

ANALISA PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN MOTIVASI TERHADAP DISIPLIN KERJA YANG BERDAMPAK PADA PENINGKATAN KINERJA DOSEN POLITEKNIK SWADHARMA Sugiyono	1 - 11
SISTEM PENGELOLAAN KEARSIPAN DEBITUR DI UNIT ADC PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk. KANTOR CABANG MARGONDA Tatyana, Ersyah Oktaviani, Syafwan	12 - 19
PENGARUH KOMUNIKASI KEPEMIMPINAN DEPARTEMEN HUMAN RESOURCES TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN THE WESTIN JAKARTA Haryanto, Rita, Riski Setiwan	20 - 30
STRATEGI PEMASARAN TABUNGAN TAPLUS MUDA DALAM UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO), TBK. CABANG PONDOK PINANG Tannia Regina	31 - 36
PENGENDALIAN SURAT MASUK MENGGUNAKAN APLIKASI SISTEM INFORMASI KEARSIPAN DINAMIS (SIKD) DI SUBBAGIAN PERSURATAN DAN ARSIP AKTIF PADA ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA Mungky Hendriyani, Tri Aprilya Lestari	37 - 46
PENGARUH KINERJA FRONT DESK AGENT TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL ALLIUM NAGOYA BATAM Rita, Alida Wahyuni, Muhammad Dwiko Ramadhani	47 - 54
PENGARUH PELAYANAN, PEMERIKSAAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA DEPOK CIMANGGIS) Parso	55 - 65
PERSPEKTIF RELATIONSHIP MARKETING DALAM PEMASARAN SYARIAH UNTUK MENINGKATKAN MINAT BELI KONSUMEN Debby Arisandi	66 - 73
STRATEGI PEMASARAN PRODUK SIMPANAN BRI BRITAMA JUNIO DALAM MENGHIMPUN DANA MASYARAKAT PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG BINTARO Hadi Purwanto	74 - 79
ANALISIS PROSES REKRUTMEN DAN SELEKSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. BANK MANDIRI Delfi Yandri, Nadhifa Putri Adiani	80 - 86

Penerbit

**Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM)
Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma (ITBS)**

ISSN 1978 – 8754

JURNAL ILMIAH MANAJEMEN, ORGANISASI DAN BISNIS
KOMPLEKSITAS

Volume 09 Nomor 02, Desember 2020

PENANGGUNG JAWAB

Kepala LPPM ITB Swadharma Jakarta

MANAGING EDITOR

Slamet Soesanto, S.E., M.Si

EDITOR-IN-CHIEF

Tedi Rochendi, S.E., M.M.

Dewan Editor

Mungky Hendriyani, S.Sos., M.M.

Tatyana, S.E., M.Comm | Maulana Prawira Yoga, S.T., M.M.

Tannia Regina, S.E., M.M. | Drs. Sugeng Sudaryatno

Mitra Bebestari (Peer Reviewer)

Dr. Asnaini, M.Ag | Dr. Nurhasyim, M.Si

Dr. Drs. Ade Sukma Mulya, M.Pd, M.Hum | Dr. Sugeng Suroso

Dr. Ina Sukaesih, MM | Dr. Sutanto Wibowo

Penerbit

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM)
Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma Jakarta



Kampus 2 Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma Jakarta
Jl. Raya Pondok Cabe No.36, Tangerang Selatan, 15418
email : jurnal.kompleksitas@swadharma.ac.id
<http://ejournal.swadharma.ac.id/index.php/kompleksitas>

KATA PENGANTAR

Salam Sejahtera,

Dengan terbitnya jurnal Kompleksitas volume 09 No.02 Desember 2020 ini diharapkan akan terus mendorong para dosen, baik yang berlatar belakang akademisi, maupun praktisi untuk mencurahkan pemikiran-pemikiran yang brilian dalam bidang Manajemen, Organisasi dan Bisnis, yang mungkin selama ini masih terpendam dalam atau tersimpan dalam 'brain'.

Mudah-mudahan sebuah pemikiran yang terkait dengan pengembangan manajemen, organisasi dan bisnis, atau hasil penelitian dalam bidang tersebut dapat memberikan kontribusi yang bernilai dalam pengembangan ilmu manajemen dan organisasi di tanah air tercinta ini. Inilah yang sebenarnya yang ingin kami capai, sehingga peran Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) dalam partisipasi sebagai lembaga riset dan pengabdian pada masyarakat mempunyai makna dan bernilai sesuai dengan visi yang diembannya.

