City Of Semarang." *Kontigensi: Jurnal Ilmiah*
- Ahluwalia, L., and K. Puji. 2020. "Kepemimpinan Pemberdayaan Pada Kinerja Karyawan Dan Keseimbangan Pekerjaan Rumah Di Masa Pandemi Ncovid-19." *Publik: Jurnal Manajemen Sumber*
- Ariyanti, W. P., H. Hermawan, and ... 2022. "Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Publik: Jurnal*
- Aryatmaja, I. K., N. N. S. Astuti, L. Darlina, and ... 2021. "Analysis of Service Quality by Front Office Department at Alila Villas Uluwatu." *International Journal of*
- Çalhan, H. 2022. "Accommodation Sector Innovations during the Covid-19 Pandemic: A Conceptual Review." *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*.
- Cervero, R. 2018. *America's Suburban Centers: The Land Use-Transportation Link*. books.google.com.
- Chen, W. J. 2023. "Innovative Service Behaviors of Hotel Employees: An Internal Service Perspective." *Journal of Quality Assurance in Hospitality &Tourism*. doi: 10.1080/1528008X.2022.2051220.
- Chen, X. A., R. Wang, and J. Zhang. 2022. "Divide and Conquer: A Hygienic, Efficient, and Reliable Assembly Line for Housekeeping." *Manufacturing &Service* doi: 10.1287/msom.2021.0984.
- Choi, S., S. Q. Liu, and A. S. Mattila. 2019. "'How May I Help You?' Says a Robot: Examining Language Styles in the Service Encounter." *International Journal of Hospitality Management*.
- Ikram, A. A. B., A. E. L. Nyoko, and ... 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Menginap (Studi Pada Resepsionis Hotel On The Rock Kupang)." *Journal of Management*
- Khotimah, K., E. Hadiyati, and ... 2023. "Pengaruh Motivasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Dengan Mediasi Komitmen Tenaga Pendidik Pada Yayasan Permata Mojokerto." *Publik: Jurnal*
- Novitasari, A. 2021. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Tanjung Surabaya Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Moderating." *Soetomo Bus. Rev.*
- Rianda, S., and A. Winarno. 2022. "Pengaruh Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Pegawai Pada Pt Rajasaland Bandung." *Publik: Jurnal Manajemen*
- Sun, S., M. F. D. Tsang, and R. Law. 2022. "A Case Study in Hong Kong—Developing Qualification Framework for Hotel Frontline Staff." ... of *Quality Assurance in Hospitality &* doi: 10.1080/1528008X.2022.2157363.
- Supartini, S., N. Asita, and Y. I. Pratiwi. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Bumi Surabaya City Resort." *Media Mahardhika*.
- Wijoyo, T. A., A. D. Maria, and R. Octafian. 2021. "The Application of Cleanliness,

Health, Safety (CHS) on Homestay in the New Normal Era.” *Interdisciplinary*
Yu, M. 2022. “Hotel Guest Satisfaction during COVID-19 Outbreak: The Moderating Role of Crisis Response Strategy.” *Tourism Management* 93. doi: 10.1016/j.tourman.2022.104618.

ANALISIS PENENTU HARGA OBAT E-CATALOGUE PADA PT. KIMIA FARMA, TBK PERIODE 2018-2022

Eka Puji Rachmadi¹, Syahfirin Abdullah²

Universitas Sahid Jakarta, Indonesia

eka.kftd@gmail.com¹, syahab1956@gmail.com²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor efisiensi produksi obat yang mempengaruhi harga obat e-catalogue pada PT. Kimia Farma, Tbk periode 2018-2022. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif deskriptif dengan mengumpulkan data sekunder berupa data harga produk generik PT. Kimia Farma, Tbk yang menang e-catalogue selama periode tersebut serta data primer yang diperoleh dengan melakukan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, faktor bahan baku obat aktif, bahan eksipien, proses produksi, dan nilai tukar rupiah berpengaruh signifikan terhadap harga rata-rata obat e-catalogue per semester. Sedangkan faktor bahan pengemas dan kapasitas produksi tidak berpengaruh signifikan. Secara simultan, keenam faktor tersebut berpengaruh signifikan terhadap harga rata-rata obat e-catalogue per semester. Faktor yang paling dominan mempengaruhi harga obat e-catalogue adalah bahan baku obat aktif. Implikasi dari penelitian ini adalah PT. Kimia Farma, Tbk perlu memperhatikan efisiensi pada faktor bahan baku obat aktif, bahan eksipien, proses produksi, dan nilai tukar rupiah untuk dapat menetapkan harga obat e-catalogue yang kompetitif di era Jaminan Kesehatan Nasional.

Kata Kunci: **E-Catalogue, Efisiensi Produksi Obat, Harga**

ABSTRACT

This study aims to analyze the efficiency factors of drug production that influence e-catalogue drug prices at PT. Kimia Farma, Tbk for the 2018-2022 period. This research uses a descriptive quantitative descriptive approach by collecting secondary data in the form of generic product price data from PT. Kimia Farma, Tbk won the e-catalogue during that period as well as primary data obtained by conducting interviews. The data analysis technique used is multiple linear regression. The research results show that partially, the factors of active drug raw materials, excipient materials, production processes, and the rupiah exchange rate have a significant effect on the average price of e-catalogue drugs per semester. Meanwhile, the factors of packaging materials and production capacity do not have a significant effect. Simultaneously, these six factors have a significant influence on the average price of e-catalogue medicines per semester. The most dominant factor influencing e-catalogue drug prices is the active drug raw materials. The implication of this research is that PT. Kimia Farma, Tbk needs to pay attention to efficiency factors such as active drug raw materials, excipient materials, production processes, and the rupiah exchange rate to be able to set competitive e-catalogue drug prices in the National Health Insurance era.

Keywords: **E-Catalogue, Drug Production Efficiency, Price**

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu komponen penting dalam pembangunan suatu bangsa, termasuk pada kehidupan berbangsa dan bernegara di Indonesia.(Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2019) Mengutip dari Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2015-2019, salah satu konsentrasi pemerintah dewasa ini adalah melakukan pembangunan kesehatan masyarakat yang bermuara pada peningkatan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat dari masyarakat. Salah satu upaya yang dapat dilakukan pemerintah dalam menunjang tercapainya pembangunan nasional di bidang kesehatan adalah dengan melakukan suatu manajemen, pengelolaan dan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, bidang kesehatan merupakan salah satu kewenangan wajib yang harus dilakukan oleh Kabupaten/Kota. Pemenuhan kebutuhan barang dan jasa merupakan salah satu komponen atau bagian terpenting yang tidak dapat dipisahkan dari penyelenggaraan suatu pemerintahan(Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2014).

Pemenuhan kebutuhan barang dan jasa merupakan salah satu komponen atau bagian terpenting yang tidak dapat dipisahkan dari penyelenggaraan suatu pemerintahan. Tersedianya barang dan jasa merupakan bagian dari tugas dan tanggung jawab pemerintah dalam upaya pemenuhan kebutuhan rakyat, sekaligus kebutuhan pemerintah dalam menjalankan roda pemerintahan (Purwosusilo, 2014)

Pengadaan barang dan jasa pemerintah memiliki tujuan antara lain memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga yang dapat dipertanggung jawabkan dengan jumlah dan mutu sesuai serta pada waktunya, pada prinsipnya pengadaan barang dan jasa dilakukan secara efisien, efektif, terbuka dan bersaing, transparan, adil/ tidak diskriminatif, dan akuntabel mengenai tata cara pengadaan barang dan jasa pemerintah yang diatur oleh Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Saputra, 2018)

Salah satu pengadaan barang dan jasa pemerintah adalah diantaranya pengadaan obat. Pengadaan obat adalah salah satu wujud dari Kontrak Payung, karena yang berdasarkan Lampiran Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah Nomor 9 Tahun 2018, kontrak payung digunakan dalam hal pekerjaan yang akan dilaksanakan secara berulang dengan spesifikasi yang pasti namun volume dan waktu pesanan belum dapat ditentukan. Kontrak payung digunakan misalnya pengadaan obat tertentu pada rumah sakit, jasa boga, jasa layanan (travel agent), atau pengadaan material (Arfani, 2015).

Harga obat sebelum adanya e-catalogue menjadi suatu permasalahan yang sering dijadikan suatu pengamatan dan topik penelitian oleh berbagai ahli di Indonesia. Harga obat yang beredar di masyarakat dinilai cukup mahal dan menimbulkan kecurigaan dikarenakan harga ini dianggap dan dipandang tidak rasional, serta tidak ada transparansi mengenai dasar-dasar penetapan harga obat, walaupun pada tahun 2006

Kementerian Kesehatan (Kemenkes) yang diimplementasikan melalui Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 069/ Menkes/SK/II/2006 mengenai pencatuman HET atau Harga Eceran Tertinggi yaitu label obat didalam Direktorat Bina obat Publik dan Perbekalan Kesehatan sert pada Direktorat Jenderal Pelayanan Kefarmasian serta Alat Kesehatan beserta Pengelola Obat Terpadu di Kabupaten/Kota mengajukan tuntutan kepada pemerintah untuk melakukan alokasi anggaran obat sesuai kebutuhan pelayanan kesehatan sebagai upaya penurunan harga obat (Andrenata & Qomariah, 2022; Ariyanti et al., 2022; Handayani et al., 2010; Mertens et al., 2020).

Pemerintah Indonesia membentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sebagai pengelola program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Dalam program JKN, obat menjadi komponen yang sangat diperhatikan untuk mencapai tujuan penyelenggaraan upaya kesehatan. Penyediaan obat ditetapkan dalam Formularium Nasional (Fornas) yang menjadi pedoman bagi pelayanan kesehatan. Terkait pengadaan obat, program JKN menerapkan sistem e-catalogue sesuai Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014. Penetapan sistem e-catalogue bertujuan untuk menetapkan harga obat yang murah melalui lelang ke industri farmasi. Pemenang lelang menjadi industri farmasi yang bertanggung jawab memproduksi obat e-catalogue. Namun, penetapan harga obat e-catalogue yang murah oleh pemerintah mengakibatkan industri farmasi merasa tertekan. Harga yang ditetapkan tidak sesuai dengan biaya produksi, sehingga efisiensi produksi menjadi penting bagi industri farmasi agar tetap bersaing. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pemerintah menetapkan harga obat e-catalogue berdasarkan pertimbangan biaya-biaya produksi, namun masih terdapat permasalahan terkait ketergantungan industri pada bahan baku impor.(Dwiaji et al., 2016; Y & Purwanggana A, 2017)

Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang fokus pada permasalahan di hilir, yaitu di fasilitas sarana kesehatan yang melihat bagaimana e-catalogue dapat dimanfaatkan secara efisien dan bagaimana efisiensinya dalam pemesanan atau pemakaian obat, penelitian ini lebih menekankan bagaimana efisiensi produksi obat dan harga produk e-catalogue. Penelitian ini akan menganalisis apakah efisiensi yang dilakukan pada tingkatan produksi mampu menekan harga obat sehingga dapat memberikan revenue yang signifikan bagi perusahaan.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Pendekatan deskriptif digunakan untuk mengeksplorasi atau menggambarkan situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas dan mendalam. Metode penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian dilakukan di Perusahaan BUMN yang bergerak di Bidang Farmasi, yaitu PT. Kimia Farma, Tbk. yang mempunyai portofolio penjualan terbesar di produk generik. Penelitian dilakukan pada bulan Oktober - November 2023.Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Data Primer yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan key person untuk

mengetahui parameter apa saja yang mempengaruhi efisiensi produksi obat yang dilakukan pada PT. Kimia Farma, Tbk. Dan data Sekunder yang diperoleh dari jurnal-jurnal ilmiah yang mendukung serta data kuantitatif berupa harga produk generik PT. Kimia Farma, Tbk yang menang e-catalogue dalam kurun waktu per semester periode tahun 2018 - 2022. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Riyanto, 2020; Sugiyono, 2019; Tania et al., 2022).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif Statistik

Hasil uji deskriptif statistic dalam penelitian ini ditunjukkan seperti tabel dibawah ini :

Tabel 1.Statistik Descriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Harga Obat	292	1410.00	2443636364.00	19017342.9795	185573705.57578
Bahan Baku Obat Aktif	292	50.00	293149.00	25128.9247	44204.36580
Bahan Eksipien	292	50.00	277319.00	24722.5651	40799.48689
Bahan Pengemas	292	140.00	114142415.00	2058727.1130	10641450.31907
Proses Produksi	292	19.33	422311.00	29579.2100	51104.64109
Kapasitas_Produksi	292	304	325078	17334.33	31456.531
Nilai_Tukar_Rupiah	292	14500	15200	14775.68	342.607
Valid N (listwise)	292				

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk variabel harga obat memiliki nilai minum sebesar 1410, nilai maksimum sebesar 2443636364, nilai rata-rata sebesar 19017342.9795 dan standar deviasi sebesar 185573705.57578 Pada variabel bahan baku obat aktif memiliki nilai minimum sebesar 50 nilai maksimum sebesar 2931494, nilai rata-rata sebesar 25128.9247 dan standar deviasi sebesar 44204.36580 Pada variabel Bahan Eksipien memiliki nilai minimum sebesar 50 nilai maksimum sebesar 277319, nilai rata-rata sebesar 24722.5651 dan standar deviasi sebesar 40799.48689 Pada variabel Bahan Pengemas memiliki nilai minimum sebesar 140 nilai maksimum sebesar 114142415, nilai rata-rata sebesar 2058727.1130 dan standar deviasi sebesar 10641450.31907. Pada variabel Proses Produksi memiliki nilai minimum sebesar 19.33 nilai maksimum sebesar 422311, nilai rata-rata sebesar 29579.2100 dan standar deviasi sebesar 51104.64109. Pada variabel Kapasitas Produksi memiliki nilai minimum sebesar 304 nilai maksimum sebesar 325078, nilai

rata-rata sebesar 17334.33 dan standar deviasi sebesar 31456.531.. Pada variabel Nilai Tukar Rupiah memiliki nilai minimum sebesar 14500 nilai maksimum sebesar 15200, nilai rata-rata sebesar 14775.68 dan standar deviasi sebesar 342.607

Efisiensi Produksi Obat

Berikut ini ringkasan pembahasan terkait hasil wawancara di antaranya:

A. Harga Rata-Rata Obat E-Catalogue Per Semester

Pada era sebelum e-catalogue, pertimbangan utama adalah mutu, bukan harga. Harga hanya menjadi pertimbangan alternatif. Dan pada era e-catalogue, pertimbangan utama adalah harga murah, kemudian baru dipertimbangkan mutunya.

B. Bahan Baku Obat Aktif

Bahan baku obat aktif sebagian besar berasal dari impor, terutama dari China, India, dan beberapa negara Eropa. Pemilihan supplier bahan baku obat aktif mempertimbangkan 3 hal utama: karakteristik/mutu, harga, dan ketersediaan. Perusahaan memiliki strategi alternative source untuk bahan baku obat aktif jika supplier utama tidak dapat memenuhi kebutuhan. Biaya bahan baku obat aktif berpengaruh signifikan terhadap harga pokok produksi dan laba perusahaan.

C. Bahan Eksipien

Bahan eksipien sebagian besar berasal dari impor, namun ada juga yang menggunakan bahan lokal yang diimpor oleh distributor. Pemilihan bahan eksipien juga mempertimbangkan mutu, harga, dan ketersediaan. Kontribusi biaya bahan eksipien terhadap biaya produksi tergantung dari komposisinya dalam suatu produk obat.

D. Bahan Pengemas

Bahan pengemas primer sebagian besar berasal dari lokal, seperti aluminium foil, namun ada juga yang impor, seperti ampul. Biaya bahan pengemas primer (yang bersentuhan langsung dengan produk) berkontribusi cukup besar dalam biaya produksi, sekitar 17,5%. Efisiensi biaya bahan pengemas dapat dilakukan dengan mengurangi keragaman warna pada kemasan dan memilih metode pengemasan yang lebih murah.

E. Proses Produksi

Proses produksi obat e-catalogue sama dengan produk reguler, hanya berbeda pada harga jual. Efisiensi proses produksi dapat dilakukan melalui inovasi pengurangan penebalan obat. Biaya bahan pengemas dapat mempengaruhi harga, tergantung dari metode pengemasan yang dipilih.

F. Kapasitas Produksi

Peningkatan jumlah permintaan obat e-catalogue setiap tahun menuntut perusahaan untuk menambah kapasitas produksi melalui lembur atau makloon ke perusahaan

lain. Kapasitas produksi setahun sudah diperhitungkan untuk dapat memenuhi komitmen nasional, namun terkadang terkendala oleh ketidakpastian jadwal pemesanan dari fasilitas kesehatan. Peningkatan kapasitas produksi dapat menurunkan biaya produksi dan harga obat e-catalogue.

G. Nilai Tukar Rupiah

Nilai tukar rupiah yang tidak stabil berdampak besar pada biaya bahan baku impor, yang berkontribusi besar dalam harga pokok produksi. Perusahaan melakukan strategi kontrak mata uang asing saat membeli bahan baku pada saat nilai tukar rupiah sedang tinggi.

Uji Regresi Linier Berganda

Hasil uji regresi linier berganda dalam penelitian dapat ditunjukkan seperti tabel dibawah ini :

Tabel 2. Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1 (Constant)	74952.740	49222.642		1.523	.129		
Bahan Baku Obat Aktif	27.710	248.441	.007	3.112	.001	.992	1.008
Bahan Eksipien	76.646	279.343	.017	2.744	.012	.921	1.086
Bahan Pengemas	-.407	1.081	-.023	-.376	.707	.903	1.107
Proses Produksi	-133.008	215.198	-.037	-2.618	.015	.989	1.011
Kapasitas_Produksi	-272.683	359.557	-.046	-.758	.449	.935	1.069
Nilai_Tukar_Rupiah	-48877.900	332.165	-.090	-3.472	.000	.924	1.082

a. Dependent Variable: Harga Obat

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas maka persamaan regresi linier berganda dapat ditunjukkan seperti dibawah ini:

$$Y=74952.740+27.710_{BBOA}+76.646_{BE}-0,407_{BP}-133.008_{BP}-272.683_{KP}-48877.900_{NT}$$

Pengujian Hipotesis

Uji t (Parsial)

Hasil uji parsial dalam penelitian ini dapat ditunjukkan sebagai berikut:

Tabel 3. Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1 (Constant)	74952.740	49222.642		1.523	.129		
Bahan Baku Obat Aktif	27.710	248.441	.007	3.112	.001	.992	1.008
Bahan Eksipien	76.646	279.343	.017	2.744	.012	.921	1.086
Bahan Pengemas	-.407	1.081	-.023	-.376	.707	.903	1.107
Proses Produksi	-133.008	215.198	-.037	-2.618	.015	.989	1.011
Kapasitas_Produksi	-272.683	359.557	-.046	-.758	.449	.935	1.069
Nilai_Tukar_Rupiah	-48877.900	332.165	-.090	-3.472	.000	.924	1.082

a. Dependent Variable: Harga Obat

Sumber: Data diolah, 2023

Berikut adalah ringkasan pembahasan hasil penelitian:

1. Pengaruh Bahan Baku Obat Aktif Terhadap Harga Rata-Rata Obat E-Catalogue Per Semester
 - a. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara bahan baku obat aktif terhadap harga rata-rata obat e-catalogue per semester.
 - b. Setiap kenaikan bahan baku obat aktif akan meningkatkan harga obat rata-rata e-catalogue per semester.
2. Pengaruh Bahan Eksipien Terhadap Harga Rata-Rata Obat E-Catalogue Per Semester
 - a. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara bahan eksipien terhadap harga rata-rata obat e-catalogue per semester.
 - b. Setiap kenaikan bahan eksipien akan meningkatkan harga obat rata-rata e-catalogue per semester.
3. Pengaruh Bahan Pengemas Terhadap Harga Rata-Rata Obat E-Catalogue Per Semester
 - a. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara bahan pengemas terhadap harga rata-rata obat e-catalogue per semester.
 - b. Penurunan bahan pengemas tidak akan meningkatkan harga obat rata-rata e-catalogue per semester.
4. Pengaruh Proses Produksi Terhadap Harga Rata-Rata Obat E-Catalogue Per Semester

- a. Terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara proses produksi terhadap harga rata-rata obat e-catalogue per semester.
 - b. Setiap penurunan proses produksi akan meningkatkan harga obat rata-rata e-catalogue per semester.
5. Pengaruh Kapasitas Produksi Terhadap Harga Rata-Rata Obat E-Catalogue Per Semester
 - a. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kapasitas produksi terhadap harga rata-rata obat e-catalogue per semester.
 - b. Penurunan kapasitas produksi tidak akan meningkatkan harga obat rata-rata e-catalogue per semester.
 6. Pengaruh Nilai Tukar Rupiah Terhadap Harga Rata-Rata Obat E-Catalogue Per Semester
 - a. Terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara nilai tukar rupiah terhadap harga rata-rata obat e-catalogue per semester.
 - b. Setiap penurunan nilai tukar rupiah akan meningkatkan harga obat rata-rata e-catalogue per semester.

Uji F (Simultan)

Hasil pengujian secara simultan dapat ditunjukkan seperti tabel dibawah ini :

Tabel 4. Uji F
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	99989396365200416	6	16664899394200072	7.479	.008 ^b
Residual	992135226216268800	285	34811762323377852		
Total	1002134165852789000	291			

a. Dependent Variable: Harga Obat

b. Predictors: (Constant), Nilai_Tukar_Rupiah, Bahan Eksipien, Bahan Baku Obat Aktif, Proses Produksi, Kapasitas_Produksi, Bahan Pengemas

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui nilai F_{hitung} sebesar 7.479 dan F_{tabel} sebesar 2,422 sedangkan taraf signifikansi sebesar 0,008 <0,05 artinya ada pengaruh secara simultan antara bahan baku obat aktif (BBOA), bahan eksipien (BE), bahan pengemas (BP), proses produksi (PP), kapasitas produksi (KP), nilai tukar rupiah (NTR) terhadap satu varibel terikat yaitu harga rata rata obat *e catalogue* per semester

PEMBAHASAN

Faktor-Faktor Efisiensi Produksi Obat Berpengaruh Baik Secara Parsial atau Bersamaan Terhadap Harga Rata-Rata Obat E-Catalogue Per Semester

Secara parsial ada pengaruh secara parsial antara bahan baku obat aktif terhadap harga rata-rata obat e-catalogue per semester. Arah yang dihasilkan adalah positif, hal ini bermakna setiap ada kenaikan bahan baku obat aktif maka akan meningkatkan harga obat rata-rata obat e-catalogue per semester. Selanjutnya ada pengaruh secara parsial antara bahan eksipien terhadap harga rata-rata obat e-catalogue per semester. Arah yang dihasilkan adalah positif, hal ini bermakna setiap ada kenaikan bahan eksipien maka akan meningkatkan harga obat rata-rata obat e-catalogue per semester Kemudian tidak ada pengaruh secara parsial antara bahan pengemas terhadap harga rata-rata obat e-catalogue per semester. Arah yang dihasilkan adalah negatif, hal ini bermakna setiap ada penurunan bahan pengemas maka akan meningkatkan harga obat rata-rata obat e-catalogue per semester Selanjutnya ada pengaruh secara parsial antara proses produksi terhadap harga rata-rata obat e-catalogue per semester. Arah yang dihasilkan adalah negatif, hal ini bermakna setiap ada penurunan proses produksi maka akan meningkatkan harga obat rata-rata obat e-catalogue per semester. Tidak ada pengaruh secara parsial antara kapasitas produksi terhadap harga rata-rata obat e-catalogue per semester. Arah yang dihasilkan adalah negatif, hal ini bermakna setiap ada penurunan kapasitas produksi maka akan meningkatkan harga obat rata-rata obat e-catalogue per semester. Ada pengaruh secara parsial antara nilai tukar rupiah terhadap harga rata-rata obat e-catalogue per semester. Arah yang dihasilkan adalah negatif, hal ini bermakna setiap ada penurunan nilai tukar rupiah maka akan meningkatkan harga obat rata-rata obat e-catalogue per semester

Secara simultan nilai F_{hitung} sebesar 7.479 dan F_{tabel} sebesar 2,422 sedangkan taraf signifikansi sebesar 0,008 $< 0,05$ artinya ada pengaruh secara simultan antara bahan baku obat aktif (BBOA), bahan eksipien (BE), bahan pengemas (BP), proses produksi (PP), kapasitas produksi (KP), nilai tukar rupiah (NTR) terhadap satu varibel terikat yaitu harga rata rata obat *e catalogue* per semester

Berdasarkan hasil penelitian dikegahui bahwa faktor bahan baku obat aktif, mengenai asal bahan baku aktif dijelaskan banyak impor yang palig dominan dari China dan India namun ada juga dari beberapa negara di Eropa seperti Jerman, New Zaeland, terkait pemilihan supplier bahan baku yang pertama pasti dilihat dari karakteristik obat atau mutu dimana ketika dilakukan trial obat sudah memenuhi syarat seperti salah satunya persyaratan di Farmakope dan lain-lain yang pastinya tentu ketersediaan dari bahan baku tersebut pada supplier atau bias dibilang tiga hal utama yang dilihat yaitu karakteristik atau mutu, harga dan ketersediaan bahan baku dan

bagian procurement juga yang harganya murah tetapi mutunya sama dengan supplier baru yang harganya murah tetapi mutunya sama dengan supplier yang sedang bekerjasama dengan PT. Kimia Farma.