Tim Editor Kompleksitas menyadari bahwa dalam penulisan karya ilmiah yang dimuat dalam jurnal ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu, besar harapan dari berbagai pihak memberikan masukan dan kritik yang konstruktif terhadap kami, sehingga untuk edisi berikutnya, kami bisa hadir dengan mutu yang lebih baik.

Dalam kesempatan ini, bagi para akademisi, praktisi atau pakar manajemen dan organisasi yang ingin tulisannya atau hasil penulisannya dimuat, dapat menyerahkan tulisan atau hasil penelitian yang betul-betul masih original, artinya belum dimuat pada jurnal ilmiah yang lain. Demikian atas perhatian dan bantuan berbagai pihak, kami dari team editor Jurnal Kompleksitas mengucapkan banyak terimakasih.

Managing Editor

JURNAL ILMIAH MANAJEMEN, ORGANISASI DAN BISNIS

KOMPLEKSITAS

Volume 09 Nomor 02, Desember 2020

DAFTAR ISI

	Halaman
Susunan Redaksi.....	i
Kata Pengantar.....	ii
Daftar Isi.....	iii
1. ANALISA PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN MOTIVASI TERHADAP DISIPLIN KERJA YANG BERDAMPAK PADA PENINGKATAN KINERJA DOSEN POLITEKNIK SWADHARMA Sugiyono	1 - 11
2. SISTEM PENGELOLAAN KEARSIPAN DEBITUR DI UNIT ADC PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk. KANTOR CABANG MARGONDA Tatyana, Ersyah Oktaviani, Syafwan	12 - 19
3. PENGARUH KOMUNIKASI KEPEMIMPINAN DEPARTEMEN HUMAN RESOURCES TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN THE WESTIN JAKARTA Haryanto, Rita, Riski Setiwan	20 - 30
4. STRATEGI PEMASARAN TABUNGAN TAPLUS MUDA DALAM UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO), TBK. CABANG PONDOK PINANG Tannia Regina	31 - 36
5. PENGENDALIAN SURAT MASUK MENGGUNAKAN APLIKASI SISTEM INFORMASI KEARSIPAN DINAMIS (SIKD) DI SUBBAGIAN PERSURATAN DAN ARSIP AKTIF PADA ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA Mungky Hendriyani, Tri Aprilya Lestari	37 - 46
6. PENGARUH KINERJA FRONT DESK AGENT TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL ALLIUM NAGOYA BATAM Rita, Alida Wahyuni, Muhammad Dwiko Ramadhani	47 - 54
7. PENGARUH PELAYANAN, PEMERIKSAAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA DEPOK CIMANGGIS) Parso	55 - 65
8. PERSPEKTIF RELATIONSHIP MARKETING DALAM PEMASARAN SYARIAH UNTUK MENINGKATKAN MINAT BELI KONSUMEN Debby Arisandi	66 - 73
9. STRATEGI PEMASARAN PRODUK SIMPANAN BRI BRITAMA JUNIO DALAM MENGHIMPUN DANA MASYARAKAT PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG BINTARO Hadi Purwanto	74 - 79
10. ANALISIS PROSES REKRUTMEN DAN SELEKSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. BANK MANDIRI Delfi Yandri, Nadhifa Putri Adiani	80 - 86

ANALISA PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN MOTIVASI TERHADAP DISIPLIN KERJA YANG BERDAMPAK PADA PENINGKATAN KINERJA DOSEN POLITEKNIK SWADHARMA

Sugiyono

Prodi Teknik Elektro, Fakultas Teknologi, ITB Swadharma

Correspondence author: Sugiyono, yosugi6@gmail.com, Jakarta, Indonesia

Abstract

Leadership, motivation, work discipline are very important factors in efforts to develop human resources in improving lecturer performance. This study is to determine the effect of leadership, motivation and work discipline on lecturer performance. This quantitative research is using multiple linear analysis. The sample of this study were 57 lecturers of Swadharma Polytechnic. The results of calculations with multiple liner analysis show that (1) the t test: the leadership variable test (1.876), the motivation variable (1.294), and the work discipline variable (3.605) have a t value greater than 0.05, namely 1.98. This means that these variables have a positive effect on lecturer performance. (2) f test: 8,382 with a significance level of 0,000. This significance value is still below the specified significance value of 0.05 and is positive, so it can be concluded that leadership, motivation and work discipline together have a significant influence on lecturer performance. (3) R² test: equal to 0.283, the coefficient value is between 0 and 1. This shows that the ability of the leadership, motivation and work discipline variables to explain their effect on the performance variable is 2.83% while the remaining 7.17% is the influence of the independent variables. others who were not examined in this study