Faktor yang Paling Dominan Dari Efisiensi Produksi Obat Untuk Mendukung Harga Obat Rata-Rata Obat E-Catalogue Per Semester

Berdasarkan tabel 4.diketahui bahwa faktor yang paling dominan mempengaruhi harga obat rata-rata obat *e-catalogue* per semester yaitu bahan baku obat aktif yang ditunjukkan pada nilai thitung sebesar 3.112. Pada Proses Produksi mereka memiliki target untuk dijual regular maka akan memperproduksi sejumlah yang mereka taretkan dan permintaan Faskes” Terkait prosuk produksinya dan pengemasan semuanya sama proses produknya, formulasinya kemasannya tidak ada perbedaan. Perbedaan hanya nanti harga penjualannya

Biaya ini terdiri atas tenaga kerja langsung dan juga biaya *overhead* pabrik (Mahagiyani, 2017). Hal ini tergantung dari volume produk yang akan diproduksi oleh suatu industri. Biaya tenaga kerja langsung yaitu biaya yang dikeluarkan untuk membayar upah yang berhubungan langsung dengan produksi. Biaya *overhead* pabrik didefinisikan sebagai biaya bahan baku tidak langsung, tenaga kerja tidak langsung, dan semua biaya pabrik lainnya yang tidak dapat dengan mudah diidentifikasi dengan atau dibebankan langsung ke pesanan, produk, dan atau objek biaya lain tertentu. Tidak seperti bahan baku langsung dan tenaga kerja langsung, *overhead* pabrik merupakan bagian yang tidak terlihat dari produk jadi (Carter, 2019)

Penelitian ini mengungkapkan berbagai faktor yang mempengaruhi harga rata-rata obat e-catalogue per semester. Terdapat pengaruh parsial dari bahan baku obat aktif (BBOA), bahan eksipien (BE), proses produksi (PP), kapasitas produksi (KP), dan nilai tukar rupiah (NTR) terhadap harga obat, sementara bahan pengemas (BP) tidak menunjukkan pengaruh signifikan. BBOA dan BE berpengaruh positif, sedangkan PP, KP, dan NTR berpengaruh negatif terhadap harga obat. Secara simultan, keenam variabel ini berpengaruh signifikan terhadap harga obat.

Pada kapasitas produksi, pemesanan sering membludak pada triwulan I dan II, hampir setara dengan kapasitas produksi tahunan. Keterlambatan pengiriman bahan baku dari distributor menyebabkan industri farmasi harus melakukan makloon atau lembur hingga 24 jam untuk memenuhi kebutuhan Faskes. Proses registrasi BPOM yang rumit juga mempengaruhi keputusan produksi. Perencanaan persediaan bahan baku yang tepat sangat penting untuk efisiensi biaya produksi dan penetapan harga obat. Metode Material Requirements Planning (MRP) dengan metode Lot for Lot terbukti efektif dan efisien dalam perencanaan pemesanan bahan baku. Fluktuasi nilai tukar rupiah mempengaruhi biaya produksi secara signifikan. Strategi menghadapi fluktuasi

ini termasuk kontrak mata uang pada saat nilai tukar rendah. Ketidakstabilan nilai tukar mempengaruhi inflasi melalui tekanan biaya, dengan dampak yang bertahan lama mengingat proyeksi inventori dalam industri farmasi rata-rata mencapai 120 hari. Penetapan harga obat e-catalogue dilakukan oleh Kementerian Kesehatan dan LKPP dengan mewajibkan penggunaan obat generik untuk menekan harga. Penurunan harga obat berdampak pada penyesuaian biaya produksi dan bahan baku. Faktor-faktor produksi dan kebijakan harga menunjukkan kompleksitas manajemen rantai pasokan dan kebutuhan strategi yang efektif dalam mengelola biaya serta pasokan bahan baku.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial, terdapat pengaruh signifikan antara bahan baku obat aktif, bahan eksipien, proses produksi, dan nilai tukar rupiah terhadap harga rata-rata obat e-catalogue per semester. Namun, tidak terdapat pengaruh signifikan antara bahan pengemas dan kapasitas produksi terhadap harga rata-rata obat e-catalogue per semester. Dan secara simultan, terdapat pengaruh signifikan antara bahan baku obat aktif (BBOA), bahan eksipien (BE), bahan pengemas (BP), proses produksi (PP), kapasitas produksi (KP), dan nilai tukar rupiah (NTR) terhadap harga rata-rata obat e-catalogue per semester. Faktor yang Paling Dominan Dari Efisiensi Produksi Obat Untuk Mendukung Harga Produk E-Catalogue per semester adalah bahan baku obat aktif.

Berdasarkan informasi yang diberikan, saran untuk manajemen PT. Kimia Farma yaitu saat membuat kemasan, hendaknya memperhatikan aspek-aspek kemasan yang dipentingkan oleh konsumen, seperti bentuk, estetika, dan labelling kemasan. Bagi Konsumen perlu meningkatkan perhatian terhadap kemasan, karena melalui kemasan informasi dapat diperoleh dan kemasan juga mampu melindungi produk.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrenata, A., & Qomariah, N. (2022). Pengaruh Marketing Mix 4p Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Sangkar Mas Desa Dawuhan Mangli Sukowono Jember. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(1), 51–63.
<Https://Doi.Org/10.37606/Publik.V9i1.263>
- Arfani, N. (2015). Efisiensi Pengadaan Barang/Jasa Dengan E-Catalogue. *Jurnal Pengadaan*, 4(1), 38.
- Ariyanti, W. P., Hermawan, H., & Izzuddin, A. (2022). Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(1), 85–94.
<Https://Doi.Org/10.37606/Publik.V9i1.257>
- Carter, W. K. (2019). Cost Accounting (13th Ed.). In *South-Western Cengage Learning*.
- Dwiaji, A., Sarnianto, P., & Thabran, H., Syarifudin, M. (2016). Evaluasi Pengadaan Obat Publik Pada JKN Berdasarkan Data E-Catalogue Tahun 2014-2015. *Jurnal Ekonomi Kesehatan Indonesia*, 1(1).
- Handayani, R. S., Sari, I. P., & Suryawati, S. (2010). Analisis Harga Obat Di Kabupaten

- Sleman, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. *Berita Kedokteran Masyarakat*, 26(2), 85–93.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). *Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2020-2024*. Kementerian Kesehatan RI.
- Mahagiyani, I. A. D. (2017). Pengaruh Biaya Tenaga Kerja Langsung Dan Biaya Overhead Pabrik Terhadap Harga Pokok Produksi Pada UD. Sinar Abadi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayanae-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 19(3), 2490–2517.
- Mertens, G., Gerritsen, L., Duijndam, S., Salemink, E., & Engelhard, I. M. (2020). Fear Of The Coronavirus (COVID-19): Predictors In An Online Study Conducted In March 2020. *Journal Of Anxiety Disorders*, 74, 102258. <Https://Doi.Org/10.1016/J.Janxdis.2020.102258>
- Purwosusilo. (2014). *Aspek Hukum Pengadaan Barang Dan Jasa*. Prenada Media Group.
- Riyanto, S. Dan A. A. H. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Deepublish.
- Saputra, R. (2018). Praktek Koruptif Dalam Pengadaan Barang Dan Jasa Pemerintah. *Jurnal Humaniora*, 18(2), 221.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Tania, A. E., Hermawan, H., & Izzuddin, A. (2022). Pengaruh Lokasi Dan Harga Terhadap Minat Beli Konsumen. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(1), 75–84. <Https://Doi.Org/10.37606/Publik.V9i1.258>
- Y, A., & Purwanggana A, R. M. (2017). *Clinical Outcomes Among Type 2 Diabetes Mellitus Patients: Before And After Universal Health Coverage In Indonesia*, *Asian J Pharm Clin Res* (Vol. 10).

PENGARUH GOOD CORPORATE GOVERNANCE

TERHADAP KINERJA KEUANGAN PERBANKAN DENGAN STRUKTUR MODAL SEBAGAI VARIABEL MODERASI

(Studi Empiris pada Industri Perbankan yang Go Publik)

Waldi Patadjenu

Program Studi Manajemen Keuangan Sektor Publik

Universitas Bina Taruna Gorontalo

aldi.smart17@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh tata kelola perusahaan yang diproksi dengan besaran dewan komisaris, besaran direksi, proporsi komisaris independen, independensi komite audit, serta tingkat risiko bank terhadap kinerja keuangan perbankan. Selain itu, menguji dan menganalisis variabel moderasi yang diproksi dengan struktur modal untuk memoderasi hubungan antara setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Populasi dalam penelitian ini seluruh perusahaan perbankan yang terdaftar dan telah melakukan *Initial Public Offering* (IPO) yaitu sebanyak 43 perusahaan perbankan pada Bursa Efek Indonesia (BEI) yang juga merupakan data sampel dari tahun 2013-2017. Penelitian ini juga menggunakan metode *purposive sampling* dalam menentukan sampel penelitian. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis linear berganda dengan *moderated regression analysis* (MRA) untuk uji interaksi. Hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa variabel independen tata kelola perusahaan yang diproksi dengan besaran dewan komisaris, besaran direksi, proporsi komisaris independen, independensi komite audit, tingkat risiko bank, dan variabel moderasi struktur modal berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen (kinerja keuangan perbankan). Hasil pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa variabel besaran dewan komisaris, besaran direksi, independensi komite audit berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja keuangan perbankan, sedangkan variabel proporsi komisaris independen berpengaruh positif namun tidak signifikan, dan variabel tingkat risiko bank berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja keuangan perbankan. Pengujian hipotesis struktur modal sebagai variabel moderasi menunjukkan bahwa struktur modal mampu memperkuat hubungan antara variabel besaran dewan komisaris, dan antara variabel independensi komite audit terhadap kinerja keuangan perbankan. Tetapi, struktur modal memperlemah hubungan antara variabel besaran direksi, proporsi komisaris independen, serta tingkat risiko bank terhadap kinerja keuangan perbankan.

Kata kunci: **Kinerja, Keuangan, Perusahaan, Komisaris, Direksi**

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the influence of corporate governance proxied by the size of the board of commissioners, the size of directors, the proportion of independent commissioners, the independence of the audit committee, and the level of bank risk to banking financial performance. In addition, testing and analyzing the moderating variables proxied by the capital structure to moderate the relationship between each independent variable on the dependent variable. The population in this study were all banking companies that were registered and had made an Initial Public Offering (IPO) namely as many as 43 banking

companies on the Indonesia Stock Exchange (IDX) which were also sample data from 2013-2017. This study also uses a purposive sampling method in determining the research sample. The analysis technique used is multiple linear analysis with moderated regression analysis (MRA) for interaction test. Simultaneous test results show that the independent variables of corporate governance are proxyed by the size of the board of commissioners, the size of directors, the proportion of independent commissioners, the independence of the audit committee, the level of bank risk, and the capital structure moderation variables that have a positive and significant effect on the dependent variable . The results of partial hypothesis testing show that the variable size of the board of commissioners, the size of directors, the independence of the audit committee have a positive and significant effect on banking financial performance, while the variable proportion of independent commissioners has a positive but not significant effect, and the bank risk variable has a negative and significant effect on performance banking finance. Hypothesis testing of capital structure as a moderating variable shows that the capital structure is able to strengthen the relationship between the variable size of the board of commissioners, and between the variables of the independence of the audit committee on banking financial performance. However, the capital structure weakens the relationship between the variable size of directors, the proportion of independent commissioners, and the level of bank risk to banking financial performance.

Keywords: *Performance, Financial, Corporate, Commissioners, Directors*

PENDAHULUAN

Kinerja perusahaan merupakan hasil yang diperoleh suatu perusahaan yang berasal dari aktivitas manajemen secara menyeluruh. Kinerja perusahaan dapat dinilai dari aspek keuangan maupun non keuangan. Kinerja keuangan perbankan menjadi faktor yang terpenting untuk menilai keseluruhan kinerja perbankan itu sendiri. Kinerja keuangan perbankan antara lain dapat diukur dengan rasio *Return on Asset*. Kinerja keuangan perbankan yang baik akan membuktikan keberhasilan bank dalam menarik simpati dan kepercayaan nasabah atau masyarakat untuk menyimpan dananya di bank dan menyalurnkannya kembali melalui kredit atau pembiayaan yang telah ditetapkan oleh manajemen bank. Kinerja perbankan sangat menentukan eksistensi suatu bank dalam menghadapi krisis multidimensi yang terjadi saat ini. Industri perbankan dalam kegiatannya pasti memiliki tantangan eksposur risiko yang berdampak pada kinerja keuangan bank, sehingga perlu adanya informasi penerapan manajemen risiko yang lebih transparan.

Fenomena dan skandal multidimensi yang berdampak pada industri perbankan, baik dari skandal-skandal perbankan yang terjadi sejak tahun 1997 dan 2008 maupun skandal perbankan yang terjadi dalam satu dekade terakhir, bahkan yang paling krusial saat ini adalah isu global dan pelemahan nilai tukar rupiah, menjadi isu yang perlu di kritisi dan diantisipasi oleh organ internal perusahaan perbankan, terlebih jika dihubungkan dengan permasalahan tata kelola perbankan. Skandal multidimensi perbankan yang pernah terjadi dalam satu dekade terakhir ini yang dapat mempengaruhi kinerja perbankan, contohnya kasus pembobolan bank BNI dan bank Danamon tahun 2011, kasus bank Bukopin 2015, kasus pembobolan bank BTN tahun 2016, kasus pembobolan bank Mandiri tahun 2017, kasus skimming bank BRI dan bank Mandiri tahun 2018, serta kasus-kasus lainnya baik itu kasus yang tidak di ekspos maupun yang

terekspos ke publik. Efek dari skandal multidimensi tersebut, mendorong perlunya penerapan tata kelola bank yang lebih efektif lagi dan konsisten. Kasus dan risiko perbankan yang terjadi dikarenakan berbagai permasalahan eksternal dan internal bank, seperti adanya konflik kepentingan internal, asimetri informasi, pengawasan yang kurang, penerapan tata kelola yang belum optimal, dan dipengaruhi lagi dengan lingkungan ekonomi secara domestik maupun global yang belum dapat menunjukkan pemulihian yang signifikan. Industri perbankan yang terus berkembang dengan semakin kompleksnya risiko yang dihadapi bank, maka semakin meningkat pula kebutuhan praktik tata kelola yang baik oleh perbankan.

Kinerja keuangan dalam penelitian ini diperiksakan pada *Return on Asset (ROA)* sebagai alat ukur kinerja perbankan. Oleh karena itu, penelitian ini masih penting untuk dilakukan, dengan melihat adanya kesenjangan hasil penelitian (*Research gap*) dari penelitian sebelumnya yang terkait dengan variabel-variabel dalam tata kelola perusahaan yang menunjukkan hasil atau pengaruh yang berbeda-beda terhadap kinerja keuangan perusahaan. Adanya perbedaan inilah, peneliti melakukan pengembangan penelitian lebih lanjut dan lebih fokus pada tata kelola perbankan di Indonesia dengan penambahan variabel independen, variabel kontrol dan variabel moderasi dengan masa penelitian yang berlainan.

Penelitian ini berusaha untuk melakukan pembuktian secara empiris mengenai pengaruh internal tata kelola perusahaan perbankan yang diperiksakan dengan besaran dewan komisaris, besaran direksi, proporsi komisaris independen, independensi komite audit, tingkat risiko bank dengan struktur modal sebagai moderasi dan ukuran perusahaan sebagai variabel kontrol terhadap kinerja keuangan bank. Berdasarkan uraian di atas dan untuk memperjelas arah penelitian ini, maka permasalahan yang dikaji pada penelitian ini dapat dirumuskan. Perumusan masalah tersebut adalah apakah tata kelola perusahaan yang proksi dengan besaran dewan komisaris, besaran direksi, proporsi komisaris independen, independensi komite audit, dan tingkat risiko bank berpengaruh terhadap kinerja keuangan bank?

Penelitian ini menggunakan teori agensi. Menurut Jensen and Meckling (Fadillah, 2017) Teori agensi adalah merupakan suatu bentuk hubungan kontrak antara pemegang saham atau *principal* dan manajemen atau *agent*. Manajer adalah pihak yang dikontrak oleh pemegang saham untuk bekerja demi kepentingan pemegang saham, sehingga manajer harus mempertanggung jawabkan semua tugasnya kepada pemegang saham. Pemisahan fungsi antara pemegang saham dan manajemen bertujuan agar pemegang saham mendapatkan keuntungan maksimal dari perusahaan yang dikelola oleh tenaga profesional.

Hipotesis Penelitian

Perspektif hubungan agensi dalam *theory agency* sebagai kunci dalam memahami tata kelola perusahaan secara luas. Hubungan antara manajemen, unit-unit dan pihak-pihak yang terlibat, dapat dikaji atas dasar teori agensi. Kepengurusan sebuah perusahaan didasarkan atas hubungan keagenan. Hubungn ini terutama berlaku apabila terjadi pemisahan antara pemilik dan pengurus perseroan (Rahardjo, 2018). Teori agensi menurut Jensen and Meckling (Fadillah, 2017)menjelaskan bahwa fungsi monitoring dan

kepenasihatatan dilakukan oleh dewan komisaris. Selain itu dijelaskan bahwa dalam perusahaan, unsur yang berperan penting dalam sistem tata kelola perusahaan adalah RUPS, dewan komisaris, dan direksi (Farah Dinah, 2017). Teori agensi menjelaskan hubungan antara prinsipal dan agen dan menjelaskan hubungan yang terjadi antara organ perseroan merupakan suatu hubungan fidusia, sehingga hubungan fidusia ini harus memberikan keseimbangan kekuasaan (wewenang) dan kekuatan bagi masing-masing pihak dalam menjalankan kewajiban dan wewenangnya. Oleh sebab itu, penelitian ini berdasarkan pada teori agensi. Hipotesis dalam jurnal ini dapat dinyatakan secara ringkas sebagai berikut:

- H₁ : Besaran dewan komisaris berpengaruh positif terhadap kinerja keu. bank.
- H₂ : Besaran direksi berpengaruh positif terhadap kinerja keuangan bank.
- H₃ : Proporsi komisaris independen berpengaruh positif atas kinerja keu. bank.
- H₄ : Independensi komite audit berpengaruh positif atas kinerja keuangan bank.
- H₅ : Tingkat risiko berpengaruh negatif terhadap kinerja keuangan bank.
- H₆ : Struktur modal memperkuat hub. besaran dewan komisaris atas kinerja bank.
- H₇ : Struktur modal memperkuat hub. besaran direksi atas kinerja keuangan bank.
- H₈ : Struktur modal memperkuat hub. komisaris independen atas kinerja bank.
- H₉ : Struktur memperkuat hub. independensi komite audit atas kinerja bank.
- H₁₀ : Struktur modal memperkuat hub. tingkat risiko atas kinerja keuangan bank.

METODE PENELITIAN

Riset ini dirancang untuk menganalisis pengaruh tata kelola perusahaan terhadap kinerja keuangan perbankan. Riset ini juga mengkaji perkembangan penerapan tata kelola perusahaan pada industri perbankan yang tercermin dalam laporan keuangan tahunan atau *annual report* yang berupa data *time series* untuk industri perbankan yang *listing* di BEI tahun 2013 sampai dengan tahun 2017. Populasi dalam riset ini yaitu semua industri perbankan nasional atau bank umum *go-publik* yang termuat pada *Capital Market Directory* Indonesia atau IDX, dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tahun 2013 - 2017. Metode pengumpulan sampel diproses dengan metode *purposive sampling* yakni metode pemilihan sampel yang mempunyai tujuan atau sasaran tertentu selaras dengan kriteria yang telah ditentukan (Uma Sekaran & Roger Bougie, 2016). Sampel dipilih dalam riset ini yaitu industri perbankan sebanyak 143 bank, dengan kriteria sebagai berikut: (1) Perusahaan perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia. (2) Perusahaan perbankan yang memiliki laba positif selama 2013 – 2017. (3)

Variable Penelitian dan Definisi Oprasional Variabel

Riset ini terdiri dari variabel dependen, variabel independen, variabel moderasi, dan variabel kontrol. Variabel dependen pada penelitian ini adalah kinerja keuangan (KK). Analisis kinerja bank dapat diukur dari berbagai analisis rasio diantaranya *Return on Assets (ROA)*. Rasio tersebut merupakan alat ukurnya dan juga merupakan bagian dari analisis kinerja keuangan bank (Lukman Dendawijaya, 2009), *ROA* dapat dirumuskan sebagai berikut: $ROA = \text{Net profit after tax} / \text{Total asset}$. Variabel independen merupakan variabel yang dapat menjelaskan atau mempengaruhi variabel dependen. Variabel independen pada penelitian ini terdiri Besaran Dewan Komisaris (BDK), Besaran

Direksi (BD), Proporsi Komisaris Independen (KOMIND), Independensi Komite Audit (IKA), Tingkat Risiko (TR).

Keberadaan komisaris independen dimaksudkan untuk mendorong terciptanya iklim dan lingkungan kerja yang lebih obyektif dan menempatkan kewajaran (*fairness*) dan kesetaraan di antara berbagai kepentingan termasuk kepentingan pemegang saham minoritas dan *stakeholders* lainnya (POJK.03/2016, 2016). Komisaris independen dalam penelitian ini diukur dengan persentase jumlah personel komisaris dari luar perusahaan perbankan terhadap total personel dewan komisaris yang ada dalam suatu perusahaan perbankan. Pengukuran komisaris independen mengacu pada penelitian (Al Manaseer *et al.*, 2012) dengan dirumuskan berikut ini: Jumlah komisaris independen dari luar perusahaan / Total komisaris yang ada dalam perusahaan.

Tingkat risiko adalah merupakan serangkaian prosedur dan metodologi yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan risiko yang timbul dari kegiatan usaha bank. Penerapan manajemen risiko dalam dunia perbankan, secara khusus mencakup pengelolaan atas 8 (delapan) jenis risiko sesuai ketentuan (SEOJK Nomor 34/SEOJK.03/2016, 2003).

Struktur modal dalam industri perbankan salah satunya diukur dengan *CAR*. Penelitian ini menggunakan *CAR* sebagai alat ukur dari struktur modal. *Capital Adequacy Ratio (CAR)* adalah rasio kecukupan modal yang berfungsi menampung risiko kerugian yang kemungkinan dihadapi oleh bank. Dengan kata lain, *CAR* merupakan indikator terhadap kemampuan bank untuk menutupi penurunan aktiva sebagai akibat dari kerugian bank yang disebabkan oleh aktiva berisiko. Semakin tinggi *CAR* maka semakin baik kemampuan bank dalam melakukan pengembangan usaha dan untuk menanggung risiko dari setiap aktiva produktif yang berisiko.