Keywords: Leadership, Motivation, Work Discipline, Performance

Abstrak

Kepemimpinan, motivasi, disiplin kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam usaha pengembangan sumber daya manusia di dalam meningkatkan kinerja dosen. Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan, motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja dosen. Penelitian ini termasuk jenis kuantitatif dengan menggunakan analisis linier berganda. Sampel penelitian sebanyak 57 orang dosen Politeknik Swadharma. Hasil perhitungan dengan analisis linier berganda menunjukkan bahwa (1) uji t : uji variabel kepemimpinan (1,876), variabel motivasi (1,294), dan variabel disiplin kerja (3,605) mempunyai nilai t hitung lebih besar dari 0,05 yaitu 1,98. Artinya variabel variabel tersebut berpengaruh positif terhadap kinerja dosen. (2) uji f : sebesar 8,382 dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai signifikansi tersebut masih berada di bawah nilai signifikansi yang ditetapkan yaitu 0,05 dan positif sehingga dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan, motivasi dan disiplin kerja secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja dosen. (3) uji R² : sebesar 0,283 nilai koefisien antara 0 dan 1. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel kepemimpinan, motivasi dan disiplin kerja

menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel kinerja adalah sebesar 2,83% sedangkan sisanya sebesar 7,17% merupakan pengaruh dari variabel bebas lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kepemimpinan, Motivasi, Disiplin Kerja, Kinerja

A. PENDAHULUAN

Dalam menghadapi arus globalisasi yang membawa berbagai dampak kemajuan dalam berbagai bidang, menuntut manusia sebagai sumber daya memegang peranan yang sangat dominan dalam aktivitas atau kegiatan yang paling penting dalam perusahaan serta sangat berperan untuk ikut serta berpartisipasi secara aktif dalam kegiatan pembangunan, khususnya pembangunan ekonomi.

Pendidikan memegang peranan yang penting dalam upaya peningkatan sumber daya manusia dalam setiap organisasi apapun bentuknya. Peran dunia pendidikan sangat erat dengan bagaimana menjadikan generasi penerus bangsa ini mempunyai kualitas sumber daya manusia yang dapat diandalkan. Upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia harus menjadi prioritas utama dalam program pembangunan yang berkelanjutan.

Dosen adalah salah satu komponen manusiawi dalam proses belajar mengajar, yang ikut berperan dalam usaha pembentukan sumber daya manusia yang potensial di bidang pembangunan, oleh karena itu dosen yang merupakan salah satu unsur di bidang kependidikan harus berperan secara aktif dan menempatkan kedudukannya sebagai Tenaga profesional, sesuai dengan tuntutan masyarakat yang semakin berkembang.

Tugas Keprofesionalan Dosen menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 pasal 20 (a) Tentang Dosen adalah merencanakan pembelajaran, melaksanakan proses pembelajaran yang bermutu, serta menilai dan mengevaluasi hasil pembelajaran. Tugas pokok dosen tersebut yang

diwujudkan dalam kegiatan pembelajaran serta tugas-tugas dosen dalam kelembagaan merupakan bentuk disiplin kerja dosen. Kontribusi dosen pada perguruan tinggi akan menentukan maju atau mundurnya perguruan tinggi tersebut. Kontribusi dosen pada perguruan tinggi akan menjadi penting, jika dilakukan dengan tindakan efektif dan berperilaku secara benar. Oleh karena itu, keberadaan dosen sebagai sumber daya manusia dalam suatu pendidikan sangatlah penting karena sumber daya manusia yang ada merupakan ujung tombak berhasilnya suatu pendidikan, terutama bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa.

Sumber daya manusia sebagai kunci pokok akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan pendidikan. Tuntutan perusahaan untuk memperoleh, mengembangkan dan mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas semakin mendesak sesuai dengan dinamika lingkungan yang selalu berubah. Perubahan perlu mendapat dukungan manajemen puncak sebagai langkah pertama yang penting untuk dilakukan bukan hanya sekedar janji manis tanpa tindakan saja.