Teknik Analisis

Teknik analisis pada penelitian ini menggunakan analisis linear berganda melalui teknik *moderated regression analysis* (MRA) dengan program SPSS. Persamaan regresi MRA adalah sebagai berikut:

Model 1 : $KK = \alpha + \beta_1 BDK + \beta_2 BD + \beta_3 KOMIND + \beta_4 IKA + \beta_5 TR + e$
Model 2 : $KK = \alpha + \beta_1 BDK + \beta_2 BD + \beta_3 KOMIND + \beta_4 IKA + \beta_5 TR + \beta_6 Z + e$
Model 3 : $KK = \alpha + \beta_1 BDK + \beta_2 BD + \beta_3 KOMIND + \beta_4 IKA + \beta_5 TR + \beta_6 Z + \beta_7 BDK^*Z + \beta_8 BD^*Z + \beta_9 KOMIND^*Z + \beta_{10} IKA^*Z + \beta_{11} TR^*Z + e$

Keterangan :

KK	= Kinerja Keuangan. α = Konstanta	$\beta_1 - \beta_5$ = Koefisien regresi
BDK	= Besaran Dewan Komisaris.	BD = Besaran Direksi
KOMIND	= Proporsi Komisaris Independen	IKA = IndepKomite Audit
TR	= Tingkat Risiko. Z = Struktur Modal (STRUMOD)	
BDK*Z	= Interaksi antara BDK dengan STRUMOD.	
BD*Z	= Interaksi antara BD dengan STRUMOD.	
KOMIND*Z	= Interaksi antara KOMIND dengan STRUMOD	
IKA*Z	= Interaksi antara IKA dengan STRUMOD	

TR*Z = Interaksi antara TR dengan STRUMOD

e = Kesalahan residual (*error*).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis statistik deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk melihat gambaran karakteristik sampel yang digunakan dalam penelitian. Hasil data ini dapat dilihat melalui nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata, dan tingkat penyimpangan penyebaran (*standard deviation*) dari masing-masing variabel yang diteliti. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kinerja Keuangan (KK). Variabel independen dalam penelitian ini adalah Besaran Dewan Komisaris (BDK), Besaran Direksi (BD), Proporsi Komisaris Independen (KOMIND), Independensi Komite Audit (IKA), Tingkat Risiko (TR). Variabel moderasi pada penelitian ini adalah Struktur Modal (STRUMOD). Sedangkan, variabel kontrol dalam penelitian ini adalah Ukuran Perusahaan (SIZE). Berikut hasil analisis statistik deskriptif dapat dilihat pada tabel 1 di bawah ini:

Tabel 1
Hasil Pengujian Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KK	178	0,03	2,61	1,0270	0,66273
BDK	178	2	9	4,74	1,829
BD	178	3	12	6,26	2,525
KOMIND	178	0,40	1,00	0,5994	0,09327
IKA	178	0,33	1,00	0,6237	0,16417
TR	178	1	3	2,02	0,309
STRUMOD	178	0,10	0,87	0,2011	0,08140
SIZE	178	27,21	34,66	30,8258	1,81060
Valid N (listwise)	178				

Sumber : Data sekunder yang diolah, 2019.

Tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah sampel (N) yang diteliti sebanyak 178 sampel, dari 178 sampel ini untuk variabel Kinerja Keuangan (KK) yang diukur menggunakan ROA memiliki nilai terendah (minimum) sebesar 0,03 atau 3% yang merupakan nilai dari PT. Bank QNB Indonesia, Tbk dan yang tertinggi (maximum) sebesar 2,61 atau 261% yang merupakan nilai dari PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Nilai rata-rata Kinerja Keuangan (KK) dari 178 sampel adalah 1,0270 atau sama dengan 103% rata-rata kinerja keuangan pada industri perbankan. Berdasarkan nilai minimum, maksimum serta *mean* maka rata-rata kinerja keuangan perbankan secara keseluruhan tergolong tinggi. Adapun standar deviasinya sebesar 0,66273 atau sekitar 66%. Besaran Dewan Komisaris (BDK) terendah yaitu 2 orang yang terdapat pada PT. Bank Dinar Indonesia, Tbk dan yang tertinggi (maximum) adalah 9 orang oleh PT. Bank Negara Indonesia, Tbk dan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Rata-rata jumlah anggota dewan komisaris pada industri perbankan yaitu 5 orang. Adapun standar deviasinya sebesar 1,829 atau sekitar 183%, Besaran Direksi (BD) pada industri perbankan terendah yaitu 3 orang, dan yang tertinggi 12 orang yang terdapat pada PT. CIMB Niaga, Tbk. Rata-rata jumlah anggota direksi pada industri perbankan yaitu 6 orang. Sedangkan, standar deviasinya sebesar 2,525 atau sekitar 253%,

Proporsi Komisaris Independen (KOMIND) pada industri perbankan merupakan bagian komisaris independen yang ada dalam dewan komisaris. Proporsi Komisaris Independen terendah yaitu 0,40 atau 40% dari total dewan komisaris. Nilai terendah ini terdapat pada PT. Bank Mega, Tbk dan yang tertinggi adalah 1,00 atau 100% pada PT. Bank Nationalnobu, Tbk. Rata-rata proporsi komisaris independen perbankan yaitu 0,5994 atau sebesar 60%. Standar deviasinya sebesar 0,09327 atau sekitar 9%. Independensi Komite Audit (IKA) memiliki nilai terendah yaitu 0,33 atau sama dengan 33% jumlah anggota komite audit dari pihak independen pada industri perbankan, dan tertinggi (maximum) adalah 1,00 atau sama dengan 100%. Rata-rata pihak independen komite audit pada perbankan yaitu 0,6237 atau sebesar 62%. Adapun standar deviasinya sebesar 0,16417 sekitar 16%. Tingkat Risiko (TR) merupakan peringkat nilai komposit dari profil risiko pada industri perbankan. Nilai tingkat risiko terendah yaitu 1 atau *low* yang artinya bahwa bank memiliki tingkat risiko rendah, sedangkan yang tertinggi (maximum) yaitu 3 (tiga) atau *moderate*. Rata-rata tingkat risiko pada perbankan yaitu 2 (dua) atau *Low to Moderate* yang berarti rata-rata tingkat risiko bank berada pada tingkat rendah ke sedang. Sedangkan, standar deviasinya sebesar 0,309 sekitar 31%.

Pengujian Hipotesis

Hasil Analisis Regresi Model 1

Penelitian ini pada model pertama menggunakan metode analisis linier berganda, karena terdiri dari satu variabel dependen dan lebih dari satu variabel independen. Persamaan regresi pada model 1 dirumuskan: $KK = \alpha + \beta_1 BDK + \beta_2 BD + \beta_3 KOMIND + \beta_4 IKA + \beta_5 TR + e$

Tabel 2
Model 1 Nilai Statistik Uji F, Uji R^2 , dan Uji t

Model-1	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	-0,461	0,607		-0,759	0,449
BDK	0,240	0,100	0,286	2,394	0,018
BD	0,199	0,075	0,291	2,658	0,009
KOMIND	0,671	0,450	0,117	1,492	0,137
IKA	0,625	0,227	0,190	2,753	0,007
TR	-0,418	0,204	-0,137	-2,053	0,042
F _{hitung}	14,404	Sig.	0,000		
R ²	0,295	Adjusted R Square	0,275		

Dependent Variable: KK

Sumber: Data sekunder yang diolah, 2019.

Hasil Uji Simultan (F-test)

Hasil uji F pada tabel 2 dapat ketahui bahwa nilai Sig. 0,000 lebih kecil dari 0,05 atau 5% dan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($14,404 > 1,6538$), maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel Kinerja Keuangan. Dengan kata lain, variabel independen BDK, BD, KOMIND, IKA, serta TR secara simultan berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel dependen Kinerja Keuangan (KK).

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil output SPSS pada tabel 2 menunjukkan bahwa besarnya koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) adalah sebesar 0,275. Hal ini berarti 27,5% variabel Kinerja Keuangan (KK) dapat dijelaskan oleh variasi dari kelima variabel independen

yaitu BDK, BD, KOMIND, IKA, serta TR. Sedangkan, sisanya (100% - 27,5% = 72,5%) dijelaskan oleh sebab-sebab lain atau variabel lain diluar model.

Hasil Uji Parsial (Uji-t)

Uji parsial atau uji statistik t bertujuan untuk menguji seberapa jauh pengaruh variabel independen secara individual atau secara masing-masing terhadap variabel dependen. Pada penelitian ini variabel independen sesuai hipotesis adalah: BDK, BD, KOMIND, IKA, serta TR. Uji ini untuk menganalisis signifikansi setiap variabel bebas terhadap variabel terikat apakah bermakna atau tidak, dengan derajat kesalahan 5% ($\alpha = 0,05$) (Ghozali, Imam, no date) 2018. Dengan kata lain, masing-masing variabel independen akan dianalisis apakah berpengaruh atau tidak terhadap variabel dependen Kinerja Keuangan (KK). Hipotesis diterima atau ditolak dapat dilihat dari tingkat signifikansi atau membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} .

Hasil Analisis Regresi Model 2

Persamaan regresi pada model 2 dirumuskan: $KK = \alpha + \beta_1 BDK + \beta_2 BD + \beta_3 KOMIND + \beta_4 IKA + \beta_5 TR + \beta_6 Z + e$.

Tabel 3
Model 2 Nilai Statistik Uji F, Uji R², dan Uji t

Model-2	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	-0,769	0,622		-1,237	0,218
BDK	0,265	0,100	0,317	2,651	0,009
BD	0,200	0,074	0,293	2,701	0,008
KOMIND	0,618	0,447	0,108	1,384	0,168
IKA	0,633	0,225	0,193	2,813	0,005
TR	-0,413	0,202	-0,135	-2,047	0,042
STRUMOD	0,625	0,316	0,133	1,979	0,049
F _{hitung}	11,444	Sig.	0,000		
R ²	0,287	Adjusted R Square	0,261		

Sumber: Data sekunder yang diolah, 2019.

Hasil Uji Simultan (F-test)

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 3 menunjukkan bahwa nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05 atau 5% dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($11,444 > 1,6538$), maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dapat digunakan untuk memprediksi Kinerja Keuangan. Dengan kata lain, variabel BDK, BD, KOMIND, IKA, TR, serta Struktur Modal (STRUMOD) secara simultan berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel dependen Kinerja Keuangan (KK).

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Berdasarkan hasil uji R² pada tabel 3 menunjukkan bahwa besarnya koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) adalah sebesar 0,261. Hal ini berarti 26,1% variabel Kinerja Keuangan (KK) dapat dijelaskan oleh variasi dari variabel Besaran Dewan Komisaris (BDK), Besaran Direksi (BD), Proporsi Komisaris Independen (KOMIND), Independensi Komite Audit (IKA), Tingkat Risiko (TR), dan Struktur Modal

(STRUMOD). Sedangkan, sisanya ($100\% - 26,1\% = 73,9\%$) dijelaskan oleh sebab-sebab lain atau variabel lain diluar model.

Hasil Uji Parsial (Uji-t)

Berdasarkan hasil Uji t pada tabel 3 menunjukan bahwa variabel BDK, BD, IKA, TR, dan STRUMOD nilainya signifikan pada 0,05 atau 5%, sedangkan variabel KOMIND tidak signifikan . Hal ini dapat dilihat dari probabilitas signifikansi untuk variabel BDK sebesar 0,009 atau 0,9%, variabel BD sebesar 0,008 atau 0,8%, variabel IKA sebesar 0,005 atau 0,5%, variabel TR sebesar 0,042 atau 4,2%, serta variabel STRUMOD sebesar 0,049 atau 4,9%, artinya nilai dari variabel-variabel tersebut di bawah 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa nilai probabilitas signifikan pada 0,05 atau 5%. Sedangkan, variabel KOMIND nilai signifikan sebesar 0,168 atau 16,8% artinya nilai probabilitas di atas 0,05 atau 5% sehingga tidak signifikan.

Hasil Uji Interaksi Variabel Moderasi (Regresi Model 3)

Persamaan regresi pada model 3 dirumuskan: $KK = \alpha + \beta_1 BDK + \beta_2 BD + \beta_3 KOMIND + \beta_4 IKA + \beta_5 TR + \beta_6 Z + \beta_7 BDK^*Z + \beta_8 BD^*Z + \beta_9 KOMIND^*Z + \beta_{10} IKA^*Z + \beta_{11} TR^*Z + e$

Uji interaksi variabel moderating digunakan untuk menguji hipotesis 6 yaitu struktur modal memperkuat hubungan antara BDK terhadap kinerja keuangan bank, hipotesis 7 yaitu struktur modal memperkuat hubungan antara BD terhadap kinerja keuangan bank, hipotesis 8 yaitu struktur modal memperkuat hubungan antara KOMIND terhadap kinerja keuangan bank, hipotesis 9 yaitu struktur modal memperkuat hubungan antara IKA terhadap kinerja keuangan, hipotesis 10 yaitu struktur modal memperkuat hubungan antara TR terhadap kinerja keuangan bank. Hasil uji regresi moderasi dapat dilihat pada tabel 4 berikut ini:

Tabel 4
Model 3 (Regresi Moderasi) Nilai Statistik Uji F, Uji R², dan Uji t

Model-3	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	-0,994	2,418		-0,411	0,682
BDK	-0,248	0,131	-0,683	-1,888	0,061
BD	0,116	0,083	0,441	1,389	0,167
KOMIND	5,143	2,401	0,724	2,142	0,034
IKA	-1,611	1,030	-0,399	-1,564	0,120
TR	-0,309	0,537	-0,144	-0,576	0,565
STRUMOD	-0,605	23,745	-0,074	-0,025	0,980
BDK_STRUMOD	9,741	3,133	2,170	3,109	0,002
BD_STRUMOD	-1,399	2,179	-0,388	-0,642	0,522
KOMIND_STRUMOD	-32,430	18,043	-3,367	-1,797	0,074
IKA_STRUMOD	17,477	8,124	1,702	2,151	0,033
TR_STRUMOD	0,054	7,585	0,010	0,007	0,994
F _{hitung}	13,037	Sig.	0,000		
R ²	0,463	Adjusted R Square	0,428		

Sumber: Data sekunder yang diolah, 2019.

Hasil Uji Simultan (F-test)

Berdasarkan hasil uji F dalam regresi moderasi pada tabel 4 dapat ketahui bahwa nilai Sig. 0,000 lebih kecil dari 0,05 atau 5% dan nilai F_{hitung} > F_{tabel} (13,037 > 1,6538),

maka dapat dinyatakan bahwa model regresi moderasi dapat digunakan untuk memprediksi Kinerja Keuangan. Hal ini berarti dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa interaksi antara variabel BDK dengan struktur modal, interaksi antara variabel BD dengan struktur modal, interaksi antara variabel KOMIND dengan struktur modal, interaksi antara variabel IKA dengan struktur modal, serta interaksi antara variabel TR dengan struktur modal secara simultan berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel dependen Kinerja Keuangan.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil regresi moderasi pada tabel 4 menunjukkan bahwa besarnya koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) adalah sebesar 0,428. Hal ini berarti 42,8% variabel Kinerja Keuangan (KK) dapat dijelaskan oleh variasi dari kelima variabel independen BDK, BD, KOMIND, IKA, TR, serta interaksi dari masing-masing variabel tersebut dengan struktur modal memberikan peranan atau pengaruh terhadap kinerja keuangan (KK) adalah sebesar 42,8%. Sedangkan, sisanya (100% - 42,8% = 57,2%) merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti.

Hasil Uji Parsial (Uji-t)

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4 menunjukkan bahwa interaksi antara variabel BDK, IKA dengan struktur modal nilainya signifikan pada 0,05 atau 5%. Sedangkan, interaksi antara variabel BD, KOMIND, TR dengan struktur modal tidak signifikan. Hal ini dapat dilihat dari probabilitas signifikansi untuk interaksi antara variabel BDK dengan struktur modal sebesar 0,002 atau 0,2%, interaksi antara variabel IKA dengan struktur modal sebesar 0,033 atau 3,3%, artinya nilai dari interaksi kedua variabel tersebut di bawah 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa nilai probabilitas signifikan pada 0,05 atau 5%. Sedangkan, interaksi antara variabel BD dengan struktur modal sebesar 0,522 atau 52%, interaksi antara variabel KOMIND dengan struktur modal sebesar 0,074 atau 7,4%, serta interaksi antara variabel TR dengan struktur modal sebesar 0,994 atau 99%, artinya nilai dari interaksi ketiga variabel tersebut di atas 0,05 atau di atas 5% sehingga dinyatakan tidak signifikan.

Rangkuman Hasil Uji Hipotesis

Berdasarkan hasil uji hipotesis 1 sampai dengan hipotesis 10, dengan menggunakan uji regresi model 1 dan uji regresi moderasi model 2 dan 3 yang telah dilakukan, dan untuk menyatakan apakah hipotesis tersebut diterima atau tidak, maka dapat disajikan rangkuman hasil uji koefisien regresi dan signifikansi untuk masing-masing hipotesis penelitian dapat dilihat pada tabel 5 berikut ini:

Tabel 5
Rangkuman Hasil Uji Koefisien Regresi

Variabel	Prediksi Arah	No. Hipotesis	Koefisien Regresi	Sig.	Keputusan
BDK	+	1	+	0,018	H ₁ Diterima
BD	+	2	+	0,009	H ₂ Diterima
KOMIND	+	3	+	0,137	H ₃ Ditolak
IKA	+	4	+	0,007	H ₄ Diterima
TR	-	5	-	0,042	H ₅ Diterima
BDK_STRUMOD	+	6	+	0,002	H ₆ Diterima
BD_STRUMOD	+	7	-	0,522	H ₇ Ditolak
KOMIND_STRUMOD	+	8	-	0,074	H ₈ Ditolak
IKA_STRUMOD	+	9	+	0,033	H ₉ Diterima
TR_STRUMOD	+	10	+	0,994	H ₁₀ Ditolak

Sumber: Data sekunder yang diolah, 2019.

PEMBAHASAN

Pengaruh Besaran Dewan Komisaris terhadap Kinerja Keuangan Bank

Hasil analisis statistik deskriptif pada tabel 1 menunjukkan bahwa rata-rata jumlah anggota dewan komisaris pada industri perbankan yaitu 5 orang. Sedangkan, dilihat dari minimum variabel BDK yaitu 2 orang dan maksimum 9 orang, maka rata-rata jumlah anggota dewan komisaris perbankan secara keseluruhan sudah sesuai dengan aturan yang ditentukan oleh OJK yaitu paling sedikit 3 (tiga) orang dan paling banyak sama dengan jumlah anggota direksi.

Pengaruh Besaran Direksi terhadap Kinerja Keuangan Bank

Sesuai dengan doktrin *Fiduciary duty* bahwa pengurusan oleh direksi dilakukan bagi kepentingan emiten dan selaras dengan maksud dan tujuan perusahaan. Berdasarkan pada teori agensi bahwa hubungan antara pemegang saham dan manajemen merupakan salah satu bentuk dari mekanisme tata kelola perusahaan. Direksi atau direktur adalah pihak yang dikontrak oleh pemegang saham untuk bekerja demi kepentingan pemegang saham, sehingga direksi (direktur) atau manajer harus mempertanggungjawabkan semua tugasnya kepada pemegang saham. Selain itu, *Fiduciary duty* juga menjelaskan bahwa dalam perusahaan unsur yang berperan penting dalam sistem tata kelola perusahaan salah satunya adalah direksi.

Pengaruh Proporsi Komisaris Independen terhadap Kinerja Keuangan Bank

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif pada tabel 1 menunjukkan bahwa rata-rata komisaris independen dari pihak independen pada industri perbankan yaitu 0, 5994 atau kurang lebih 60% dari total dewan komisaris. Sedangkan, dilihat dari nilai minimum variabel KOMIND yaitu 40% dan maksimum 100%, maka rata-rata komisaris independen pada industri perbankan secara keseluruhan sesuai dengan aturan yang ditentukan oleh OJK yaitu paling sedikit 50% dari jumlah anggota dewan komisaris.

Pengaruh Independensi Komite Audit terhadap Kinerja Keuangan Bank

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori agensi. Berdasarkan pada teori agensi menjelaskan bahwa masalah keagenan muncul ketika prinsipal kesulitan dalam memastikan perilaku agen. Kesulitan yang dimaksud adalah apakah agen akan bertindak demi kesejahteraan prinsipal atau hanya mengutamakan kepentingan pribadinya. Kinerja perusahaan akan menjadi baik jika perusahaan mampu mengendalikan perilaku para top manajemen perusahaan untuk melindungi kepentingan pemegang saham, salah satunya dengan keberadaan komite audit.

Pengaruh Tingkat Risiko terhadap Kinerja Keuangan Bank

Hasil analisis statistik deskriptif pada tabel 1 menunjukkan bahwa rata-rata tingkat risiko pada industri perbankan yaitu berada pada level 2 atau *low to moderate*, yang berarti rata-rata tingkat risiko bank berada pada tingkat rendah ke sedang. Sedangkan, dilihat dari nilai minimum variabel TR yaitu 1 atau *low* dan maksimum 3 atau *moderate*, maka rata-rata tingkat risiko pada industri perbankan secara keseluruhan masih pada batas aman sesuai dengan aturan yang ditentukan oleh OJK yaitu tingkat risiko 2 sama dengan risiko rendah menuju sedang (*low to moderate*).

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori agensi dan *theory of fiduciary duty*. Suatu usaha termasuk bisnis perusahaan selalu diasumsikan menghadapi masa depan yang tidak pasti. Misalnya, perusahaan dapat mengalami kesuksesan atau kebangkrutan. Teori agensi mencoba untuk mengaitkan ketidakpastian itu dengan risiko melalui *trade off* antara imbalan dan risiko (*risk reward trade off*). Sistem insentif yang dikenal dalam teori agensi juga banyak dimanfaatkan dalam menata organisasi.

Pengaruh Struktur Modal dalam memoderasi hubungan Besaran Dewan Komisaris terhadap Kinerja Keuangan Bank.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi jumlah anggota dewan komisaris yang dimoderasi dengan struktur modal, maka semakin tinggi pula kinerja keuangan bank. Dengan kata lain, apabila anggota dewan komisaris yang dimiliki bank semakin banyak, maka kemampuan serta pengalamam yang dimiliki dewan komisaris semakin meningkat sehingga aktivitas pengawasan akan semakin lebih optimal, selain itu akan lebih mudah untuk mendapatkan informasi dan akan memberikan kinerja yang lebih optimal.

Pengaruh Struktur Modal dalam memoderasi hubungan Besaran Direksi terhadap Kinerja Keuangan Bank.

Keberadaan variabel struktur modal tidak dapat memperkuat hubungan direksi terhadap kinerja keuangan, karena direksi atau manajemen hanya lebih fokus dalam melakukan pengelolaan dan pengkajian modal secara optimal dengan menyusun rencana permodalan bank. Oleh sebab itu, keberadaan struktur modal tidak dapat mempengaruhi jumlah direksi dalam menjalankan operasional perusahaan. Besaran atau jumlah anggota direksi hanya dapat menentukan setiap kebijakan yang diambil termasuk dalam keputusan penggunaan modal perusahaan.

Pengaruh Struktur Modal dalam memoderasi hubungan Proporsi Komisaris Independen terhadap Kinerja Keuangan Bank.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa meskipun proporsi komisaris independen yang diukur dari pihak independen merupakan salah satu hal yang penting dalam pengawasan, namun apabila anggota komisaris dari pihak independen memiliki tingkat kinerja yang rendah, maka akan memperlemah kinerja keuangan bank. Dengan kata lain, jika independensi dari pihak independen tidak dipertahankan dengan baik, atau tidak memiliki integritas maka tingkat independensinya akan berdampak pula pada kinerja keuangan bank.

Pengaruh Struktur Modal dalam memoderasi hubungan Independensi Komite Audit terhadap Kinerja Keuangan Bank.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat independensi komite audit yang dimoderasi dengan struktur modal, maka semakin tinggi pula kinerja keuangan bank. Hasil ini juga sejalan dengan teori agensi yang menjelaskan bahwa salah satu mekanisme yang secara luas digunakan dan diharapkan dapat menyeimbangkan tujuan prinsipal dan agen yaitu melalui pelaporan keuangan. Kinerja perusahaan akan menjadi baik jika perusahaan mampu mengendalikan perilaku para manajemen perusahaan untuk melindungi kepentingan pemegang saham, salah satunya dengan keberadaan komite audit yang independen.