Demikian pula pada lembaga pendidikan terlebih sebuah Perguruan Tinggi. Terlihat pada pimpinan Politeknik Swadharma bahwa masih dibutuhkan pemimpin yang mampu manage sumber daya manusia sebagai modal dan faktor yang terpenting memberikan tenaga dan pikiran yang terpenting sebagai sumber kehidupan organisasi. Motivasi kerja masih harus terus ditingkatkan karena saat ini masih belum dirasakan, peningkatan motivasi diharapkan agar kinerja meningkat dengan cara peningkatan pasiaitas, pemberian reward, pemberian kerja yang sesuai dengan keahliannya. Masih kurangnya kesadaran

dalam mengikuti peraturan melaksanakan disiplin kerja sangat penting sebagai upaya memperlancar pekerjaan masih perlu ditingkatkan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan dengan lancar sehingga kinerja baik individu maupun organisasional menjadi lebih baik, akan tetapi dalam memelihara suasana kerja yang baik dimana dalam instansi tersebut pimpinan selalu bersedia berkerjasama dalam membuat keputusan, kebijakan dengan bawahan. Wewenang pimpinan tidak mutlak. Margono Slamet (2011:1) tugas pimpinan tidak hanya memberi perintah, tetapi mendorong dan memfasilitasi perbaikan mutu pekerjaan yang dilakukan oleh anggota atau bawahan.

Motivasi juga turut mempengaruhi kinerja ini terlihat dari kurangnya semangat kerja sebagian dosen dalam melaksanakan pekerjaannya, kurangnya kemauan sebagian dosen untuk meningkatkan kualitas dan prestasi kerja. Seharusnya karyawan menurut Handoko, (2012:250) Motivasi adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai tujuan. Jadi motivasi yang ada pada seseorang merupakan kekuatan pendorong yang akan mewujudkan suatu perilaku guna mencapai tujuan kepuasan dirinya.

Motivasi adalah suatu cara atau teknik tertentu untuk memberikan dorongan baik yang tumbuh dalam diri sendiri (intrinsik) atau motivasi diri sendiri seperti kesadaran, keikhlasan, dan kemauan maupun yang bersumber dari lingkungan luar diri (ekstrinsik) seperti dorongan keluarga, status dan pendapatan kepada seseorang maupun kelompok.

Motivasi merupakan kekuatan yang muncul pada diri individu untuk mencapai tujuan dan merupakan determinan bagi kinerja individual serta motivasi dapat dipergunakan dalam berbagai macam sasaran seperti pengembangan potensi diri, sikap sosial, cara pandang atau pola pikir, pengembangan organisasi aktualisasi diri. Pemberian motivasi kepada karyawan pada

dasarnya untuk menumbuhkan kesadaran dan tanggung jawab, menumbuhkan inovasi, kebanggaan diri, produktifitas, efisiensi kerja dan disiplin kerja.

Selain pimpinan dan motivasi, disiplin kerja juga mampu meningkatkan kinerja, karena disiplin kerja yang mencerminkan rasa tanggung jawab seseorang dalam menjalankan tugasnya yang diberikan kepada bawahannya, karena dalam kinerja yang tinggi dapat dapat dicapai apabila seluruh karyawan dan pihak manajemen memiliki disiplin yang tinggi. Disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma social yang berlaku. Melayu S.P Hasibuan (2013:193). Mangkunegara (2011:67) mengatakan: Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja sumber daya manusia tetap merupakan substansi menarik untuk di kaji melalui beberapa penelitian sejalan dinamika perubahan global. Kinerja sumber daya manusia yang dimaksud lebih difokuskan pada kinerja karyawan sebagai sumber daya manusia yang memegang peran penting dalam organisasi yang berupa perguruan tinggi.

Dalam menjalankan roda operasional Tri Dharma Perguruan Tinggi, dalam hal kepemimpinan, Direktur Politeknik Swadharma sangat membutuhkan agar para dosen dapat mentransfer nilai-nilai individu kepada organisasi secara maksimal tentunya sesuai dengan kemampuan dosen. Tiga aspek kepemimpinan yang menekankan pentingnya kepercayaan bahwa dalam kepemimpinan meliputi; perilaku, hubungan antar pribadi dan tujuan manajer untuk mempengaruhi dan motivasi para anggota.

Berdasarkan uraian tersebut maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja dosen di Politeknik Swadharma.

2. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh motivasi terhadap kinerja dosen di Politeknik Swadharma.
3. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja dosen di Politeknik Swadharma.
4. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kepemimpinan, motivasi dan disiplin kerja secara bersama-sama terhadap kinerja dosen di Politeknik Swadharma.

Berdasarkan ulasan diatas dan upaya peningkatan kinerja dosen Sekolah Tinggi di Politeknik Swadharma, maka perlu untuk melakukan kajian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

B. METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat pada kampus Politeknik Swadharma beralamat di Jl. Raya Pondok Cabe No.56, Sampel penelitian ini sebanyak 57 dosen dan semuanya mengambil sampel. Waktu penelitian dilakukan selama 6 (enam) bulan yang dilaksanakan antara bulan April 2018 sampai dengan Agustus 2018.

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif bermaksud menjelaskan pengaruh antar variable melalui pengujian hipotesis dan sekaligus melakukan ekspansi terhadap beberapa variable.

Jenis penelitian ini adalah survai sedangkan metodenya yaitu deskriptif analisis suatu metode penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Dalam penelitian ini data dan informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner kemudian hasilnya akan dipaparkan secara deskriptif pada akhir penelitian akan dianalisis untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini (singaribun dan effendi, 2008)

Populasi dan Sampel

Populasi merupakan subyek penelitian. Menurut Sugiyono (2010:117) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu.

Jadi populasi merupakan objek dan subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu yang mempunyai kaitan dengan masalah yang diteliti. Dari pendapat tersebut populasi target dalam penelitian ini adalah dosen tetap dan dosen tidak tetap pengajar pada Politeknik Swadharma yang berjumlah 57 orang.

Teknik Pengumpulan Data

Cara teknik penentuan dan pengumpulan data yang digunakan adalah :

1. Dengan cara koesioner yang dilakukan kepada pihak yang berhak dan berwenang di Politeknik Swadharma yang dilakukan kepada dosen dan pihak-pihak lain yang ditunjuk untuk memberikan informasi dan keterangan yang dibutuhkan dalam penelitian.
2. Memberikan daftar pertanyaan (questionobate), yang diberikan kepada dosen Politeknik Swadharma yang menjadi responden penelitian kemudian dari jawaban setiap pertanyaan tersebut ditentukan skornya dengan menggunakan skalalikert
3. Setelah itu melakukan studi dokumentasi yang memperoleh data dengan cara meninjau, membaca dan mempelajari dokumen yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Variabel Penelitian

1. Variabel dependen dalam penelitian adalah kinerja (Y)

2. Variabel Independen dalam penelitian ini adalah kepemimpinan, (X1), Motivasi (X), disiplin kerja (X3)

Teknik Analisis Data

1. Analisis Regresi Linier Berganda
 Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu : kepemimpinan (X1), Motivasi (X2), disiplin kerja (X3) terhadap variabel yang terkait yaitu kinerja (Y).

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

dimana :

- a = Konstanta
- b₁, b₂, b₃ = koefisien garis regresi
- X₁, X₂, X₃ = Variabel independen (kepemimpinan, motivasi, disiplin

kerja)

- e = Error Term
- Y = Variabel dependen (Kinerja)

2. Pengujian Hipotesis

- a. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)
 Uji Statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen untuk mengambil keputusan hipotesis diterima atau ditolak dengan membandingkan tingkat signifikansi sebesar 0,05. Jika nilai probability F lebih besar 0,05 maka model regresi tidak dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau dengan kata lain variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

- b. Uji Regresi Secara Parsial (uji t)
 Uji t digunakan untuk mengetahui hubungan masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel

dependen digunakan tingkat signifikansi 5% atau (a) = 0,05

- c. Uji Koefisien Determinasi (R²)
 Koefisien determinasi (R²) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independent menjelaskan variabel dependent. Nilai R² sebesar 1 berarti fluktuasi variabel dependen seluruhnya dapat dijelaskan oleh variabel independen dan tidak ada faktor lain yang menyebabkan fluktuasi variabel dependen. Jika nilai R² berkisar antara 0 sampai dengan 1, berarti semakin kuat kemampuan variabel independen dapat menjelaskan fluktuasi variabel dependen

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Diskripsi data

Dalam penelitian ini yang dijadikan sampel berjumlah 57 responden dan deskripsi data ini penulis akan memaparkan jenis kelamin responden, latar belakang pendidikan responden, masa kerja dan status kepegawaian responden.

Tabel 1. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki – laki	44	77,20
Wanita	13	22,80
Jumlah	57	100%

Dari Tabel di atas menyajikan data jenis kelamin responden, dimana responden laki-laki 44 orang (78,20%), dan jenis kelamin wanita 13 orang (21,80%).

Tabel 2. Distribusi responden berdasarkan latar belakang pendidikan.