Pengaruh Struktur Modal dalam memoderasi hubungan Tingkat Risiko terhadap Kinerja Keuangan Bank.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa meskipun tingkat risiko bank merupakan salah satu hal yang penting dalam pengelolaan bank, namun apabila bank memiliki tingkat risiko yang tinggi, maka memperlemah kinerja keuangan bank. Dengan kata lain, jika tingkat risiko bank rendah maka kinerja meningkat, akan tetapi jika tingkat risiko bank tinggi maka kinerja keuangan bank menurun.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian serta pembahasan yang telah disajikan, maka penelitian ini menghasilkan beberapa kesimpulan sebagai berikut: Kinerja keuangan pada industri perbankan dipengaruhi oleh tata kelola perusahaan yang terdiri dari besaran dewan komisaris, besaran direksi, proporsi komisaris independen, independensi komite audit, dan tingkat risiko. Besaran dewan komisaris, besaran direksi, independensi komite audit, dan tingkat risiko sesuai dengan hipotesis dan signifikan terhadap kinerja keuangan perbankan, sedangkan proporsi komisaris independen memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja keuangan bank. Struktur modal mampu memperkuat hubungan antara variabel besaran dewan komisaris terhadap kinerja keuangan, serta antara variabel independensi komite audit terhadap kinerja keuangan. Sedangkan, struktur modal tidak mampu memperkuat (hanya memperlemah) hubungan antara variabel besaran direksi, variabel proporsi komisaris independen dan variabel tingkat risiko terhadap kinerja keuangan bank.

Penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan yang dapat dikembangkan kembali untuk penelitian selanjutnya, antara lain variabel moderasi (struktur modal) belum dapat memperkuat atau hanya memperlemah pengaruh hubungan besaran direksi, proporsi komisaris independen, dan tingkat risiko terhadap kinerja keuangan bank. Atas dasar keterbatasan tersebut, penelitian selanjutnya disarankan dapat menambah variabel-variabel independen lain dalam mengukur kinerja keuangan perbankan. Selain itu, juga dapat menggunakan variabel moderator lain dalam memoderasi hubungan tata kelola perusahaan terhadap kinerja keuangan perbankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananta, O. (2017) (no date) ‘Pengaruh Implementasi Sistem Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Perbankan. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*. Vol.6 Nomor 3. ISSN 2460-0585. Hal 978-997. Ananta, O. and L. Amanah (2017)..pdf’.
- Aprianingsih, A. (2016) ‘Pengaruh Penerapan Good Corporate Governance, Struktur Kepemilikan , Dan Ukuran Perusahaan Effect Good Corporate Governance Implementation , Ownership’, *Jurnal Profita*, 4(5), pp. 1–16.
- Bank Indonesia (2013) ‘Peraturan Bank Indonesia Nomor 15/12/PBI/2013 tentang kewajiban Penyediaan Modal Minimum Bank Umum’, *Bank Indonesia*, pp. 1–80.
- Bashir, A. and Asad, M. (2018) ‘Moderating Effect of Leverage on the Relationship between Board Size, Board Meetings and Performance: A Study on Textile

- Sector of Pakistan', *American Scientific Research Journal for Engineering, (January)*, pp. 19–29.
- Fadillah, A.R. (2017) 'Analisis Pengaruh Dewan Komisaris Independen, Kepemilikan Manajerial Dan Kepemilikan Institusional Terhadap Kinerja Perusahaan Yang Terdaftar Di Lq45', *Jurnal Akuntansi*, 12(1), pp. 37–52. Available at: <https://doi.org/10.37058/jak.v12i1.294>.
- Farah Dinah, A. (2017) 'Pengaruh Tata Kelola Perusahaan, Profitabilitas, Dan Penghindaran Pajak Terhadap Nilai Perusahaan', *Diponegoro Journal of Accounting*, 6(3), pp. 1–15.
- Ghozali, Imam, 2018 (no date) 'Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi Ketujuh'. Semarang: n Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hendratni, T.W. *et al.* (2018) 'Hendratni, Dkk, 2018', 3(1), pp. 37–52.
- Hendratni, T.W., N.N., I.T., & U.B. (2018) (no date) '259365-analisis-pengaruh-corporate-governance-t-1010dca1'.
- Hussain, A., Ihsan, Dr.A. and Hussain, Dr.J. (2016) 'Risk Management and Bank Performance in Pakistan', *NUML International Journal of Business & Management*, 11(2), pp. 68–80.
- Lukman Dendawijaya (2009) *Manajemen Perbankan*. Graha Indonesia 2009.
- Lusiana, L. and Beruh, M.K.A. (2022) 'Pengaruh Penerapan Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Keuangan Dengan Struktur Modal Sebagai Variabel Moderating Pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di BEI', *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, 7(2), p. 185. Available at: <https://doi.org/10.30829/ajei.v7i2.12672>.
- Al Manaseer, M.F. *et al.* (2012) 'The impact of corporate governance on the performance of Jordanian banks', *European Journal of Scientific Research*, 67(3), pp. 349–359.
- OJK (2016) 'PJOK No 18/POJK.03/2016', *Otoritas Jasa Keuangan*, pp. 1–29.
- Peraturan Bank Indonesia No. 11/ 25 /PBI/2009 (2009) 'Peraturan Bank Indonesia No: 11/ 25 /PBI/2009 Tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum', *Peraturan Bank Indonesia Nomor: 11/ 25 /Pbi/2009*, p. 28.
- POJK. 4/POJK.03/2016 (2016) 'Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 4/POJK.03/2016 Tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum', *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan*, p. 33.
- POJK. 43/POJK.03/2017, N., Tentang And Bank, T.L.P.P. (2017) 'Peraturan OJK No. 43/POJK.03/2017 tentang Tindak Lanjut Pelaksanaan Pengawasan Bank', pp. 1–10.

- POJK.03/2016, P.O.J.K.N. 55 (2016) ‘Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 55 /POJK.03/2016 Tentang Penerapan Tata Kelola Bagi Bank Umum’, *POJK Nomor 55/POJK.03/2016*, pp. 1–31.
- Rahardjo, S.S. (2018) *Etika Dan Tata Kelola Perusahaan*.
- SEBI.NO.13-24-DNPP-2011, S. (no date) ‘lampiranI_se132411.pdf’.
- SEOJK Nomor 34/SEOJK.03/2016 (2003) ‘Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 34 /SEOJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank UmumNo. 5/21/DPNP tentang Penerapan Manajemen Risiko.’, *Ojk.Go.Id*, 30.
- Sulistiyowati and Fidiana (2017) ‘Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Keuangan Pada Perusahaan Perbankan’, *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 6(1), pp. 121–137.

PENGARUH PELATIHAN TERHADAP KINERJA TELKOM CORPU DENGAN KNOWLEDGE MANAGEMENT SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Nadiya Azzah Salsabilla¹, Syarifuddin²

Universitas Telkom, Indonesia

nadiyazzah¹@student.telkomuniversity.ac.id¹,

syarifuddin²@telkomuniversity.ac.id²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan perusahaan dalam menghadapi perkembangan industri untuk menciptakan sumber daya yang unggul dengan mengembangkan *knowledge management* dan pelatihan kerja. Penelitian ini juga bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan sehingga dapat bersaing di pasaran agar dapat mencapai keunggulan kompetitif. Penelitian ini menganalisis pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan dengan *knowledge management* sebagai variabel *intervening* pada Telkom *Corporate University Center*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis data deskriptif dan melakukan pengambilan sampel sebanyak 60 responden dari seluruh karyawan Telkom *Corporate University Center*. Penelitian ini menggunakan sampel *propotionate random sampling* dengan program *Partial Least Square-Structural Equati Modelling* (PLS-SEM). Hasil dari penelitian ini yaitu analisis deskriptif yang menunjukkan bahwa variabel pelatihan, *knowledge management* dan kinerja karyawan berada dalam kategori sangat baik. Adanya pengaruh positif dan signifikan antara pelatihan dengan kinerja karyawan, pelatihan dengan *knowledge management*, kinerja karyawan dengan *knowledge management* dan *knowledge management* dapat memediasi hubungan antara pelatihan dengan kinerja karyawan di Telkom *Corporate University Center*.

Kata kunci: **Pelatihan, Knowledge Management, Kinerja Karyawan**

ABSTRACT

This research aims to meet the needs of companies in facing industrial developments to create good resources by developing knowledge management and job training. This research also aims to improve employee performance so that they can compete in the market in order to achieve competitive advantage. This research analyzes the effect of training on employee performance with knowledge management as an intervening variable at the Telkom Corporate University Center. This research used quantitative methods with descriptive data analysis techniques and took a sample of 60 respondents from all Telkom Corporate University Center employees. This research uses proportional random sampling with the Partial Least Square-Structural Equati Modeling (PLS-SEM) program. The results of this research are descriptive analysis which shows that the training, knowledge management and employee performance variables are in the very good category. There is a positive and significant influence between training and employee performance, training and knowledge management, employee performance and knowledge management and knowledge management can mediate the relationship between training and employee performance at the Telkom Corporate University Center.

Keywords: **Training, Knowledge Management, Employee Performance**

PENDAHULUAN

Adanya perkembangan perusahaan saat ini menjadikan dunia bisnis dan teknologi semakin mengglobal. Penting bagi perusahaan untuk memiliki modal intelektual yang kuat dengan menerapkan sistem terbuka. Perusahaan yang menganut prinsip sistem terbuka akan menjadi lebih responsive terhadap keinginan dan kebutuhan pemangku kepentingan yaitu dengan internal maupun eksternal. Perusahaan harus mampu merancang strategi tepat untuk menghadapi kemajuan industri yang ada, khususnya dengan mencetak tenaga kerja yang kompeten. Telkom *Corporate University Center* atau yang dikenal dengan Telkom CorpU berfungsi sebagai *center of excellence* untuk memenuhi tujuan strategis PT Telkom Indonesia dalam meningkatkan karakter dan kompetensi pegawainya sehingga menjamin terciptanya sumber daya manusia yang berkualitas. Telkom *Corporate University Center* telah berhasil menyelenggarakan program kepemimpinan dan kompetensi yang sesuai dengan norma internasional. Hasilnya, setiap lulusan mendapat sertifikasi yang memenuhi persyaratan internasional. Telkom mengawasi kewajiban kinerja pegawai melalui penerapan Sistem Manajemen Kinerja Pegawai, sesuai dengan kebijakan perusahaan. PR.208.01/r00/PS730/COP-J2000000/2014. (Telkom CorpU, 2023).

Pengembangan sumber daya manusia yang efektif sangat penting untuk memastikan kinerja karyawan yang optimal, sebagaimana disoroti oleh penelitian yang dilakukan oleh (Safitri, 2019). Penelitian tersebut menekankan dampak signifikan sumber daya manusia terhadap keberhasilan atau kegagalan suatu perusahaan. Menurut (Kasmir, 2016:5), manajemen sumber daya manusia mengacu pada pengelolaan individu secara sistematis untuk mencapai tujuan organisasi dan meningkatkan kesejahteraan pemangku kepentingan. Sebagaimana dikemukakan oleh (Hasibuan, 2019:10), tujuan SDM melibatkan pengelolaan hubungan dan tanggung jawab secara sistematis dalam angkatan kerja, dengan tujuan mencapai efektivitas dan efisiensi. Agar perusahaan dapat mencapai kesuksesan, mereka memerlukan sumber daya manusia yang cakap dan berkinerja tinggi untuk memfasilitasi pencapaian tujuan perusahaan. Dalam mengembangkan sumber daya manusia, Telkom *Corporate University Center* juga melakukan pengembangan *knowledge management*, seperti pembuatan *platform* yang digunakan untuk mengumpul, menyimpan serta berbagi ilmu pengetahuan antar karyawan. Adanya keterkaitan antara hubungan *knowledge management* dengan kinerja karyawan telah dibuktikan melalui penelitian dari (Ramdhani et al., 2020) telah menetapkan korelasi yang jelas antara manajemen pengetahuan dan kinerja karyawan. Studi ini menunjukkan bahwa ketika karyawan berbagi pengetahuan yang sama, hal ini akan menghasilkan ide-ide baru yang inovatif dan basis pengetahuan yang lebih luas di antara karyawan. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh (Artha & Syarifuddin, 2023) menunjukkan bahwa manajemen pengetahuan memiliki dampak yang menguntungkan dan besar terhadap kinerja

karyawan. Telkom *Corporate University Center* meningkatkan sumber daya manusianya dengan cara menawarkan program pelatihan kepada pekerja, sehingga mereka dapat meningkatkan kinerja dan tetap kompetitif di pasar yang dinamis. Penelitian yang dilakukan (Hamami & Syarifuddin, 2024) menemukan adanya korelasi yang jelas antara pelatihan dan kinerja karyawan. Pelatihan kerja yang diberikan oleh PT Pertamina Putra Niaga Fuel Terminal Bandung Group Ujung Berung kepada *staff* nya sangat dihargai. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh (Rahmah & Syahputra, 2024) menunjukkan bahwa program pelatihan AfRAM berkhasiat dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT Telkom Indonesia. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa integrasi pelatihan dan manajemen pengetahuan mampu memberikan sinergi yang signifikan dalam meningkatkan kinerja pegawai. Hal ini didukung oleh bukti empiris dari penelitian yang dilakukan oleh (Pragiwani et al., 2018), yang menunjukkan bahwa pelatihan dan manajemen pengetahuan memiliki dampak positif dan substansial terhadap kinerja karyawan. Dengan ini pelatihan dapat membantu dalam peningkatan pengetahuan awal karyawan sementara *knowledge management* akan membantu dalam mempertahankan dan berbagi pengetahuan secara berkelanjutan. Menurut penelitian yang dilakukan (Stanislaus, 2019), pelatihan memiliki dampak besar dan positif terhadap manajemen pengetahuan. Hal ini didukung oleh temuan penelitian yang menunjukkan bahwa pelatihan membantu mengatasi kurangnya penelitian empiris dengan menguji hubungan antara pelatihan dan manajemen pengetahuan. Menurut penelitian yang dilakukan (Putra et al., 2022) pelatihan memiliki dampak penting terhadap pelaksanaan manajemen pengetahuan.

Berdasarkan dari temuan penelitian dan wawancara yang dilakukan terhadap salah satu pegawai di unit LIRA (*Learning, Innovation, Research and Analysis*) di Telkom *Corporate University Center* Bandung, ditemukan masih ada beberapa kendala dan *challenge* pada pelatihan yang ada dan masih ada beberapa proses pengimplementasian *knowledge management* yang perlu ditingkatkan. Pemantauan tingkat kinerja karyawan sangat penting untuk mengidentifikasi potensi hambatan dalam pelatihan *knowledge management* yang ada di Telkom *Corporate University Center*. Berdasarkan uraian di atas peneliti berpendapat kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh dan meningkatkan penerapan manajemen pengetahuan di Telkom Corporate University Centre. Berdasarkan uraian di atas, peneliti berpendapat bahwa kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh pelatihan dan manajemen pengetahuan. Hal ini sejalan dengan pernyataan (Prasetya et al., 2021) yang berpendapat bahwa pelatihan mempunyai dampak langsung dan tidak langsung terhadap kinerja melalui manajemen pengetahuan. Menurut argumen mereka, pelatihan karyawan yang efektif akan meningkatkan pengetahuan manajemen, sehingga memungkinkan karyawan melakukan pekerjaan mereka dengan lebih efektif.

Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti ingin meneliti terkait “Analisis

Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan dengan *Knowledge Management* Sebagai Variabel *Intervening* pada Telkom *Corporate University Center*".

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan rumusan masalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana penerapan Pelatihan pada Telkom *Corpu*?
- b. Bagaimana penerapan *Knowledge Management* pada Telkom *Corpu*?
- c. Bagaimana penerapan Kinerja Karyawan pada Telkom *Corpu*?
- d. Bagaimana pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan di Telkom *Corpu*?
- e. Bagaimana pengaruh Pelatihan terhadap *Knowledge Management* di Telkom *Corpu*?
- f. Bagaimana pengaruh *Knowledge Management* terhadap Kinerja Karyawan di Telkom *Corpu*?
- g. Bagaimana pengaruh Pelatihan dan *Knowledge Management* sebagai variabel *intervening* terhadap Kinerja Karyawan di Telkom *Corpu*?

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan menggunakan desain penelitian deskriptif kausal dengan metodologi kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2019:206) metode deskriptif adalah pendekatan penelitian yang digunakan untuk memastikan adanya nilai-nilai variabel independen. Pendekatan kuantitatif merupakan metode dalam sebuah penelitian yang berakar dalam konsep positivistik. Ini digunakan untuk mempelajari populasi atau kelompok tertentu (Sugiyono, 2019:17). Sesuai dengan jangka waktu penelitian, penelitian ini menggunakan metodologi cross-sectional. Studi cross-sectional merupakan suatu metode pengumpulan data yang dilakukan pada suatu titik waktu tertentu (Usman, 2022). Penelitian ini menggunakan variabel bebas atau independen (X), terikat atau dependen (Y) dan *intervening* atau penghubung berdasarkan variabel operasional. Penelitian ini menggunakan skala ordinal dengan metodelogi pengukuran skala *likert*. Penelitian ini memiliki populasi 152 karyawan pada Telkom *Corpu*. Peneliti menggunakan pendekatan pengambilan sampel acak proporsional yang dikenal dengan teknik Slovin untuk memilih sampel sebanyak 60 tanggapan dari karyawan Telkom *Corpu*. *Proportionate random sampling* sebagaimana dijelaskan oleh (Sugiyono, 2019:128) adalah suatu metode pengambilan sampel yang menjamin setiap unsur (anggota) dalam populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif sebagai metode analisisnya. Metode ini mencakup model pengukuran (*outer model*) yang menilai validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas. Selain itu, metode analisis model struktural (*inner model*) digunakan untuk mengevaluasi pengukuran struktural, khususnya nilai *R-square* (R^2), operasi regresi berganda (*effect size* (f^2)) dan *predictive relevance* (Q^2). Metode analisis yang digunakan untuk penelitian ini menerapkan *software Smart PLS-SEM 4.0 (Partial Least Square – Structural Equation Model)*. Penelitian ini dilaksanakan di

Telkom *Corporate University Center* selama Oktober – Desember 2023.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berlandaskan data penelitian yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada sampel 60 orang karyawan Telkom *Corporate University Centre* sebagai sampel, karakteristik responden adalah sebagai berikut :

- a. Mayoritas karyawan Telkom *Corporate University Center* memiliki jenis kelamin laki-laki yaitu 58,3% dan perempuan 41,7%.
- b. Mayoritas karyawan Telkom *Corporate University Center* berusia 30-39 tahun sebesar 33,3%.
- c. Mayoritas karyawan Telkom *Corporate University Center* berlatar belakang S2/S3 sebesar 56,7%.
- d. Mayoritas karyawan Telkom *Corporate University Center* bekerja selama 1-5 tahun sebesar 43,3%.

Model Pengukuran

Hasil Model Pengukuran (*Outer Model*)

Model pengukuran disebut juga dengan outer model, merupakan representasi variabel observasi yang digunakan untuk mengukur variabel laten (Ghozali, 2023:8). Evaluasi fungsi outer model dilakukan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas model. Diharapkan apabila instrumen pengumpulan data valid dan reliabel maka hasil penelitian juga valid dan reliabel (Ghozali, 2023:10).

Uji Validitas Convergent

Berikut uji validitas konvergen dengan menerapkan *software SmartPLS 4.0* dipaparkan dalam tabel 3.1 di bawah :

Tabel 3.1
Uji Validitas Convergent

Variabel	Item	Loading Factor	Nilai Kritis	Evaluasi Model
Pelatihan (X)	P1	0,827	>0,700	Valid
	P2	0,814	>0,700	Valid
	P4	0,729	>0,700	Valid
	P5	0,783	>0,700	Valid
	P6	0,790	>0,700	Valid
	P7	0,779	>0,700	Valid
	P8	0,797	>0,700	Valid
	P9	0,812	>0,700	Valid
	P10	0,786	>0,700	Valid
	P11	0,717	>0,700	Valid
	KK1	0,733	>0,700	Valid
Kinerja Karyawan (Y)	KK2	0,741	>0,700	Valid
	KK3	0,826	>0,700	Valid
	KK4	0,790	>0,700	Valid
	KK5	0,729	>0,700	Valid
	KK6	0,750	>0,700	Valid

<i>Knowledge Management (Z)</i>	KK7	0,736	>0,700	Valid
	KK8	0,857	>0,700	Valid
	KK9	0,767	>0,700	Valid
	KK11	0,786	>0,700	Valid
	KK12	0,821	>0,700	Valid
	KM1	0,768	>0,700	Valid
	KM2	0,744	>0,700	Valid
	KM3	0,733	>0,700	Valid
	KM4	0,768	>0,700	Valid
	KM5	0,707	>0,700	Valid
	KM6	0,801	>0,700	Valid
	KM7	0,795	>0,700	Valid
	KM8	0,789	>0,700	Valid

Sumber: Pengolahan data dengan SmartPLS versi 4.0 (2024)

Tabel 3.1 dengan jelas menunjukkan bahwa seluruh indikator pada masing-masing variabel memiliki skor outer loading > 0,7 dan menunjukkan validitasnya. Hal ini menunjukkan bahwa indikator-indikator yang dianggap asli untuk masing-masing variabel dapat digunakan dalam penelitian dan layak untuk diteliti berkelanjutan.

Uji Validitas Average Variance Extracted (AVE)

Uji validitas konvergen dengan menggunakan AVE yang menerapkan *software SmartPLS 4.0* dipaparkan dalam tabel 3.2 di bawah :

Tabel 3.2
Average Variance Extracted

Variabel	AVE	Nilai Kritis	Evaluasi Model
Pelatihan (X)	0.615	> 0.500	Valid
Kinerja Karyawan (Y)	0.604		Valid
<i>Knowledge Management (Z)</i>	0.583		Valid

Sumber : Pengolahan data dengan SmartPLS versi 4.0 (2024)

Tabel 4.3 menunjukkan terdapat nilai AVE pada variabel Pelatihan, Kinerja Karyawan dan Manajemen Pengetahuan lebih dari 0,5. Dengan demikian, setiap variabel dinyatakan telah memiliki hasil validitas *convergent* yang baik.

Uji Validitas Diskriminan

Berikut hasil uji *cross loading* pada semua konstruk dengan menerapkan *software SmartPLS 4.0* dipaparkan dalam tabel 3.3 di bawah :

Tabel 3.3
Cross Loading Indicator

Item	Pelatihan	Kinerja Karyawan	Knowledge Management
P1	0.827	0.720	0.704
P2	0.814	0,761	0.697
P4	0.729	0.676	0.686
P5	0.783	0.717	0.590
P6	0.790	0.779	0.735
P7	0.779	0.675	0.582
P8	0.797	0.704	0.680

P9	0.812	0.739	0.689
P10	0.786	0.676	0.714
P11	0.717	0.623	0.688
KK1	0.703	0.733	0.550
KK2	0.713	0.741	0.561
KK3	0.680	0.826	0.655
KK4	0.685	0.790	0.625
KK5	0.633	0.729	0.655
KK6	0.669	0.750	0.618
KK7	0.654	0.736	0.600
KK8	0.820	0.857	0.722
KK9	0.690	0.767	0.743
KK11	0.633	0.786	0.657
KK12	0.806	0.821	0.761
KM1	0.658	0.672	0.768
KM2	0.651	0.664	0.744
KM3	0.688	0.645	0.733
KM4	0.655	0.649	0.768
KM5	0.581	0.500	0.707
KM6	0.688	0.690	0.801
KM7	0.689	0.652	0.795
KM8	0.666	0.634	0.789

Sumber: Pengolahan data dengan SmartPLS versi 4.0 (2024)

Hal ini terbukti bahwa setiap indikator dari masing-masing variabel mempunyai nilai cross loading yang lebih besar dibandingkan dengan indikator lainnya. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa setiap indikator dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria yang diperlukan dan mencapai hasil yang baik dalam hal validitas diskriminan.

Uji Reliabilitas

(Ghozali, 2023:98) menyatakan bahwa reliabilitas komposit dan *Cronbach's alpha* merupakan teknik yang digunakan untuk menilai reliabilitas suatu konstruk. Reliabilitas komposit adalah metrik yang digunakan untuk menilai reliabilitas dan validitas suatu konsep. Alfa Cronbach adalah ukuran yang mendukung temuan reliabilitas komposit. Nilai reliabilitas komposit dikatakan memiliki reliabilitas yang baik bila berada pada rentang 0,6 hingga 0,7. Di sisi lain, alpha Cronbach dianggap dapat diandalkan bila lebih dari 0,7. Berikut uji reliabilitas menerapkan software *SmartPLS 4.0* dipaparkan dalam tabel 3.4 di bawah :

Tabel 3.4
Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

Variabel	Composite Reliability (rho-C)	Nilai Kritis	Cronbach's Alpha	Nilai Kritis	Evaluasi Model
Pelatihan (X)	0.941	>0.600	0.930	>0.700	Valid
Kinerja Karyawan (Y)	0.944		0.934		Valid

<i>Knowledge Management (Z)</i>	0.918		0.898		Valid
---------------------------------	-------	--	-------	--	-------

Sumber: Pengolahan data dengan SmartPLS versi 4.0 (2024)

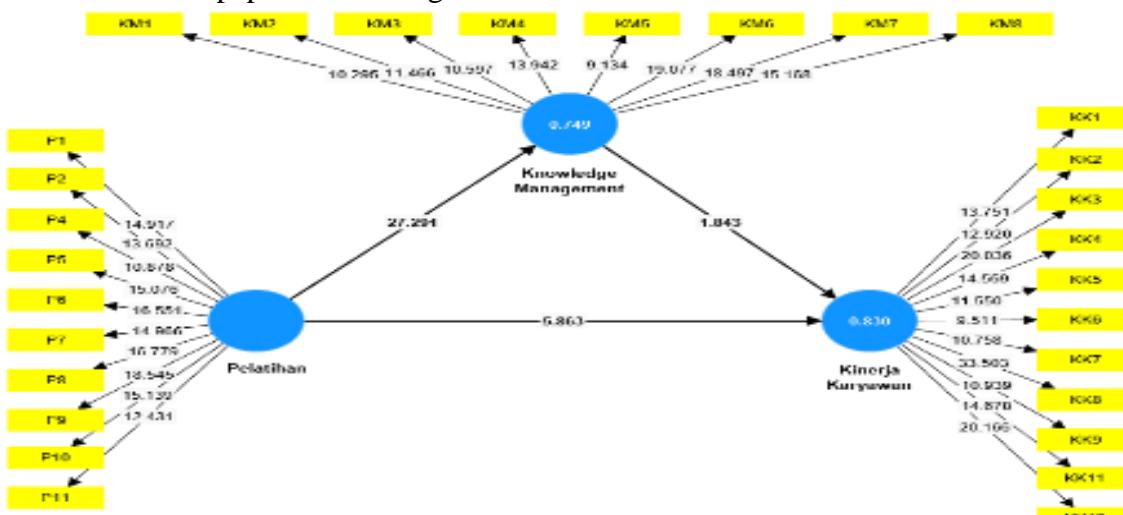
Data pada tabel 3.5 menunjukkan pada nilai *Composite Reliability* > 0,6 dan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,7. Berdasarkan data, hasilnya yaitu seluruh variabel pada penelitian ini dianggap andal dan dapat menjadi alat yang efektif untuk mengukur variabel.

Pengukuran Struktural (*Inner Model*)

(Ghozali & Aprilia, 2023:10) menyatakan bahwa model struktural, disebut juga model batin, digunakan untuk meramalkan hubungan sebab akibat antara variabel laten atau konstruk. Untuk mengevaluasi model struktural dalam PLS, perlu dilakukan pengujian relevansi seluruh rute yang diperkirakan (Ghozali, 2023:202).

Path Coefficient

Gambar dari *path coefficient* hasil dari *bootstrapping* dengan menerapkan *software SmartPLS 4.0* dipaparkan dalam gambar 3.1 di bawah :



Gambar 3.1 Path Coefficient Model Bootstrapping

Sumber: Pengolahan data dengan SmartPLS versi 4.0 (2024)

Dari gambar *inner model* yang diberikan terlihat bahwa seluruh variabel pada inner model menunjukkan nilai koefisien rute yang positif. Variabel pelatihan untuk variabel manajemen pengetahuan mempunyai nilai koefisien jalur tertinggi sebesar 27,291. Diikuti oleh variabel pelatihan pada variabel kinerja pegawai yang mempunyai nilai koefisien jalur sebesar 5,863. Nilai koefisien jalur terkecil terdapat pada variabel manajemen pengetahuan untuk variabel kinerja pegawai yaitu sebesar 1,843. Nilai koefisien rute menunjukkan kuat tidaknya pengaruh antar variabel. Nilai koefisien jalur yang semakin tinggi menandakan pengaruh yang semakin kuat, sedangkan nilai koefisien jalur yang semakin rendah menandakan pengaruh yang semakin lemah

R-Square (R^2)

(Ghozali, 2023:205) menyatakan bahwa variasi nilai *R-square* dimanfaatkan sebagai penjelasan pengaruh suatu variabel independen terhadap dependen. Temuan pengolahan data *R-Square* menggunakan *software SmartPLS 4.0* dipaparkan dalam tabel 3.5 di bawah :

Tabel 3.5
Nilai R-Square (R^2)

Variabel	R-Square (R^2)
Kinerja Karyawan (Y)	0.830
Knowledge Management (Z)	0.749

Sumber: Pengolahan data dengan SmartPLS versi 4.0 (2024)

Tabel 3.5 menunjukkan bahwa variabel kinerja karyawan (Y) mempunyai nilai sebesar 0,830 termasuk dalam kategori model kuat karena lebih besar dari 0,75. Begitu pula dengan variabel manajemen pengetahuan (Z) yang mempunyai nilai sebesar 0,749 termasuk dalam model sedang karena lebih besar dari 0,50.

Effect Size (f^2)

Menurut (Cohen, 1988) dalam (Ghozali, 2023:213) *Effect Size (f^2)* merupakan definisi dari operasional regresi berganda. Regresi berganda operasional, yang mengukur besarnya pengaruh, berupaya menilai pengaruh variabel yang dihilangkan terhadap variabel endogen. Data effect size (f^2) diolah menggunakan *software SmartPLS 4.0*. Dipaparkan hasilnya dalam tabel 3.6 :

Tabel 3.6
Nilai Effect Size (f^2)

Variabel	Effect Size (f^2)
Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan	0.731
Pelatihan terhadap Knowledge Management	2.978
Knowledge Management terhadap Kinerja Karyawan	0.078

Sumber: Pengolahan data dengan SmartPLS versi 4.0 (2024)

Berlandaskan nilai *effect size (f^2)* di atas dapat ditarik hasilnya yaitu variabel pada penelitian ini terdapat *effect size* dengan angka yang positif. Variabel pelatihan terhadap kinerja karyawan menghasilkan nilai 0.731, dimana nilai yang di hasilkan > 0.35 maka dapat dikategorikan sebagai efek kuat. Variabel pelatihan terhadap *knowledge management* menghasilkan nilai 2.978, dimana nilai yang di hasilkan > 0.35 maka dapat dikategorikan sebagai efek kuat. Variabel *knowledge management* terhadap kinerja karyawan menghasilkan nilai 0.078, dimana nilai yang di hasilkan > 0.02 dan < 0.15 maka dapat dikategorikan sebagai efek rendah.

Productive Relevance (Q^2)

Teknik Relevansi Prediktif (Q^2), seperti yang dijelaskan oleh Stone (1974) dan Geisser (1975) dalam Ghozali (2023:213), melibatkan sintesis validasi silang dan penyesuaian fungsi dengan prediksi dari variabel yang diamati dan estimasi dari

parameter konstruk. Tujuannya adalah untuk mengetahui nilai variabel dan relevansinya dalam memprediksi suatu fenomena. Berikut hasil pengolahan data *productive relevance* (Q^2) dengan menerapkan *software SmartPLS 4.0* disajikan dalam tabel 3.7 di bawah :

Tabel 3.7
Nilai *Productive Relevance* (Q^2)

Variabel	Q^2
Kinerja Karyawan (Y)	0.486
<i>Knowledge Management</i> (Z)	0.424

Sumber: Pengolahan data dengan SmartPLS versi 4.0 (2024)

Berlandaskan tabel nilai relevansi prediktif (Q^2) dapat diperoleh hasilnya yaitu semua variabel yang tercantum masuk dalam kategori kuat karena nilai Q^2 -nya sebesar 0,35. Hal ini didukung dengan nilai Q^2 sebesar 0,486 untuk variabel kinerja pegawai dan nilai Q^2 sebesar 0,424 untuk variabel manajemen pengetahuan.

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2019:99) memberikan solusi sementara terhadap rumusan masalah dalam suatu penelitian. Temuan pengujian hipotesis menggunakan *software SmartPLS 4.0* dipaparkan dalam tabel 3.8 di bawah :

Tabel 3.8
Path Coefficient

Hipotesis	Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T statistics (O/STD EV)	P Values	Hasil
H1	P – KK	0.704	0.706	0.120	5.863	0.000	Positif dan Signifikan
H2	P – KM	0.865	0.871	0.032	27.291	0.000	Positif dan Signifikan
H3	KM - KK	0.230	0.230	0.125	1.843	0.033	Positif dan Signifikan
H4	PP - KK - KM	0.199	0.201	0.110	1.805	0.036	Positif, Signifikan dan memediasi

Sumber: Pengolahan data dengan SmartPLS versi 4.0 (2024)

Uji hipotesis dilakukan sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2019:99) memberikan solusi sementara terhadap rumusan masalah dalam suatu penelitian. Kriteria

penilaian uji hipotesis evaluasi inner model dapat dianggap signifikan jika nilai t melebihi 1,96 dan nilai P kurang dari 0.05. Berdasarkan temuan yang disajikan pada tabel 3.8, semua hipotesis yang diujii menunjukkan dampak positif dan signifikan secara statistik. Secara khusus hipotesis 4 menunjukkan variabel pelatihan memiliki pengaruh positif dan signifikan dalam variabel kinerja karyawan, kemungkinan dipengaruhi variabel manajemen pengetahuan.

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

- a. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, pelatihan dan manajemen pengetahuan tergolong sangat baik. Karyawan sangat menghargai pelatihan dan manajemen pengetahuan yang ditawarkan di Telkom Corporate University Centre. Selanjutnya penilaian kinerja pegawai yang ditunjukkan oleh data deskriptif komprehensif termasuk dalam kelompok sangat baik. Kinerja insan Telkom Corporate University Center dinilai sangat terpuji.
- b. Berdasarkan analisis hasil uji hipotesis, Pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan di Telkom *Corporate University Centre*.
Hasil uji hipotesis memaparkan nilai t-statistik (t_0) variabel pelatihan terhadap kinerja karyawan pada H_1 sebesar $5,863 >$ nilai t-tabel (t_α) yaitu 1,666. Nilai P-nya adalah 0,000, kecil dari tingkat signifikan 0.05. Maka, H_1 diterima dan H_0 ditolak. Oleh karena itu, dapat dilihat pelatihan memiliki dampak yang bermanfaat dan besar terhadap kinerja pegawai Telkom *Corporate University Centre*.
- c. Berdasarkan analisis hasil uji hipotesis, Pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Knowledge Management* di Telkom *Corporate University Centre*.
Hasil pengujian hipotesis menunjukkan nilai t-statistik (t_0) variabel pelatihan manajemen pengetahuan pada H_1 yaitu $27,291 >$ dari nilai t-tabel (t_α) yaitu 1,666. Nilai P-nya adalah 0,000, kecil dari tingkat signifikan 0,05. Oleh karena itu, H_1 diterima dan H_0 ditolak. Maka, dapat dilihat bahwa pelatihan mempunyai dampak yang bermanfaat dan substansial terhadap pengelolaan pengetahuan Telkom *Corporate University Centre*.
- d. Berdasarkan analisis hasil uji hipotesis, *Knowledge Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan di Telkom *Corporate University Centre*.
Hasil uji hipotesis memperlihatkan bahwa nilai t-statistik (t_0) variabel manajemen pengetahuan terhadap kinerja karyawan pada H_1 sebesar $1,843 >$ nilai t-tabel (t_α) yaitu 1,666. Nilai P-nya adalah 0,035, kecil dari tingkat signifikan 0,.05. Maka dari itu, H_1 diterima dan H_0 ditolak. Dapat dilihat bahwa manajemen pengetahuan memiliki pengaruh yang bermanfaat dan besar terhadap kinerja karyawan Telkom *Corporate University Centre*.
- e. Berdasarkan analisis hasil uji hipotesis, Pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan dan dimediasi oleh *Knowledge Management* di Telkom *Corporate University Centre*.

Hasil uji hipotesis memperlihatkan variabel pelatihan terhadap kinerja karyawan melalui manajemen pengetahuan mempunyai nilai t-statistik (t_0) sebesar $1,805 >$ nilai t-tabel (t_α) sebesar 1,666. Selain itu, nilai P sebesar $0,039 <$ tingkat signifikansi 0,05. Maka dari itu, kami menerima hipotesis alternatif (H_1) dan menolak hipotesis nol (H_0). Oleh karena itu, dapat dilihat bahwa pelatihan mempunyai dampak yang bermanfaat dan besar terhadap kinerja karyawan, yang difasilitasi oleh pengelolaan pengetahuan Telkom *Corporate University Centre*.

SIMPULAN

Setelah melakukan penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Telkom *Corpu Dengan Knowledge Management* Sebagai Variabel *Intervening*, dapat disimpulkan bahwa pelatihan yang diberikan oleh pusat tersebut sangat efektif. Kesimpulan ini berdasarkan tanggapan peserta yang menilai pelatihan dengan skor 86%. Pengelolaan pengetahuan di Telkom Corporate University Center dinilai baik, dibuktikan dengan skor rata-rata responden sebesar 86%. Kinerja pegawai Telkom Corporate University Center sangat terpuji, terbukti dengan skor 86% yang diberikan responden. Dengan menggunakan aplikasi SmartPLS 4.0, hasil perhitungan memperlihatkan pelatihan mempunyai dampak positif dan besar terhadap kinerja karyawan Telkom *Corporate University Centre*. Secara spesifik nilai t-statistik (t_0) pada H_1 sebesar $5,863 >$ nilai t-tabel (t_α) sebesar 1,666. Nilai P-nya adalah $0,000, <$ tingkat signifikansi 0,05. Pelatihan yang dilaksanakan di Telkom Corporate University Center memberikan dampak yang kuat dan bermanfaat terhadap manajemen pengetahuan. Hal ini dibuktikan pada nilai t-statistik (t_0) sebesar 27,291 jauh lebih tinggi dibandingkan nilai t-tabel (t_α) sebesar 1,666. Selain itu, nilai P yaitu $0,000 <$ tingkat signifikansi 0,05, yang semakin menegaskan pentingnya pelatihan tersebut. Manajemen pengetahuan memiliki dampak yang signifikan dan bermanfaat secara statistik terhadap kinerja pegawai di Telkom Corporate University Centre. Hal ini diyakinkan pada nilai t-statistik (t_0) yaitu $1,843 >$ nilai t-tabel (t_α) yaitu 1,666. Selain itu, nilai P sebesar $0,035 <$ tingkat signifikansi 0,05. Pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan dimediasi oleh *knowledge management* di Telkom *Corporate University Centre* yaitu dengan nilai *t-statistics* (t_0) pada H_1 sebesar $1.805 >$ nilai t-tabel (t_α) yaitu 1.666 dan nilai dari *P-value* yaitu $0.039 < 0.05$.

Peneliti secara eksklusif fokus mempelajari dampak pelatihan terhadap kinerja karyawan, dengan manajemen pengetahuan sebagai variabel *intervening*, di Telkom *Corporate University Centre*. Peneliti menyarankan agar penelitian selanjutnya memasukkan variable lain yang belum diteliti dalam penelitian ini, dan juga mereplikasi penelitian menggunakan variable sama, maka di sarankan untuk melakukan penelitian pada instansi yang berbeda agar hasil yang didapatkan menjadi bahan perbandingan sehingga peneliti yang akan datang mendapatkan lebih banyak referensi. Diharapkan

peneliti selanjutnya juga dapat mengeksplorasi lebih lanjut dan memperluas jumlah responden memakai metode penelitian berbeda supaya dapat menghasilkan penelitian beragam dan komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Artha, I. W. W., & Syarifuddin. (2023). *Pengaruh Budaya Organisasi, Knowledge Management Dan Leader Member Exchange Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Infratruktur 2 PT Pembangunan Perumahan (Persero) TBK Jakarta*. Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminsitrasni Dan Pelayanan Publik, 10(2).
- Ghozali, I., & Aprilia, K. (2023). *Partial Least Squares SmartPLS 4.0*. Yoga Pratama.
- Hamami, E., & Syarifuddin. (2024). *Pengaruh Pelatihan Kerja Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan PT Pertamina Patra Niaga Fuel Terminal Bandung Group Ujung Berung*. Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminstrasi Dan Pelayanan Publik, 11(2).
- Hasibuan, M. H. (2019). *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Bumi Aksara.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Rajawali Pers.
- Pragiwani, M., Alexandri, M. B., & P, C. (2018). *Analysis Employee Empowerment And Knowledge Management On Employee Performance In Improving Employee Performance In Tourism Sector*. AdBisprenuer : Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Bisnis Dan Kewirausahaan, 3(1), 73–79. <https://doi.org/10.24198/adbisprenuer.v3i1.18176>
- Prasetia, A. Y., Oktavian, A. R., Masnun, & Widoro. (2021). *Pengaruh Pelatihan dan Berbagi Pengetahuan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Pengetahuan Manajemen*. MASTER: Jurnal Manajemen Strategik Kewirausahaan, 1(1), 69–78. <https://doi.org/10.37366/master.v1i1.132>
- Putra, R. K., Rachmawati, I. K., & Fathorrahman. (2022). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Training dan Knowledge Sharing Terhadap Implementasi Knowledge Management Pada Karyawan RSU.Karomah Holistic*. Jurnal HUMMANSI, 5(1). <https://doi.org/10.33488/1.jh.2022.1.310>
- Rahmah, D. A., & Syahputra. (2024). *Penerapan Model Kirkpatrick Untuk Mengevaluasi Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan PT Telkom Indonesia*. Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminsitrasni Dan Pelayanan Publik, 11(2).

- Ramdhani, F. E., Harsono, & Sunardi. (2020). *Pengaruh Manajemen Talenta dan Manajemen Pengetahuan Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Employee Retention Sebagai Variabel Moderator*. Jurnal Bisnis Dan Manajemen, 7(2), 126–132. <http://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jbm>
- Safitri, D. E. (2019). *Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan*. DIMENSI, 8(2), 240–248.
- Stanislaus, D. (2019). *Dampak Pelatihan dan Pengembangan Terhadap Manajemen Pengetahuan*. IJARIE-ISSN(O)-2395-4396, 5(1). www.ijariie.com
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alphabet.
- Telkom Corp. (2023). *No Title*. Telkom Corporate University Center.
- Usman, H. , Huda. N. , & P. N. W. K. (2022). *Ekonometrika Untuk Analisis Ekonomi, Keuangan, Dan Pemasaran Syariah (Data Cross Section)*. Google Books, Kencana.

IMPROVING THE SATISFACTION OF INDONESIAN MIGRANT WORKERS IN OBTAINING POLICE RECORD CERTIFICATES

Supriyadi¹, Hardi Utomo², Ambar Istiyani³

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi AMA

yanminjateng@yahoo.co.id¹, hardiutomo@stieama.ac.id², ambar@stieama.ac.id³

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of the comfort of facilities and infrastructure, the ease of service procedures, and the behaviour of officers on the satisfaction of Indonesian Migrant Workers (PMIs) in obtaining a Police Record Certificate (SKCK) at the Administrative Services Section of the Directorate of Security Intelligence, Regional Police, Central Java. Previous studies have examined the level of community satisfaction in obtaining SKCKs from police institutions, but this study focuses specifically on PMIs, who may be more susceptible to marginalizing treatment and subpar public services. The quantitative research population consists of PMIs applying for SKCK, with a sample of 100 respondents. Data were analyzed using multiple linear regression, t-test, f-test, and coefficient of determination. The research results indicate that the comfort of facilities and infrastructure, the ease of service procedures, and the officers' behaviour all have a significant partial and simultaneous influence on PMI satisfaction. To improve PMI satisfaction in obtaining SKCKs, it is necessary to simplify the application process, develop and maintain the facilities and infrastructure, especially the parking area, and provide education and training to enhance the officers' professional competence.

Keywords: Procedures, Services, Comfort, Satisfaction, Migrants, Behavior

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kenyamanan sarana dan prasarana, kemudahan prosedur pelayanan, dan perilaku petugas terhadap kepuasan Pekerja Migran Indonesia (PMI) dalam memperoleh Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) pada Bagian Pelayanan Administrasi. Direktorat Intelijen Keamanan Polda Jawa Tengah. Penelitian-penelitian sebelumnya telah meneliti tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh SKCK dari institusi kepolisian, namun penelitian ini berfokus secara khusus pada PMI, yang mungkin lebih rentan terhadap perlakuan marginalisasi dan pelayanan publik yang di bawah standar. Populasi penelitian kuantitatif terdiri dari PMI yang mengajukan SKCK, dengan sampel sebanyak 100 responden. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda, uji t, uji f, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kenyamanan sarana dan prasarana, kemudahan prosedur pelayanan, dan perilaku petugas mempunyai pengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan PMI. Untuk meningkatkan kepuasan PMI dalam memperoleh SKCK, perlu dilakukan penyederhanaan proses permohonan, pengembangan dan pemeliharaan sarana dan prasarana khususnya area parkir, serta pemberian pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi profesional petugas.

Kata Kunci: Prosedur, Pelayanan, Kenyamanan, Kepuasan, Migran, Perilaku

INTRODUCTION

In the state bureaucracy, one of the government's most essential tasks is to provide general services to meet the needs of the community. Government organizations, also known as public servants, have the primary function of providing public service to all members of society. Thus, government institutions at all levels can establish a bureaucracy that delivers public services effectively and efficiently, meeting the basic life needs of the community (Maulidiah, 2014).

The primary goal of public service provision is to create excellent service that satisfies the community as service users. This results in a high level of trust between the community and the government (Pasolong, 2015). Community satisfaction can be defined as the community's positive opinions and assessments of the service performance provided by public service administrators (Permenpan Number 14 of 2017). Public trust will be higher when the public, as users of public services, receive excellent service and feel satisfied with the outcomes.

The completeness and comfort of facilities and infrastructure are factors that can influence community satisfaction. Comfortable facilities and infrastructure refer to service-related conditions that are clean, neat, and orderly, providing a sense of comfort to service recipients (Kemenpan Number 25 of 2004). Infrastructure encompasses the primary support for implementing a process, while facilities are used for moving objects and infrastructure for immovable objects (Permenpan Number 14 of 2017). Handayani, (2019) states that providing good infrastructure is a mandatory requirement for institutions offering public services, as it affects the satisfaction level of the people receiving the service.

Apart from adequate infrastructure support, other key factors that influence the level of satisfaction with public services provided by a government institution include the ease of service procedures. The assessment of ease of service procedures refers to the simplicity and accessibility of the service stages provided to the public (Kepmenpan Number 25 of 2004). Hariyanto & Susilo (2021) state that the ease of service procedures is related to factors such as openness in obtaining information about service procedures, clarity of the service flow, simplicity of the service procedures, and overall service system procedures that are viewed positively by service users. When the public perceives these aspects of the service process as good, it contributes to increased community satisfaction.

The behavior of service officers is also a factor that influences satisfaction with public services provided by government institutions. Officers' behavior refers to their attitude and conduct when delivering services (Permenpan Number 14 of 2017). Indicators of officer behavior can be assessed using elements such as politeness, friendliness, accessibility, responsibility, and the provision of good service. Behaviors by

service officers that are considered positive by the community will support the level of community satisfaction (Hariyanto & Susilo, 2021). Conversely, as noted by Handayani (2019), officers who seem less friendly, are in a hurry to provide services, are less able to accommodate and give personal attention to the community, and are unable to provide detailed explanations about facilities and rules, will reduce the level of community satisfaction.

Indonesian Migrant Workers, previously called Indonesian Workers, are a workforce that works abroad. To complete their work requirements, they need a Police Record Certificate (SKCK) issued by the National Police of the Republic of Indonesia as a requirement set by the Indonesian Migrant Worker Protection Agency and the embassy where they work. The level of authority for issuing SKCK can be at the level of the Sector Police (Polsek) at the sub-district level, the Resort Police (Polres) at the district or city level, at the provincial level by the Regional Police (Polda) and or at the central level issued by the Baintelkam Polri (Police Headquarters).

Based on preliminary research involving interviews with two staff members of the Indonesian Migrant Worker Services Company (PJPMI), there are currently various obstacles faced by migrant workers in obtaining the Police Record Certificate (SKCK). One key obstacle is that the issuance of SKCK for Indonesian citizens traveling abroad, especially Indonesian Migrant Workers, is at least handled at the Regional Police level. In the case of the Central Java Regional Police, the SKCK is processed by the Administrative Services Section Staff within the Intelligence and Security Directorate. Another challenge is related to the geographic reach of SKCK applicants. The migrant worker candidates come from various regions across Central Java Province and have been residing in shelters provided by the Placement Company for Indonesian Migrant Workers (PJPMI). Some of them required information from the company about these requirements from the outset, as the legality of the SKCK letter was only needed once they had confirmed their intention to work abroad.

According to an initial survey of 15 PMIs at the SKCK issuance service counter, several challenges were identified. Regarding the comfort of facilities and infrastructure, some PMIs stated that the service space was adequate and comfortable. However, they were constrained by limited vehicle parking space and the long distance between the parking location and the SKCK application counter. Additionally, there were no tables for writing in the waiting room/service counter, and only limited writing pads were provided, requiring applicants to wait or take turns to use them if there were many applicants. Regarding the ease of the procedural mechanism, PMIs found the requirements to be very easy. However, the need for a fingerprint formula and a letter of recommendation from the local police required the applicant to visit the police station

first, which led to longer processing times. Furthermore, the SKCK Online application via the SuperAPP Presisi system was new, and the lack of extensive socialization meant that only a few people were aware of or used it. Another obstacle was the requirement to fill in a passport number on the SKCK form, even though applicants often obtained the SKCK before finalizing their passport. Regarding the attitudes and behavior of officers, PMIs reported that officers often provided brief explanations due to the large queues, making it difficult for applicants to receive the information they needed

Several previous studies and surveys have analyzed and measured the level of community satisfaction in obtaining police record certificates (SKCK) from the Police institution (Fiani, 2021; Orbawati et al., 2023; Ritonga, 2022; Salam & Rosy, 2022; Setiawati, 2021; Zulfahmi, 2021). However, these studies generally focused on the general public as respondents. In contrast, this research specifically examines the perspectives of Indonesian migrant workers (PMIs), considering their potential for experiencing dehumanizing treatment and poor public services (Ma'arif, 2013). PMIs have significantly contributed to the country's foreign exchange, and it is essential to understand their satisfaction in obtaining the legality of a police record certificate. This research aims to analyze the influence of the comfort of facilities and infrastructure, the ease of service procedures, and the behavior of officers on the satisfaction of PMIs in obtaining SKCK at the Administrative Services Office of the Central Java Regional Police (Ditintelkam). The results of this research can provide a basis for strategic and policy direction to improve the quality of public services for PMIs, particularly in the context of obtaining SKCK.

RESEARCH METHODS

This research employs an explanatory research approach, which aims to elucidate the relationships between the variables studied and the connections among them, through a process of hypothesis testing (Sugiyono, 2014). Specifically, this research examines the influence of the Comfort of Facilities and Infrastructure, the Ease of Service Procedures, and the Officer Behavior on the Satisfaction of Indonesian Migrant Workers.

The population of this research consists of prospective Indonesian migrant workers (PMI) who are clients of Indonesian Migrant Worker Employer Services Companies within the jurisdiction of the Central Java Regional Police and have applied for the issuance of a Police Record Certificate (SKCK) at the Administrative Services Section office of the Central Java Regional Police. The Administrative Services Section received 21,601 SKCK applications during the period of January to June 2023. The sample size for this research was determined using the Slovin formula, resulting in 99.54 participants, which was rounded up to 100 individuals. The samples were obtained through purposive sampling, with the criteria that the participants were PMI who had

submitted SKCK applications at the Central Java Regional Police Administrative Services and were willing to be research respondents.

The following is a conceptual and operational definition of this research:

a. Satisfaction of Indonesian Migrant Workers

Regulation of the Minister for Administrative Reform (Permenpan) Number 14 of 2017 defines public satisfaction as a result of public opinion and assessment of the performance of public services provided to public service administrators. In order to determine the level of public satisfaction with a service result that a public service provider institution has provided, Permenpan Number 14 of 2017 is measured using nine indicators, namely:

- 1) Service requirements must be fulfilled in managing a type of service, both in technical and administrative requirements.
- 2) Service procedures are a mechanism for service procedures that have been standardized for service providers and recipients, including in the field of complaint services.
- 3) Service completion time is the period required to complete the entire service process for each stage of the type of service.
- 4) Service fees or tariffs are provisions for fees charged to service recipients in administering and obtaining a service product from the provider, the amount of which has been determined based on an agreement between the provider and the public.
- 5) Conformity of service results or service type product specifications is a service product provided and received by established provisions.
- 6) Implementer competency is the ability, skills or abilities that implementers or service officers must possess, including mastery of knowledge, areas of expertise, skills and experience.
- 7) Implementing behaviour is the attitude and behaviour of service officers in providing service.
- 8) Complaint handling is the mechanism and procedure for implementing complaint handling and follow-up actions.
- 9) Availability of infrastructure. Means are anything that can be used to achieve a goal and objective. Infrastructure is everything that is or is the primary support for implementing a process (business, development, project). Facilities are used for moving objects (computers, machines, other mechanical equipment), and infrastructure for immovable objects (buildings, structures).

b. Convenience of Facilities and Infrastructure

Based on the Decision of The Minister for Use of State Apparatus (Kemenpan) Number 25 of 2004, the convenience of infrastructure is the condition of the service

facilities and infrastructure that looks clean, neat, and orderly to provide a comfortable feeling to service recipients. Therefore, in this sense, what is meant by the comfort of internal infrastructure means all types of movable and immovable objects owned by public service institutions in order to increase a sense of comfort to service recipients. Based on two rules, namely Permenpan Number 63 of 2003 and Kemenpan Number 25 of 2004, in measuring the comfort of the infrastructure related to the activities in this research, an indicator in the form of t is used: Availability of work equipment support for adequate services such as:

- 1) Availability of work equipment support for adequate service standards (such as computer sets, internet network access, and other office equipment).
- 2) Availability of accessible WiFi/internet connection facilities for service users in the service room;
- 3) Ease of access and directions to the location of the service building.
- 4) Availability service buildings that meet the standard safety, function and safety requirements.
- 5) There are clean and comfortable waiting room facilities, such as a children's playroom and lactation room.
- 6) There is a sufficient parking area available.
- 7) Availability of clean and comfortable places of worship.
- 8) There are clean toilets with separate areas for men and women.

c. Convenience Service Procedures

In Ministerial Decree Number 63 of 2003 for ease of service procedures can be defined as a form of public service procedure that is not complicated, easy to understand by all elements of society, easy to understand, and easy to implement in providing a public service to the community. Behaviour implementation based on Kemenpan Number 25 of 2004 and Kemenpan Number 63 of 2003 can be measured using the following indicators:

- 1) Clarity of service personnel
- 2) Level of discipline of service personnel
- 3) Sense of responsibility of service personnel
- 4) Ability/skills of service personnel
- 5) Speed in the service process
- 6) Fairness in obtaining services
- 7) The politeness and friendliness of the officers
- 8) Guaranteed certainty of time
- 9) Accuracy/legalit
- 10) Security Guarantee

The data used in this research are quantitative and qualitative. Quantitative data was obtained from questionnaire answers distributed to respondents, which were measured using a Likert scale. The data is then processed using quantitative analysis techniques with descriptive statistics through an assistance *statistical package for social sciences (SPSS)*. The research questionnaire was measured using validity and reliability tests. Multiple linear regression analysis is used to determine the magnitude of the influence of the independent variable on the dependent variable. The regression equation in this research can be described as follows:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Information:

Y = Satisfaction of Indonesian Migrant Workers

a = Constant number

$b_{1 \dots 3}$ = Regression Coefficient of each Independent Variable (X_i)

X_1 = Variable Comfort of facilities and infrastructure

X_2 = Variable Ease of service procedures

X_3 = Officer Behavior

The t-test is used to determine the effect of each independent variable partially on the dependent variable. Meanwhile, the f test is used to determine the effect of independent variables simultaneously on the dependent variable. Calculating the coefficient of determination R was also carried out to determine the contribution of the independent variable to the dependent variable.

Departing from this explanation, the framework model in this research can be described as follows:

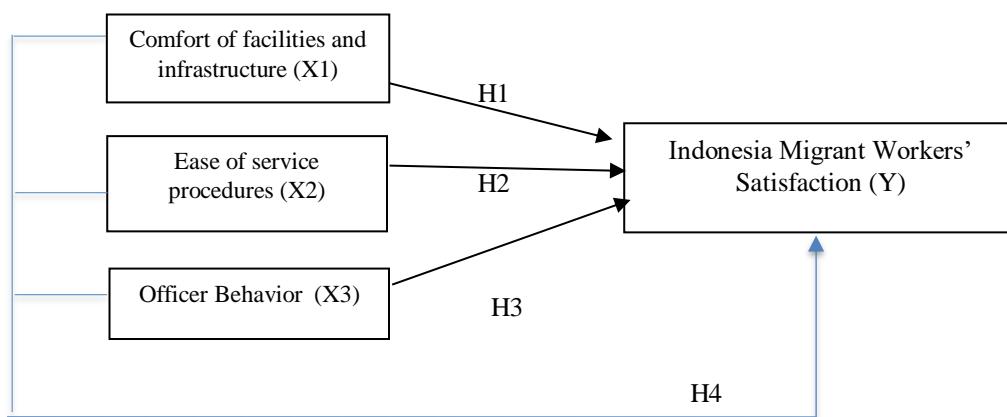


Figure 1.
Research Framework

The hypotheses proposed in this research are:

- 1) There is a significant influence of the comfort of facilities and infrastructure on the satisfaction of Indonesian Migrant Workers in obtaining the legality of a Police Record Certificate at the Administrative Services Section Office of the Central Java Regional Police, Ditintelkam.
- 2) There is a significant influence of the ease of service procedures on the satisfaction of Indonesian Migrant Workers in obtaining the legality of the Police Record Certificate at the Administrative Services Section Office of the Central Java Regional Police, Ditintelkam.
- 3) There is a significant influence on the behaviour of officers on the satisfaction of Indonesian Migrant Workers in obtaining the legality of a Police Record Certificate at the Administrative Services Section Office of the Central Java Regional Police.
- 4) There is a significant influence on the comfort of facilities and infrastructure, the ease of service procedures, and the behaviour of officers, which simultaneously influence the satisfaction of Indonesian Migrant Workers in obtaining the legality of the Police Record Certificate at the Administrative Services Section Office of the Central Java Regional Police.

RESULTS AND DISCUSSION

The Administrative Services Section of the Central Java Police Directorate and Security is one of the community service function bearers at the Central Java Regional Police Office, which is located in a complex in the Central Java Regional Police Headquarters Building on Jalan Pahlawan Number 1 Semarang City, one of the main tasks of which is to provide services to the community in the form of issuing Certificates Police Records (SKCK) are by National Police Chief Regulation Number 18 of 2014 concerning procedures for issuing SKCK with the level of issuance authority intended for purposes including:

- 1) Become a prospective employee or prospective member of a government institution/agency/agency and a vital company determined by the government;
- 2) Obtain a passport or visa for overseas purposes;
- 3) Indonesian citizens who will work abroad;
- 4) Carrying out an activity or need within the scope of the Regional Police area, becoming a notary, nominating for public office, or continuing school.

To improve and expand services to the community optimally, various breakthroughs and innovations have been carried out by the Administrative Services Section by collaborating with *stakeholders* others so that the scope of services is increasingly felt by the community, especially for prospective Indonesian Migrant Workers who live in the

Central Java Province area. Notable service innovations for prospective Indonesian Migrant Workers, namely the SKCK service system *Delivery And The Spoot*, where prospective Indonesian Migrant Workers who are currently being accommodated and trained at the company that employs Indonesian Migrant Workers if they want to make an SKCK can be served together/collected by the company by registering via the application *SKCK Online* and the officers will come to the location with documents and files that have been processed to the location according to the promised time;

The number of respondents for this research should be 100 respondents. However, after checking the results of the questionnaire distributed, it turned out that five respondents answered the questionnaire partially. Therefore, it was decided to leave out five respondents, so the number of respondents in this study was 95 people. Most respondents were female, namely 78.90%, while the minority were male, namely 20%. Most respondents were aged 19-24 years (41.10%), and a minority of respondents were aged \geq 35 years (6.30%). Meanwhile, 33.70% were aged 25-29, and 18.90% were aged 30-34. Regarding educational background, most respondents had a high school or equivalent education (85.20%), and a minority had a junior high school or equivalent education (1.10%). Others, namely 7.40%, have a diploma, and 6.30% have a bachelor's degree.

1) Validity and Reliability Test

Table 1 shows that each statement in the questionnaire is declared valid, as evidenced by the calculated r-value of each questionnaire being in the range of values 0,375 to 0,849 $> r\text{-table}$ (0.202) ($df=n-2=95-2=93$). Therefore, research questionnaires can be used to measure and reveal research variable data precisely. Table 2. explains that the value *Cronbach alpha* from the variable comfort of facilities and infrastructure (X_1) = 0.762, variable ease of service procedures (X_2) = 0.807, officer behaviour variable (X_3) = 0.724, and the migrant worker satisfaction variable (Y) = 0.752. Based on the values of *Cronbach's alpha*, it can be concluded that the questionnaire is reliable because its *Cronbach alpha* value is > 0.70 . Therefore, the instruments used in this research questionnaire can be trusted as data collection tools.

Table 1.
Validity Test Results

No.	Variable	Indicato r	r-count	r-table	Information
1	Convenience Facilities and Prasarana (X_1)	1	0,632	0,202	Valid
		2	0,620	0,202	Valid
		3	0,484	0,202	Valid
		4	0,697	0,202	Valid
		5	0,689	0,202	Valid
		6	0,619	0,202	Valid
		7	0,375	0,202	Valid

		8	0,673	0,202	Valid
		9	0,534	0,202	Valid
2	Procedural Ease Service (X2)	1	0,727	0,202	Valid
		2	0,849	0,202	Valid
		3	0,675	0,202	Valid
3	Officer Behavior (X3)	1	0,426	0,202	Valid
		2	0,545	0,202	Valid
		3	0,608	0,202	Valid
		4	0,520	0,202	Valid
		5	0,454	0,202	Valid
		6	0,661	0,202	Valid
		7	0,443	0,202	Valid
		8	0,424	0,202	Valid
		9	0,649	0,202	Valid
		10	0,716	0,202	Valid
4	Migrant Worker Satisfaction Indonesia (Y)	1	0,540	0,202	Valid
		2	0,553	0,202	Valid
		3	0,456	0,202	Valid
		4	0,568	0,202	Valid
		5	0,525	0,202	Valid
		6	0,478	0,202	Valid
		7	0,526	0,202	Valid
		8	0,522	0,202	Valid
		9	0,678	0,202	Valid

Source: Processed Primary Data, 2023

Table 2.
Reliability Test Results

No.	Variable	Cronbach Alpha	Alpha Comparison	Information
1	Convenience of Facilities and Infrastructure (X1)	0,762	0,700	Reliable
2	Ease of Service Procedures (X2)	0,807	0,700	Reliable
3	Officer Behavior (X3)	0,724	0,700	Reliable
4	Migrant Worker Satisfaction (Y)	0,752	0,700	Reliable

Source: Processed Primary Data, 2023

2) Multiple Linear Regression Analysis and T-test

Table 3.
Coefficients(a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Say.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	10,950	1,769		6,192	0,000
Convenience of Facilities and Infrastructure (X ₁)	0,216	0,067	0,279	3,211	0,002
Ease of Service Procedures (X ₂)	0,802	0,170	0,410	4,709	0,000
Officer Behavior (X ₃)	0,172	0,065	0,233	2,635	0,010

a. Dependent Variable: Migrant Worker Satisfaction (Y)

Source: Processed Primary Data, 2023

From Table 3 above, it can be explained that the multiple linear regression equation in this research is as follows:

$$Y = 10.950 + 0.216_1 + 0.802 X_2 + 0,172 X_3$$

This equation shows that the constant value (b_0) = 10.950 and has a positive sign, meaning that if the variables of comfort of facilities and infrastructure (X_1), ease of service procedures (X_2), and Officer behaviour (X_3) are considered constant or equal to zero, then the value of migrant worker satisfaction (Y) = 10,950 units. This equation also shows that the variable ease of service procedures is the variable that has the most influence on the satisfaction of PMIs, compared to the other two independent variables.

Meanwhile, the results of the t-test analysis of the influence of the comfort of facilities and infrastructure on migrant worker satisfaction obtained a t-value of 3,211, and the regression coefficient value is (+) 0.216 units. Meanwhile, the t-table value for *the degree of freedom* (db) = 91 (n-k-1 = 95-3-1), *level of significance* (α) 0.025 is 1.986. So, the t-count value (3,211) > t-table value (1.986), it is proven that there is a significant influence of the comfort of facilities and infrastructure on the satisfaction of PMIs. Acceptance of Hypothesis 1 of this study shows that the comfort of the facilities and infrastructure available is by public service standards, such as the availability of support for adequate work equipment for services (for example computer set and internet access), accessible WiFi facilities for applicants, ease of access to service building locations, availability of service buildings that meet the standard requirements for security, safety and function, availability a clean and comfortable waiting room, the availability of sufficient parking area, the availability of a clean and comfortable place of worship, and the availability of clean toilets and separation between men and women will increase migrant worker satisfaction, and vice versa. This is in line with research results of

(Febrianti et al., 2023; Handayani, 2019; LIsninda, 2021; Salam & Rosy, 2022) that the provision of good infrastructure by a public service provider institution is a mandatory requirement that must be fulfilled and provided because it will affect the level of satisfaction of the people who receive the service.

The results of the analysis of the influence of ease of service procedures on migrant worker satisfaction obtained a t-count value of (+)4,709 and a regression coefficient value (b_2) of (+) 0.802 units. Meanwhile, the t-table value for *the degree of freedom* (db) = 91 (n-k-1 = 95-3-1), *level of significance* (α) 0.025 is 1.986. For this reason, it can be said that the t-count value (4.709) > t-table value (1.986). Acceptance of hypothesis II of this research proves that service procedures are easy, such as the service not being complicated, easy to understand, and easy to implement, and impact increasing the satisfaction of Indonesian Migrant Workers because the mechanism is *effortless*. This follows research results of (Handayani, 2019; Hariyanto & Susilo, 2021; Salam & Rosy, 2022; Styo & Sukmana, 2022), which state that service quality, one of which is assessed by indicators of ease of service procedures, significantly affects community satisfaction.

The analysis results of the influence of officer behaviour on migrant worker satisfaction obtained a t-count value of 2,635 and a regression coefficient value (b_3) of (+) 0.172 units. Meanwhile, the t-table value for *the degree of freedom* (db) = 91 (n-k-1 = 95-3-1), *level of significance* (α) 0.025 is 1.986. Comparison of the two t values above shows that if the t-count value (2.635) > t-table value (1.986). The acceptance of hypothesis III of the research shows that the behaviour of officers is considered good as assessed by indicators, such as explanation of the officers who supervise the service, the disciplinary attitude of the service officers, sense of responsibility of the service officers, ability/skills of the service officers, speed of the service process, fairness in obtaining services, polite attitude and friendliness of the officers, the certainty of service times, accuracy (legality and accountability), and security guarantees have a positive impact on increasing migrant worker satisfaction. The results of this research are also in line with previous research studies conducted by (Handayani, 2019; Hariyanto & Susilo, 2021; LIsninda, 2021; Salam & Rosy, 2022) that the quality of service is one of the indicators assessed by the friendliness of the officers, and the attention to the officers to the community has a significant effect on community satisfaction.

3) Uji F

Table 4. explains that the F-count value is 55.892 while the F-table value in $df_1=3$, $df_2 = 91$, and *the level of significance* (α) 5% is 2.7. Comparing the two F values, it is concluded that the F-count value (55.892) > F-table (2.7), then the research hypothesis IV statement, "There is a significant influence of comfort of facilities and infrastructure, ease of service procedures, and behaviour of officers simultaneously influence the

satisfaction of Indonesian Migrant Workers in obtaining legality of Police Record Certificates at the Administrative Services Section Office of the Central Java Regional Police.", is acceptable. The acceptance of research hypothesis IV shows that the independent variables, in this case, are the comfort of facilities and infrastructure (X_1), ease of service procedures (X_2), and Officer behaviour (X_3) is worthy of being used as a predictor for the dependent variable, in this case, the variable migrant worker satisfaction (Y).

Table 4.
ANOVA(b)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Say.
1 Regression	186,179	3	62,060	55,892	0,000 ^a
Residual	101,042	91	1,110		
Total	287,221	94			

a. Predictors: (Constant), Officer Behavior (X_3), Convenience of Facilities and Infrastructure (X_1), Ease of Service Procedures (X_2)

b. Dependent Variable: Migrant Worker Satisfaction (Y)

Source: Processed Primary Data, 2023

4) Coefficient of Determination (*Adjusted R Square*)

The coefficient of determination indicates the amount of variance in the dependent variable that the independent variable can explain.

Table 5.
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,805 ^a	0,648	0,637	1,05373

a. Predictors: (Constant), Officer Behavior (X_3), Convenience of Facilities and Infrastructure (X_1), Ease of Service Procedures (X_2)

Source: Processed Primary Data, 2023

In this case, the coefficient of determination is used to determine the magnitude of the variance in the migrant worker satisfaction variable (Y), which can be explained by the independent variable (Comfort of facilities and infrastructure (X_1), Ease of service procedures (X_2), and Officer behaviour (X_3)). Table 5. shows the values of *Adjusted R Square*, the result of data analysis was 0.637. This means that 63.70% of the variation in the dependent variable (migrant worker satisfaction (Y)) can be explained by the variation in the three independent variables, namely Comfort of facilities and infrastructure (X_1),

Ease of service procedures (X_2), and Officer behaviour (X_3). Meanwhile, the remaining 36.30% (100% – 63.70%) is explained by other variables that were not studied, for example, supervision and leadership (Rohmad, 2017).

CONCLUSION

Based on the analysis and discussion, it can be concluded that the independent variables -comfort of facilities and infrastructure, ease of service procedures, and officer behavior- have a significant influence, both partially and simultaneously, on the satisfaction of Indonesian Migrant Workers as the dependent variable. The analysis also indicates that the ease of service procedures is the most influential variable compared to the other two independent variables. Therefore, the Administration Section of the Central Java Regional Police's Ditintelkam should focus on simplifying the SKCK application process. Additionally, improving access to facilities, such as adequate parking, needs to be addressed. In the case of SKCK service officers, ongoing education, training, and guidance should be provided regularly, with supervision and control by leadership elements, to enhance the competency and professionalism of the officers and ensure they deliver services that meet public service standards. For future research, exploring other variables, such as supervision and leadership, may provide additional insights into factors influencing migrant worker satisfaction.

REFERENCES

- Auliah, M. (2017). Implementasi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 4(1), 147–155.
<https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/download/403/394>
- Febrianti, A. C., Iskandar, A., & Rusliandy, R. (2023). Implementasi Kebijakan Pembangunan Infrastruktur melalui Program Samisade terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Ciawi. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 10(2).
<https://doi.org/10.37606/publik.v10i2.685>
- Fiani, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (Skck) Di Polsek Mardinding Polres Tanah Karo. *Laboratorium Penelitian Dan Pengembangan FARMAKA TROPIS Fakultas Farmasi Universitas Mualawarman, Samarinda, Kalimantan Timur, April*.
- Handayani, R. W. D. (2019). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pabelan Kabupaten Semarang*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi AMA.
- Hariyanto, S., & Susilo, H. D. (2021). Evaluasi Kepuasan Masyarakat pada Layanan Publik Kantor di Kantor Desa Tenggaran Kecamatan Pule Kabupaten Trenggalek.

- Publiciana*, 14(02). <https://doi.org/10.36563/publiciana.v14i02.369>
- LIsninda, W. (2021). Pengaruh Kemampuan Pegawai, Sarana Layanan terhadap Kualitas Layanan dan Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Batu Piring Kecamatan Paringin Selatan. *KINDAI*, 17(2). <https://doi.org/10.35972/kindai.v17i2.655>
- Maulidiah. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (Paten)*. CV. Indra Prahasta.
- Orbawati, E. B., Nugraha, J. T., & Fadlurrahman, F. (2023). Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pelayanan SKCK dan SIM Pada Polres Kota Magelang). *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(1). <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i1.2882>
- Pasolong, H. (2015). *Kepemimpinan Birokrasi*. Alfabeta.
- Ritonga, Z. M. U. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pembuatan SKCK di Polrestabes Medan. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan (JIMK)*, 3(1). <https://doi.org/10.32696/jimk.v2i1.1461>
- Rohmad, Z. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magetan. *Habitus: Jurnal Pendidikan, Sosiologi, & Antropologi*, 1(1). <https://doi.org/10.20961/habitus.v1i1.18852>
- Salam, D. M. A., & Rosy, B. (2022). Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap Kepuasan Masyarakat. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(3). <https://doi.org/10.37606/publik.v9i3.360>
- Setiawati, B. (2021). Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan SKCK Polres Tabalong Kabupaten Tabalong. *Jurnal PubBis*, 5(1).
- Styo, V. P., & Sukmana, H. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Pemerintah Desa Entalsewu Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(4). <https://doi.org/10.37606/publik.v9i4.440>
- Sugiyono. (2014). Perspektif Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D*.
- Zulfahmi, Z. (2021). Analisis Mutu Pelayanan Pembuatan Surat Catatan Keterangan Kepolisian (SKCK) Berdasarkan Survey Kepuasan Masyarakat pada Direktorat Intelejen Keamanan (DITINTELKAM) Polda Kalimantan Barat. *E-Jurnal Equilibrium Manajemen*, 5(1 SE-).

PERAN PSIKOLOGI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KERJASAMA TIM

Wahyunnisa Aisy Agustini¹, Anniez Rachmawati Muslifah², Faqih Purnomasidi³

Universitas Sahid Surakarta, Surakarta

wahyunnisa.aisy@gmail.com¹, anniez@usahidsolo.ac.id², faqih@usahidsolo.ac.id³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana psikologi dapat digunakan untuk mengatasi hambatan dalam kerjasama tim dan meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Kerjasama tim merupakan elemen penting dalam berbagai konteks, mulai dari dunia bisnis hingga lingkungan akademis dan sosial. Kerjasama tim yang efektif tidak hanya berkontribusi pada pencapaian tujuan bersama tetapi juga memperkuat hubungan interpersonal, meningkatkan kepuasan kerja, dan mengoptimalkan produktivitas. Melalui pendekatan penelitian kualitatif dan pengumpulan data dari berbagai sumber pustaka, artikel ini menyajikan analisis mendalam tentang peran psikologi dalam meningkatkan kualitas kerjasama tim. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa psikologi memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas kerjasama tim dan berpengaruh secara signifikan. Dengan memahami dan mengatasi hambatan dalam dinamika kelompok, mengembangkan keterampilan komunikasi yang efektif, serta mempromosikan koordinasi, keseimbangan kontribusi, dukungan timbal balik, usaha, dan kekompakan dalam tim, psikologi dapat membantu dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif untuk mencapai tujuan bersama dengan sukses.

Kata Kunci: **Kerjasama Tim, Kualitas Kerjasama Tim, Psikologi**

ABSTRACT

This research aims to explore how psychology can be used to overcome barriers to teamwork and improve overall organizational performance. Teamwork is an important element in various contexts, from the business world to academic and social environments. Effective teamwork not only contributes to achieving common goals but also strengthens interpersonal relationships, increases job satisfaction, and optimizes productivity. Through a qualitative research approach and data collection from various literature sources, this article presents an in-depth analysis of the role of psychology in improving the quality of teamwork. The results of this research show that psychology has an important role in improving the quality of teamwork and has a significant influence. By understanding and overcoming obstacles in group dynamics, developing effective communication skills, and promoting coordination, balance of contribution, mutual support, effort, and cohesion in teams, psychology can assist in creating a work environment that is conducive to successfully achieving shared goals.

Keywords: **Teamwork, Teamwork Quality, Psychology**

PENDAHULUAN

Dalam berbagai konteks, mulai dari dunia bisnis hingga lingkungan akademis dan sosial pasti membutuhkan kerjasama tim. Kerjasama tim yang efektif tidak hanya memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian tujuan bersama, tetapi juga memperkuat hubungan antar seseorang di dalam tim, meningkatkan kepuasan kerja, dan mengoptimalkan produktivitas (Febrianto, 2021). Namun, kerjasama tim sering kali dihadapkan pada berbagai tantangan, mulai dari konflik interpersonal hingga ketidakcocokan dalam gaya kerja dan komunikasi.

Kerjasama tim merupakan pilar utama dalam kesuksesan organisasi di era kontemporer. Namun, mengelola kerjasama di antara anggota tim yang beragam seringkali menjadi tantangan yang kompleks bagi manajer dan pemimpin. Perbedaan latar belakang, kepercayaan, dan nilai-nilai personal dapat menciptakan hambatan yang menghambat kolaborasi yang efektif dalam mencapai tujuan bersama.

Salah satu aspek yang sering diabaikan dalam meningkatkan kualitas kerjasama tim adalah peran psikologi. Psikologi memiliki peran yang penting dalam memahami perilaku seseorang dan dinamika kelompok (Susetyo, 2021). Dengan pemahaman yang mendalam tentang psikologi seseorang dan interaksi sosial, kita dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kerjasama tim, mengatasi hambatan-hambatan yang mungkin muncul, dan mengembangkan strategi untuk memperbaiki kualitas kerjasama.

Pentingnya memperhatikan aspek psikologis dalam meningkatkan kerjasama tim juga tercermin dalam hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti kepemimpinan, komunikasi, kepercayaan, dan konflik interpersonal secara langsung berkaitan dengan efektivitas kerjasama tim (Febrianto, 2021). Oleh karena itu, memahami bagaimana psikologi seseorang berperan dalam dinamika kelompok menjadi kunci untuk mengoptimalkan kerjasama tim.

Psikologi memiliki peran penting dalam memahami dan mengatasi hambatan dalam kerjasama tim. Psikologi kelompok dapat membantu dalam memahami dinamika kelompok, mengidentifikasi hambatan, dan mengembangkan strategi untuk meningkatkan kerjasama. Psikologi juga dapat membantu dalam meningkatkan kerjasama tim dengan memahami bagaimana seseorang berinteraksi dalam kelompok, mengidentifikasi dan mengatasi konflik, dan mengembangkan keterampilan komunikasi yang efektif.

Psikologi sebagai ilmu yang mempelajari perilaku manusia memiliki peran yang signifikan dalam memahami dinamika seseorang dan interaksi sosial. Namun, dalam konteks kerjasama tim, penting untuk mengeksplorasi bagaimana pendekatan psikologi, khususnya yang berlandaskan pada prinsip-prinsip Islam, dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas kerjasama tim.

Psikologi Islam memberikan perspektif unik dalam memahami manusia dan

hubungannya dengan lingkungan sosialnya. Dengan mempertimbangkan nilai-nilai moral, etika, dan ajaran-agama Islam, psikologi Islam dapat menjadi landasan yang kuat untuk mengembangkan strategi yang mendorong kolaborasi yang berkesinambungan dan harmonis di antara anggota tim (Suud, 2021). Psikologi Islam dapat memberikan wawasan tentang nilai-nilai seperti kesabaran, empati, dan penyelesaian konflik yang mengutamakan kedamaian dan persatuan dalam tim (Rusdi, Rida dalam psikologi islam dan konstruksi alat ukurnya, 2017).

Organisasi semakin mengakui pentingnya psikologi dalam meningkatkan kualitas kerjasama tim. Aspek psikologi ini dapat membantu organisasi dalam mengidentifikasi dan mengatasi hambatan dalam kerjasama tim, serta mengembangkan keterampilan yang diperlukan untuk mencapai tujuan bersama.

Kerjasama tim yang baik dapat meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan (Lawasi, 2017). Organisasi yang memiliki kerjasama tim yang baik cenderung memiliki tingkat produktivitas yang lebih tinggi, inovasi yang lebih banyak, dan kepuasan kerja yang lebih tinggi. Aspek psikologi ini dapat memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi. Dengan memahami dan mengatasi hambatan dalam kerjasama tim, organisasi dapat meningkatkan produktivitas, inovasi, dan kepuasan kerja.

Selain itu, peran teknologi dalam dunia modern juga menambah kompleksitas dalam kerjasama tim. Dengan semakin berkembangnya teknologi, tim sering kali terdiri dari seseorang yang berada di lokasi geografis yang berbeda, yang menuntut pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana faktor-faktor psikologis dapat mempengaruhi kolaborasi jarak jauh. Oleh karena itu, penelitian tentang peran psikologi dalam meningkatkan kualitas kerjasama tim menjadi semakin relevan dalam konteks kerja yang terus berubah ini.

Dalam dunia kerja modern, kerjasama tim menjadi kunci untuk mencapai tujuan bersama. Kerjasama tim yang baik dapat meningkatkan produktivitas, inovasi, dan kepuasan kerja. Namun, meningkatkan kualitas kerjasama tim bukanlah tugas yang mudah. Banyak faktor yang dapat menghambat kerjasama tim, seperti perbedaan kepribadian, konflik kepentingan, dan kurangnya komunikasi yang efektif. Ini menunjukkan pentingnya memahami dan mengatasi hambatan-hambatan ini untuk mencapai kerjasama tim yang efektif.

Tantangan lainnya dalam meningkatkan kualitas kerjasama tim adalah perubahan yang cepat dalam lingkungan kerja, baik itu perubahan dalam struktur organisasi, tuntutan pasar, atau teknologi. Perubahan ini sering kali menimbulkan ketidakpastian dan resistensi dalam tim. Dengan memahami aspek psikologis dari perubahan dan adaptasi, kita dapat mengurangi ketegangan dan meningkatkan kesiapan tim untuk berkolaborasi dalam menghadapi tantangan baru.

Selanjutnya, faktor-faktor seperti stres dan tekanan kerja juga dapat mempengaruhi kualitas kerjasama tim (Astuti, D., et all., 2022). Stres yang berlebihan dapat mengganggu keseimbangan emosional seseorang dan menghambat kemampuan mereka untuk berkolaborasi secara efektif. Dalam konteks ini, penelitian tentang bagaimana psikologi dapat membantu dalam mengelola stres dan meningkatkan ketahanan mental seseorang dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas kerjasama tim.

Selain itu, peran kepemimpinan dalam membentuk budaya kerja dan mempengaruhi dinamika tim juga tidak boleh diabaikan (Retnowati, 2023). Gaya kepemimpinan yang memperhatikan aspek psikologis seseorang dalam tim dapat membantu dalam membangun hubungan yang kuat, memfasilitasi komunikasi yang efektif, dan memotivasi anggota tim untuk bekerja sama mencapai tujuan bersama. Kualitas kepemimpinan dalam konteks Islam juga menjadi fokus penting. Seorang pemimpin yang memahami prinsip-prinsip psikologi Islam dapat memimpin tim dengan adil, berempati, dan memotivasi anggota timnya untuk mencapai tujuan bersama dengan semangat yang tinggi.

Demikianlah, dengan mempertimbangkan berbagai aspek tersebut, dapat disimpulkan bahwa penelitian tentang peran psikologi dalam meningkatkan kualitas kerjasama tim memiliki relevansi yang besar dalam konteks kerja yang semakin kompleks dan dinamis. Dengan pemahaman yang lebih dalam tentang faktor-faktor psikologis yang mempengaruhi kerjasama tim, kita dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas kerjasama tim dan mencapai keberhasilan bersama. Dengan memahami pentingnya psikologi dalam meningkatkan kualitas kerjasama tim, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana psikologi dapat digunakan untuk mengatasi hambatan dalam kerjasama tim dan meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

LANDASAN TEORI

Psikologi

Psikologi berasal dari bahasa Yunani *psyche* yang artinya jiwa, dan *Logos* berarti ilmu pengetahuan. Jadi, secara etimologi psikologi berarti ilmu yang mempelajari tentang jiwa, baik mengenai gejala, proses maupun latar belakangnya (Supadmi, et all, 2023). Psikologi diartikan sebagai kajian saintifik tentang tingkah laku dan proses mental organisme. Tiga ide penting dalam definisi ini ialah saintifik, tingkah laku, dan proses mental (Hastuti, 2022). Psikologi berasal dari kata *psyche* dan *logos* yang berarti jiwa dan ilmu. Psikologi adalah ilmu yang menyelidiki dan membahas tentang perbuatan dan tingkah laku manusia (Yusron Masduki, Ida Warsah, 2020).

Menurut Gleitman (Supadmi, et all, 2023), psikologi adalah ilmu pengetahuan yang berusaha memahami perilaku manusia, alasan dan cara melakukan sesuatu, dan

juga memahami cara makhluk tersebut berfikir dan berperasaan. Menurut Poerbakawatja dan Harahap dalam Ensiklopedia Pendidikan (Supadmi, et all, 2023), psikologi adalah ilmu pengetahuan yang mengadakan pendidikan atas gejala-gejala dan kegiatan jiwa tersebut meliputi respons organisme dan hubungannya dengan lingkungan. Psikologi adalah ilmu yang mempelajari tingkah laku manusia dan proses mental. Menurut Feldelman, tingkah laku adalah segala sesuatu yang dilakukan oleh suatu organisme yang dapat diamati dan direkam, seperti berteriak, tersenyum, mengedipkan mata, berbicara, dan bertanya (Yusron Masduki, Ida Warsah, 2020).

Dalam konteks penelitian ini, psikologi mengacu pada ilmu yang mempelajari perilaku dan proses mental manusia. Ini mencakup pemahaman tentang bagaimana individu berpikir, merasa, dan bertindak dalam berbagai situasi, termasuk dalam konteks kerja sama tim.

Kerjasama Tim

Menurut Andrew Carnegie dalam (andi Ibrahim, et all, 2023), kerjasama tim ialah kemampuan bekerja sama mencapai visi bersama. Kemampuan mengarahkan pencapaian individual terhadap tujuan organisasi. Kerjasama tim merupakan bahan bakar yang memungkinkan orang biasa mencapai hasil yang luar biasa. Selain itu kerjasama tim atau teamwork tidak berbeda dengan *collaboration* atau kolaborasi. Tim adalah sekelompok orang dengan kemampuan telenta, pengalaman dan latar belakang yang berbeda yang berkumpul bersama-sama untuk mencapai suatu tujuan.

Dalam konteks penelitian ini, kerjasama tim merujuk pada interaksi, koordinasi, dan kolaborasi antara anggota tim dalam mencapai tujuan bersama. Ini meliputi berbagai aspek, seperti komunikasi yang efektif, pemecahan masalah bersama, dukungan antaranggota tim, dan penyelesaian konflik dengan konstruktif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk jenis penelitian pustaka (library research), yakni penelitian yang obyek kajiannya menggunakan data pustaka berupa buku-buku sebagai sumber datanya (Hadi, 2002). Penelitian ini dilakukan dengan membaca, menelaah, dan menganalisis berbagai literatur yang ada, berupa hadis, kitab, maupun hasil penelitian terdahulu.

Penelitian ini penulis menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang sistematis yang digunakan untuk mengkaji atau meneliti suatu obyek pada latar alamiah tanpa ada manipulasi didalamnya dan tanpa ada ujian hipotesis.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua macam data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengembalian data langsung pada subyek sebagai sumber informasi yang dicari. Data primer yang digunakan adalah hasil penelitian terdahulu tentang psikologi pada kerjasama tim.

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain, tidak secara diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya (Anwar, 2001). Untuk mendapatkan data sekunder dilakukan dengan melalui studi kepustakaan yang berisikan informasi tentang primer, terutama bahan pustaka, melalui literatur-literatur dari buku pustaka, karya ilmiah. Data Sekunder yang digunakan adalah buku, jurnal dan internet yang berisikan pengaruh psikologi dalam kerjasama tim dan hal-hal yang menjadi relevensi dengan permasalahan yang menjadi objek kajian penelitian.

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dipakai untuk mengumpulkan informasi atau fakta-fakta dilapangan (Prastowo, 2016). Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah metode library research, yaitu studi kepustakaan. Metode kepustakaan adalah penelitian yang dilakukan dengan cara membaca buku-buku atau majalah dengan sumber data lainnya dalam perpustakaan.

Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori, dan satuan urutan dasar. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, yaitu penelitian yang berusaha mendeskripsikan dan menginterpretasi apa yang ada, pendapat yang sedang tumbuh, proses yang sedang berlangsung, akibat atau efek yang terjadi atau kecenderungan yang berkembang (Sumanto, 2014).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Menurut Gibson et al. (2012), psikologis merupakan faktor yang berasal dari dalam seseorang seseorang terkait dengan kondisi kejiwaan dan mental seseorang yang dapat mempengaruhi kuantitas dan kualitas perolehan kinerja seseorang, artinya jika kondisi psikologis seseorang baik, maka kinerja orang tersebut baik juga.

Psikologis terbentuk dari sikap (attitude) seseorang dalam menghadapi situasi kerja. Sikap mental itu sendiri merupakan kondisi mental yang mendorong diri seseorang untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal, meningkatnya kinerja seseorang akan meningkatkan pula kinerja organisasi. Oleh karena itu faktor psikologis harus diamati oleh pimpinan sehingga dapat memberikan informasi untuk memecahkan perilaku dan masalah kinerja karyawan.

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Karyono & Septi (2018) yang menemukan bahwa faktor psikologis yang mempengaruhi secara langsung kerjasama tim.

Kerjasama tim (teamwork) merupakan konsep yang dikembangkan oleh Martin Hoegl dan Hans George Geumenden, kerjasama tim atau teamwork didefinisikan sebagai kolaborasi yang efektif antara anggota tim dalam mencapai tujuan bersama (Hoegl, M., & Geumenden, H.G, 2005). Hal ini mencakup komunikasi yang terbuka, koordinasi yang baik, keseimbangan kontribusi anggota, dukungan timbal balik, usaha yang tinggi, dan kesatuan yang solid di antara anggota tim.

Dalam konsep tersebut, kerjasama tim mencoba untuk tidak hanya mengukur kualitas interaksi dan kerja sama dalam tim, tetapi juga untuk menghubungkan kualitas ini dengan tingkat keberhasilan proyek. Melalui konsep ini, Hoegl dan Gemuenden berharap dapat memberikan wawasan yang lebih dalam tentang bagaimana kerja tim yang efektif dapat meningkatkan hasil proyek, terutama dalam konteks proyek-proyek yang membutuhkan inovasi. 1. Kerjasama tim didasarkan pada 6 (enam) dimensi utama; 2. Komunikasi: Seberapa sering dan efektif anggota tim berkomunikasi satu sama lain; 3. Koordinasi: Seberapa baik anggota tim bekerja sama untuk menyelesaikan tugas; 4. Keseimbangan kontribusi anggota: Seberapa baik anggota tim berkontribusi sesuai dengan kemampuan dan keahlian mereka; 5. Dukungan timbal balik: Seberapa baik anggota tim saling mendukung dan membantu satu sama lain; 6. Usaha: Seberapa keras anggota tim bekerja untuk mencapai tujuan Bersama; 7. Kekompakkan: Seberapa kuat rasa kebersamaan dan persatuan dalam tim.

Dari enam dimensi tersebut, psikologi sangat berperan dalam meningkatkan kualitas kerjasama tim dengan sangat signifikan. Berikut adalah beberapa peran utama psikologi dalam konteks ini:

Hasil penelitian dan pembahasan disajikan dengan uraian yang singkat dan jelas, dengan membandingkan teori, hasil temuan dan analisis. Hasil pengolahan data dapat ditampilkan dalam bentuk gambar atau tabel dengan diberi uraian singkat sebagai interpretasi gambar atau tabel yang digunakan. Hasil pembahasan harus fokus menjawab rumusan masalah yang telah disampaikan di bagian pendahuluan.

Peran Psikologi Dalam Meningkatkan Komunikasi

Psikologi dapat membantu dalam mengembangkan keterampilan komunikasi interpersonal yang efektif. Ini termasuk memahami bagaimana berbicara dan mendengarkan dengan cara yang mendukung kerjasama tim. Pelatihan komunikasi interpersonal dapat meningkatkan kerjasama tim dengan meningkatkan kemampuan anggota tim untuk berkomunikasi secara efektif (Aziz, A., & Sahra, A., 2018). Pada Psikologi Islam dapat membantu dalam mengembangkan keterampilan komunikasi yang berakar pada nilai-nilai Islam, seperti kejujuran, empati, dan kesabaran. Ini dapat meningkatkan kualitas komunikasi antar anggota tim dengan memastikan bahwa komunikasi tersebut menghormati nilai-nilai Islam dan menghargai perbedaan (Arbi, 2012).

Peran psikologi dalam meningkatkan komunikasi dalam konteks kerjasama tim sangatlah signifikan. Psikologi membantu anggota tim dalam memahami aspek-aspek psikologis yang terlibat dalam proses komunikasi interpersonal. Pertama-tama, psikologi membantu dalam memahami perbedaan gaya komunikasi antarseseorang dan bagaimana hal tersebut dapat mempengaruhi interpretasi pesan. Misalnya, seseorang dapat memiliki preferensi komunikasi yang berbeda, seperti komunikasi verbal atau

non-verbal, dan psikologi membantu mengidentifikasi cara terbaik untuk berkomunikasi dengan masing-masing anggota tim.

Selain itu, psikologi juga memperhatikan faktor persepsi dan interpretasi dalam komunikasi (Wijaya, I.A., Shahirah, R.A., & Yuliana, M.E, 2022). Seseorang seringkali mempersepsikan pesan berdasarkan pengalaman, keyakinan, dan emosi mereka sendiri. Psikologi membantu dalam memahami bagaimana persepsi ini dapat mempengaruhi respons dan tanggapan terhadap pesan komunikasi. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang persepsi, anggota tim dapat memperbaiki kejelasan pesan dan meminimalkan kesalahpahaman dalam komunikasi.

Psikologi juga memperhatikan dinamika kekuasaan dan hubungan interpersonal dalam komunikasi. Dalam tim, hierarki kekuasaan dan hubungan antarseseorang dapat memengaruhi cara komunikasi berlangsung. Psikologi membantu dalam memahami bagaimana perbedaan status atau kekuasaan dapat mempengaruhi kemampuan seseorang untuk menyampaikan ide atau masukan mereka dengan percaya diri (Rahayu, P.P., & Agustina, M.T, 2022). Dengan memahami ini, pemimpin tim dapat menciptakan lingkungan yang inklusif dan mendorong partisipasi aktif dari seluruh anggota tim.

Psikologi juga membantu dalam mengembangkan keterampilan mendengarkan aktif dan empati dalam komunikasi. Mendengarkan dengan baik merupakan keterampilan penting dalam komunikasi interpersonal yang efektif. Psikologi membantu anggota tim untuk mengembangkan kemampuan mendengarkan aktif, yaitu memberikan perhatian penuh pada pesan yang disampaikan oleh rekan tim mereka. Selain itu, psikologi juga membantu dalam mengembangkan empati, yaitu kemampuan untuk memahami dan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, sehingga meningkatkan saling pengertian dan koneksi dalam tim (Kusasi, 2014).

Terakhir, psikologi juga membantu dalam mengatasi hambatan-hambatan komunikasi yang mungkin muncul dalam tim. Hambatan seperti perbedaan bahasa, budaya, atau latar belakang dapat menghambat efektivitas komunikasi. Psikologi membantu anggota tim untuk mengenali dan mengatasi hambatan-hambatan ini dengan mengembangkan strategi komunikasi yang inklusif dan adaptif. Dengan memahami dan mengatasi hambatan-hambatan komunikasi, tim dapat memperkuat kualitas komunikasi mereka, meningkatkan kolaborasi, dan mencapai tujuan bersama dengan lebih efektif.

Peran Psikologi Dalam Meningkatkan Koordinasi

Psikologi dapat membantu dalam mengembangkan koordinasi tim yang efektif. Ini termasuk memahami bagaimana anggota tim bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Komunikasi yang baik dan koordinasi yang efektif dapat menciptakan iklim kerja yang kondusif (Insan, 2023). Psikologi Islam dapat membantu dalam mengembangkan koordinasi tim yang berakar pada nilai-nilai Islam, seperti kerjasama, kepemimpinan yang bertanggung jawab, dan kepatuhan terhadap tujuan bersama. Ini

dapat meningkatkan efektivitas kerjasama tim dalam mencapai tujuan bersama (Arbi, 2012).

Peran psikologi dalam meningkatkan koordinasi dalam kerjasama tim sangatlah penting dan multifaset. Psikologi membawa pemahaman mendalam tentang dinamika individu, kelompok, dan interaksi sosial yang dapat diterapkan untuk meningkatkan koordinasi dalam tim (Tebay, 2021). Pertama-tama, psikologi membantu dalam memahami perbedaan gaya kerja, preferensi tugas, dan keahlian individu di dalam tim. Dengan pemahaman ini, pemimpin tim dapat mengalokasikan tugas secara efisien, memanfaatkan kekuatan masing-masing anggota, dan menghindari tumpang tindih dalam tanggung jawab. Karena kurangnya kerjasama tim dalam memberikan mengerjakan sesuatu juga disebabkan oleh kurangnya wawasan dan pemahaman tentang tanggung jawab bersama untuk menjaga citra organisasi (Katili, 2015).

Selain itu, psikologi juga membantu dalam memahami faktor-faktor motivasi individu yang memengaruhi partisipasi dan keterlibatan dalam koordinasi tim. Dengan memahami apa yang mendorong setiap anggota tim untuk berkontribusi, pemimpin tim dapat merancang insentif dan reward systems yang sesuai, serta memberikan dukungan yang diperlukan untuk memotivasi anggota tim dalam mencapai tujuan bersama. Dengan memastikan bahwa setiap anggota tim merasa dihargai dan diberdayakan, koordinasi tim dapat ditingkatkan secara signifikan.

Selanjutnya, psikologi juga membantu dalam memahami dinamika kepemimpinan dan pengaruh dalam koordinasi tim. Psikologi membawa wawasan tentang gaya kepemimpinan yang berbeda, serta dampaknya terhadap motivasi, komitmen, dan kinerja individu dalam tim. Dengan memahami preferensi dan kebutuhan kepemimpinan anggota tim, pemimpin tim dapat mengembangkan strategi kepemimpinan yang sesuai, memfasilitasi komunikasi yang terbuka, dan mempromosikan kolaborasi yang produktif di antara anggota tim.

Selain itu, psikologi membantu dalam memahami aspek psikologis dari konflik yang mungkin muncul dalam koordinasi tim. Konflik adalah bagian alami dari interaksi manusia, tetapi dapat menghambat koordinasi dan kinerja tim jika tidak diatasi dengan baik. Psikologi membantu anggota tim dalam mengembangkan keterampilan resolusi konflik yang efektif, termasuk komunikasi yang jujur, empati, dan negosiasi yang konstruktif (Kusumaputri, 2018). Dengan memperkuat keterampilan ini, tim dapat mengatasi konflik dengan cara yang mempromosikan kolaborasi dan memperkuat hubungan interpersonal.

Terakhir, psikologi juga membantu dalam membangun budaya kerja yang mendukung dan mendorong kolaborasi dalam tim. Psikologi membawa pemahaman tentang norma-norma, nilai-nilai, dan identitas kelompok yang memengaruhi dinamika sosial dalam tim. Dengan membangun budaya kerja yang inklusif, transparan, dan

mendukung, tim dapat menciptakan lingkungan yang kondusif untuk koordinasi yang efektif, pertukaran ide, dan inovasi. Dengan demikian, psikologi memberikan kontribusi yang penting dalam memperkuat koordinasi dalam kerjasama tim, membantu tim mencapai tujuan bersama dengan lebih efektif dan efisien (Tueno, 2017).

Peran Psikologi Dalam Meningkatkan Keseimbangan Kontribusi Anggota

Psikologi dapat membantu dalam memastikan bahwa anggota tim berkontribusi sesuai dengan kemampuan dan keahlian mereka. Ini termasuk memahami bagaimana seseorang berinteraksi satu sama lain dan bagaimana mereka dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Psikologi Islam dapat membantu dalam memastikan bahwa anggota tim berkontribusi sesuai dengan kemampuan dan keahlian mereka, dengan mempertimbangkan nilai-nilai Islam seperti keadilan dan kesetaraan. Ini dapat meningkatkan keseimbangan kontribusi anggota tim (Arbi, 2012).

Peran psikologi dalam meningkatkan keseimbangan kontribusi anggota dalam kerjasama tim memainkan peran penting dalam memastikan setiap individu merasa dihargai dan terlibat secara maksimal. Pertama-tama, psikologi membantu dalam memahami kebutuhan, keahlian, dan minat individu di dalam tim. Dengan memahami preferensi kerja dan kemampuan setiap anggota, psikolog dapat membantu pemimpin tim dalam melakukan alokasi tugas yang seimbang, memastikan bahwa setiap anggota memberikan kontribusi sesuai dengan potensi terbaik mereka (Febrianto, 2021).

Selanjutnya, psikologi juga membantu dalam memahami faktor motivasi individu yang memengaruhi tingkat kontribusi mereka dalam tim. Psikolog membawa wawasan tentang kebutuhan psikologis seperti pencapaian, hubungan sosial, dan pengakuan yang dapat memotivasi anggota tim untuk berpartisipasi aktif. Dengan memahami faktor-faktor motivasi ini, psikolog dapat membantu dalam merancang strategi pengakuan dan insentif yang sesuai, serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung keterlibatan yang tinggi dari seluruh anggota tim.

Selain itu, psikologi juga membantu dalam mengatasi hambatan internal yang mungkin menghalangi kontribusi anggota tim. Beberapa anggota tim mungkin mengalami hambatan seperti kurangnya kepercayaan diri, keengganan untuk berbicara, atau ketidakmampuan dalam mengekspresikan ide-ide mereka. Psikolog dapat membantu individu dalam mengatasi hambatan-hambatan ini melalui dukungan emosional, pembangunan keterampilan, dan pengembangan kepercayaan diri (Hamama, 2021).

Psikologi juga memperhatikan dinamika kepemimpinan dan pengaruh dalam memastikan keseimbangan kontribusi anggota tim. Psikolog membawa pemahaman tentang gaya kepemimpinan yang efektif dan dampaknya terhadap partisipasi anggota tim. Dengan pemahaman ini, psikolog dapat membantu pemimpin tim dalam mengembangkan strategi kepemimpinan yang inklusif, memberikan arahan yang jelas,

dan mempromosikan partisipasi aktif dari seluruh anggota tim (Febrianto, 2021).

Terakhir, psikologi membantu dalam membangun budaya kerja yang mendukung dan mendorong keseimbangan kontribusi anggota tim. Psikolog membawa pemahaman tentang nilai-nilai, norma-norma, dan identitas kelompok yang memengaruhi dinamika sosial dalam tim. Dengan membangun budaya kerja yang inklusif, adil, dan transparan, psikolog membantu dalam menciptakan lingkungan yang kondusif untuk keterlibatan dan kontribusi yang seimbang dari seluruh anggota tim. Dengan demikian, psikologi memiliki peran yang krusial dalam memastikan keseimbangan kontribusi anggota tim, sehingga memperkuat kerjasama tim dan meningkatkan pencapaian tujuan bersama.

Peran Psikologi Dalam Meningkatkan Dukungan Timbal Balik

Psikologi dapat membantu dalam mengembangkan sikap mendukung dalam tim. Ini termasuk memahami bagaimana anggota tim saling mendukung dan membantu satu sama lain. Sikap mendukung dapat meningkatkan kerjasama tim dengan menciptakan hubungan interpersonal yang efektif. Psikologi Islam dapat membantu dalam mengembangkan sikap mendukung dalam tim yang berakar pada nilai-nilai Islam, seperti rasa hormat, kasih sayang, dan kepedulian terhadap kesejahteraan anggota tim. Ini dapat meningkatkan dukungan timbal balik antar anggota tim (Arbi, 2012).

Peran psikologi dalam meningkatkan dukungan timbal balik dalam kerjasama tim sangatlah penting untuk membangun hubungan yang sehat dan saling mendukung di antara anggota tim. Psikologi membantu dalam memahami dinamika hubungan interpersonal dan kebutuhan akan dukungan emosional dalam tim (Wulandari, W., Nuraini, R., Maghfiroh, F., Darmawan, D., Halizah, S.N., & Mardikaningsih, R., 2022). Psikolog membawa wawasan tentang cara individu merespon dan memberikan dukungan satu sama lain, serta bagaimana hal tersebut dapat memengaruhi kesejahteraan psikologis dan kinerja tim secara keseluruhan.

Selanjutnya, psikologi membantu dalam mengidentifikasi dan mengatasi hambatan-hambatan yang mungkin menghalangi dukungan timbal balik. Beberapa anggota tim mungkin mengalami kesulitan dalam mengungkapkan kebutuhan mereka atau memberikan dukungan kepada rekan tim mereka. Psikolog dapat membantu individu dalam mengatasi hambatan-hambatan ini melalui pembangunan keterampilan komunikasi, meningkatkan kesadaran diri, dan membangun kepercayaan dalam hubungan tim.

Selain itu, psikologi juga membantu dalam memperkuat ikatan dan hubungan interpersonal dalam tim. Psikolog membawa pemahaman tentang dinamika sosial dan psikologis yang memengaruhi perkembangan hubungan interpersonal, seperti kepercayaan, kerjasama, dan empati. Dengan memahami faktor-faktor ini, psikolog dapat membantu anggota tim dalam membangun hubungan yang saling mendukung dan

memperkuat ikatan interpersonal di antara mereka.

Psikologi juga membantu dalam mengembangkan keterampilan mendengarkan aktif dan empati di dalam tim (Insan, 2023). Mendengarkan dengan baik dan memahami perasaan serta perspektif rekan tim merupakan keterampilan penting dalam membangun dukungan timbal balik yang kuat (Kusasi, 2014). Psikolog membantu anggota tim dalam mengembangkan keterampilan ini, sehingga mereka dapat memberikan dukungan yang efektif dan relevan kepada rekan tim mereka.

Terakhir, psikologi membantu dalam membangun budaya kerja yang mendukung dan mendorong dukungan timbal balik di dalam tim. Psikolog membawa pemahaman tentang nilai-nilai, norma-norma, dan identitas kelompok yang memengaruhi dinamika sosial dalam tim. Dengan membangun budaya kerja yang inklusif, adil, dan responsif, psikolog membantu dalam menciptakan lingkungan yang kondusif untuk dukungan timbal balik yang berkelanjutan dan bermakna. Dengan demikian, psikologi memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan adanya dukungan timbal balik yang kuat dan saling mendukung di antara anggota tim, sehingga memperkuat kerjasama tim dan meningkatkan kinerja secara keseluruhan.

Peran Psikologi Dalam Meningkatkan Usaha

Psikologi dapat membantu dalam mengembangkan keterampilan pengambilan keputusan yang efektif dan motivasi untuk mencapai tujuan bersama. Ini termasuk memahami bagaimana seseorang berinteraksi satu sama lain dan bagaimana mereka dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Psikologi Islam dapat membantu dalam mengembangkan motivasi dan usaha anggota tim untuk mencapai tujuan bersama, dengan mempertimbangkan nilai-nilai Islam seperti ketekunan, kesabaran, dan kepatuhan terhadap ajaran Islam (Arbi, 2012). Ini dapat meningkatkan usaha anggota tim dalam mencapai tujuan bersama.

Peran psikologi dalam meningkatkan usaha dalam kerjasama tim adalah kunci untuk memotivasi anggota tim agar bekerja keras dan mencapai tujuan bersama dengan semangat yang tinggi. Psikologi membantu dalam memahami faktor-faktor motivasi individu yang mendorong tingkat usaha mereka dalam tim (Marwanto, 2022). Psikolog membawa wawasan tentang kebutuhan psikologis seperti pencapaian, pengakuan, dan pertumbuhan pribadi yang dapat menjadi pendorong usaha individu. Dengan memahami faktor-faktor motivasi ini, psikolog dapat membantu anggota tim dalam mengidentifikasi tujuan pribadi yang terkait dengan tujuan tim, serta merancang strategi untuk mencapainya.

Selanjutnya, psikologi membantu dalam mengelola stres dan menangani hambatan yang mungkin menghambat usaha individu dalam tim. Setiap anggota tim mungkin mengalami tekanan atau tantangan yang dapat mempengaruhi motivasi dan kinerja mereka. Psikolog membawa pemahaman tentang strategi coping yang efektif,

serta teknik manajemen stres yang dapat membantu individu dalam mengatasi hambatan-hambatan ini dan tetap fokus pada tujuan mereka. Dengan memberikan dukungan dan bimbingan yang tepat, psikolog membantu anggota tim untuk tetap berusaha keras meskipun dihadapkan pada tantangan.

Selain itu, psikologi juga membantu dalam membangun budaya kerja yang mendukung dan mendorong usaha dalam tim. Psikolog membawa pemahaman tentang nilai-nilai, norma-norma, dan identitas kelompok yang memengaruhi dinamika sosial dalam tim. Dengan membangun budaya kerja yang menghargai usaha, kerja keras, dan prestasi, psikolog membantu dalam menciptakan lingkungan yang memotivasi anggota tim untuk bekerja keras dan mencapai tujuan mereka.

Psikologi juga membantu dalam membangun rasa tanggung jawab dan akuntabilitas dalam tim. Psikolog membawa pemahaman tentang pentingnya merasa bertanggung jawab terhadap rekan tim dan hasil kerja mereka. Dengan memahami peran masing-masing anggota tim dalam mencapai tujuan bersama, psikolog membantu dalam membangun kesadaran akan tanggung jawab individu dan mempromosikan rasa kepemilikan terhadap hasil kerja tim.

Terakhir, psikologi membantu dalam membangun keterlibatan yang tinggi dan komitmen yang kuat terhadap tujuan tim. Psikolog membawa pemahaman tentang pentingnya merasa terlibat dalam proses pengambilan keputusan dan pencapaian tujuan tim. Dengan memastikan bahwa setiap anggota tim merasa didengar, dihargai, dan terlibat secara aktif dalam pembuatan keputusan, psikolog membantu dalam membangun komitmen yang kuat terhadap usaha tim dan mencapai hasil yang optimal. Dengan demikian, psikologi memiliki peran yang penting dalam memotivasi anggota tim untuk bekerja keras, berusaha maksimal, dan mencapai tujuan bersama dengan semangat yang tinggi.

Peran Psikologi Dalam Meningkatkan Kekompakkan

Psikologi dapat membantu dalam meningkatkan rasa kebersamaan dan persatuhan dalam tim. Ini termasuk memahami bagaimana seseorang berinteraksi satu sama lain dan bagaimana mereka dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Psikologi Islam dapat membantu dalam meningkatkan rasa kebersamaan dan persatuhan dalam tim yang berakar pada nilai-nilai Islam, seperti kesatuan, kebersamaan, dan kekeluargaan (Arbi, 2012). Ini dapat meningkatkan kekompakkan dalam tim dan menciptakan iklim kerja yang harmonis. Peran psikologi dalam meningkatkan kekompakkan dalam kerjasama tim memainkan peran yang krusial dalam membangun hubungan yang erat dan solid di antara anggota tim (Prasetyo, M.A.M & Sukatin, S., 2021). Pertama-tama, psikologi membantu dalam memahami faktor-faktor psikologis yang mempengaruhi kekompakkan tim, seperti kepercayaan, saling pengertian, dan rasa persatuhan. Psikolog membawa wawasan tentang bagaimana hubungan interpersonal dan dinamika sosial

mempengaruhi hubungan antarindividu dalam tim, serta bagaimana hal tersebut dapat memengaruhi kekompakan keseluruhan tim.

Selanjutnya, psikologi membantu dalam membangun rasa kebersamaan dan persatuan dalam tim (Intervensi, 2023). Psikolog membawa pemahaman tentang nilai-nilai, norma-norma, dan identitas kelompok yang memengaruhi dinamika sosial dalam tim. Dengan membangun budaya kerja yang mendorong kolaborasi, saling percaya, dan saling dukung, psikolog membantu dalam menciptakan lingkungan yang kondusif untuk kekompakan tim. Melalui kegiatan seperti team-building exercises, diskusi kelompok, atau sesi refleksi tim, psikolog membantu anggota tim dalam memperkuat hubungan interpersonal mereka dan merasakan keterikatan yang lebih kuat satu sama lain.

Selain itu, psikologi juga membantu dalam mengelola konflik dan menangani perbedaan pendapat yang mungkin muncul dalam tim (Simanjutak, 2024). Konflik adalah bagian alami dari interaksi manusia, tetapi dapat mengganggu kekompakan tim jika tidak diatasi dengan baik. Psikolog membawa pemahaman tentang strategi resolusi konflik yang efektif, serta teknik komunikasi yang mempromosikan pemahaman dan kerjasama di antara anggota tim. Dengan memfasilitasi dialog terbuka dan mempromosikan empati, psikolog membantu dalam memperkuat hubungan interpersonal dan memperbaiki kekompakan tim.

Psikologi juga membantu dalam memperkuat ikatan tim dan rasa identitas kelompok. Psikolog membawa pemahaman tentang bagaimana hubungan interpersonal dan pengalaman bersama memengaruhi pembentukan ikatan dalam tim. Dengan memfasilitasi kegiatan sosial, merayakan pencapaian bersama, dan membangun tradisi kelompok, psikolog membantu dalam memperkuat rasa kebersamaan dan persatuan dalam tim. Melalui memperkuat ikatan ini, psikolog membantu anggota tim dalam merasa terhubung satu sama lain dan terinspirasi untuk bekerja sama menuju tujuan bersama.

Terakhir, psikologi membantu dalam membangun kesadaran akan pentingnya kerjasama dan saling bergantung di dalam tim. Psikolog membawa pemahaman tentang bagaimana kerjasama dan saling mendukung memainkan peran penting dalam mencapai tujuan bersama. Dengan merangsang rasa tanggung jawab kolektif dan menghargai kontribusi individu, psikolog membantu dalam menciptakan lingkungan yang mempromosikan kekompakan dan kerjasama tim. Dengan demikian, psikologi memiliki peran yang penting dalam memperkuat kekompakan dalam kerjasama tim, membangun hubungan yang erat dan solid, serta mencapai tujuan bersama dengan sukses.

Secara keseluruhan, psikologi dapat membantu dalam meningkatkan kualitas kerjasama tim dengan memahami dan mengatasi hambatan dalam dinamika kelompok, mengembangkan keterampilan komunikasi yang efektif, dan mempromosikan koordinasi, keseimbangan kontribusi, dukungan timbal balik, usaha, dan kekompakan

dalam tim.

SIMPULAN

Kesimpulan dari pembahasan tersebut adalah bahwa psikologi memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas kerjasama tim dan berpengaruh secara signifikan. Dengan memahami dan mengatasi hambatan dalam dinamika kelompok, mengembangkan keterampilan komunikasi yang efektif, serta mempromosikan koordinasi, keseimbangan kontribusi, dukungan timbal balik, usaha, dan kekompakkan dalam tim, psikologi dapat membantu dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif untuk mencapai tujuan bersama dengan sukses.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Ibrahim, et all. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sumatera Barat: PT Global Eksekutif Teknologi.
- Anwar, S. (2001). *Metode Penelitian* (III ed.). Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Arbi, A. (2012). *Psikologi komunikasi dan tabligh*. Amzah.
- Astuti, D., et all. (2022). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Kerja: Lingkungan Kerja, Stress Kerja dan Insentif (Literature Review Manajemen Kinerja). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 4(2), 199-214.
- Astuti, D., Luthfiana, H. (n.d.).
- Aziz, A., & Sahra, A. (2018). Pelatihan Komunikasi Interpersonal Untuk Meningkatkan Teamwork Karyawanpada PT. X. *Jurnal Psikologi Islam*, 1(9), 41-58.
- Febrianto, S. (2021). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepemimpinan dan Kerjasama Tim: Kepemimpinan, Komunikasi Efektif, Pendekatan Kepemimpinan Tim dan Efektivitas Tim (Suatu Kajian Studi Literature Review Ilmu Manajemen Terapan). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 2(2), 598-609.
- Hadi, S. (2002). *Metodelogi Research*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hamama, S. (2021). Strategi Meningkatkan Rasa Percaya Diri Bagi Pemula: Kunci Sukses Berkommunikasi. *Jurnal Selasar KPI*, 1(1), 106-115.
- Hastuti, R. (2022). *Psikologi Remaja*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hoegl, M., & Geumenden, H.G. (2005). Teamwork quality and success of innovative projects. *Journal of Organization Science*, 12(4), 435-449.
- Insan. (2023). *Pengantar Psikologi Sosial*. Zahir Publishing.
- Intervensi, I. (2023). Intervensi Team Building Virtual Dalam Meningkatkan Kepercayaan Interpersonal Antar Anggota Kelompok. *Jurnal Psikologi Malahayati*, 1(5), 153-167.
- Katili, A. Y. (2015). Kerjasama Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipilkabupaten Boalemo. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 2(2), 114-126.

- Kusasi, M. (2014). Hubungan empati dan komunikasi interpersonal dengan kualitas hidup. *Jurnal Psikologi*, 37-49.
- Kusumaputri, E. (2018). *Komitmen pada perubahan organisasi (perubahan organisasi dalam perspektif islam dan psikologi)*. Deepublish.
- Lawasi, E. &. (2017). Pengaruh komunikasi, motivasi dan kerjasama tim terhadap peningkatan kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 5(1), 45-57.
- Marwanto, M. (2022). Psikologi perkembangan.
- Prasetyo, M.A.M & Sukatin, S. (2021). Aspek Psikologis Organisasi Pendidikan Efektif. *Jurnal Ilmu-Ilmu Kependidikan*, 1(12), 83-102.
- Prastowo, A. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian* (III ed.). Yogyakarta: ArRuzz Media.
- Rahayu, P.P., & Agustina, M.T. (2022). Kepemimpinan Dilihat dari Perspektif Psikologi: Literature Review. . *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 3676-3685.
- Retnowati, E. e. (2023). Pengaruh Modal Psikologis, Kualitas Kehidupan Kerja, dan Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Baruna Horizon*, 6(1), 31-38.
- Rusdi, A. (2017). Rida dalam psikologi islam dan konstruksi alat ukurnya. *Jurnal Psikologi Islam*.
- Simanjutak, S. N. (2024). Mengelola Konflik Strategi Psikologis Untuk Keharmonisan. *Tugas Mahasiswa Psikologi*, 1(1).
- Sumanto. (2014). *Teori dan Metode Penelitian*. Yogyakarta: CAPS (Center of Academy Publishing Service).
- Supadmi, et all. (2023). *Psikologi Pendidikan*. Jawa Barat: PT Arr Rad Pratama.
- Susetyo, S. (2021). Dinamika Kelompok: Pendekatan Psikologi Sosial. *SCU Knowledge Media*.
- Tebay. (2021). *Perilaku organisasi*. Deepublish.
- Tueno, N. S. (2017). Budaya Organisasi Pada Tim Penggerak Pkk Di Desa Ponelo Kecamatan Kepulauan Kabupaten Gorontalo Utara. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 4(1), 57-62.
- Wijaya, I.A., Shahirah, R.A., & Yuliana, M.E. (2022). Analisis Pengaruh Komunikasi Dan Kerjasama Tim Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 2(3), 393-402.
- Wulandari, W., Nuraini, R., Maghfiroh, F., Darmawan, D., Halizah, S.N., & Mardikaningsih, R. (2022). Pengaruh Kemampuan Interpersonal, Modal Psikologi, dan Dukungan Supervisor Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan. *Terapan Informatika Nusantara*, 3(4).
- Yusron Masduki, Ida Warsah. (2020). *Psikologi Agama*. Palembang: Tunas Gemilang Press.