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
S1	2	3,50
S2	52	91,22
S3	3	5,28

Jumlah	57	100
--------	----	-----

Dari data tersebut, diperoleh bahwa responden dengan latar belakang pendidikan S1 sebanyak 2 orang (3,51), S2 sebanyak 52 orang (91,22%) dan S3 sebanyak 3 orang (5,28%).

Tabel 3. Distribusi responden masa kerja.

Masa kerja (tahun)	Jumlah	Persentase (%)
< 3	3	5,26
3 – 6	5	8,77
6 - 10	20	35,09
> 10	29	50,88
Jumlah	57	100

Dari data di atas dapat dilihat bahwa responden terbanyak adalah responden dengan masa kerja lebih dari 10 tahun, yaitu 29 orang (50,88%), masa kerja 6 – 10 tahun sebanyak 20 orang (35,09%), masa kerja 3 - 6 tahun ada 5 orang (8,77%) dan hanya 3 orang dengan masa kerja kurang dari 3 tahun (5.26%).

Tabel 4. Distribusi responden berdasarkan status dosen

Status Dosen	Jumlah	Persentase (%)
Dosen Tetap	30	52,63
Dosen Tidak Tetap	27	47,37
Jumlah	57	100

Dari data tersebut, diperoleh bahwa responden dengan latar belakang Dosen Tetap 30 orang (52,63%) dan dosen tidak tetap sebanyak 27 orang (47,37%).

2. Analisis Kuantitatif.

Analisis kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda yaitu untuk mengetahui pengaruh variable kepemimpinan, motivasi dan disiplin

kerja terhadap kinerja dosen Politeknik Swadharma.

Hasil Analisis Regresi berganda

Hasil rangkuman analisis regresi Berganda dapat ditunjukkan seperti pada table sebagai berikut :

Tabel 5

Hasil Regresi Kepemimpinan, Motivasi, Disiplin Kerja terhadap Kinerja

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	1,403	5,795		,242	,810
X1	,284	,151	,225	1,876	,066
X2	,185	,143	,152	1,294	,201
X3	,441	,122	,433	3,605	,001

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Yang Diolah, 2018 (SPSS.V.20)

Berdasarkan tabel 5 di atas, dapat dibuat persamaan sebagai berikut:

$$Y = 1,403 + 0,284 X1 + 0,185 X2 + 0,441X3$$

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa koefisien regresi X1 (Kepemimpinan) bernilai positif (0,284), hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kepemimpinan adalah searah dengan Kinerja. Dengan kata lain kepemimpinan mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja. Bila kepemimpinan baik akan berdampak positif terhadap kinerja.

Persamaan juga dapat dijelaskan bahwa koefisien regresi X2 (Motivasi) bernilai positif (0,185), hal ini menunjukkan bahwa pengaruh motivasi adalah searah dengan kinerja. Dengan kata lain motivasi mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja. Bila motivasi

baik akan berdampak positif terhadap peningkatan kinerja.

Persamaan juga dapat dijelaskan bahwa koefisien regresi X3 (Disiplin kerja) bernilai positif (0,441), hal ini menunjukkan bahwa pengaruh disiplin kerja adalah searah dengan kinerja. Dengan kata lain motivasi mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja. Bila disiplin kerja baik akan berdampak positif terhadap peningkatan kinerja. Hal ini menunjukkan adanya meningkatnya persepsi responden tentang kepemimpinan, motivasi, disiplin kerja maka akan berpengaruh terhadap meningkatnya kinerja.

Pengujian Hipotesis

a. Uji t

Hasil uji serempak pengaruh variabel kepemimpinan, motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 6
 Hasil uji t
 Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,403	5,795		,242	,810
X1	,284	,151	,225	1,876	,066
X2	,185	,143	,152	1,294	,201
X3	,441	,122	,433	3,605	,001

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 6 di atas diketahui :

- a) Variabel X1 terdapat nilai sig $0,066 < 0,05$, maka H1 diterima dan Ho di tolak. Maka variabel X1 sebesar t hitung 1,876 dengan t tabel = 1,98, dapat disimpulkan variabel X1

memiliki kontribusi terhadap Y dan mempunyai hubungan searah dengan Y. Disimpulkan X1 memiliki pengaruh signifikan terhadap Y.

- b) Variabel X2 terdapat nilai sig $0,201 > 0,05$, nilai sig lebih besar 0,05 maka H1 ditolak dan Ho di diterima. Maka variabel X2 sebesar t hitung 1,294 dengan t tabel = 1,98, dapat disimpulkan variabel X2 tidak memiliki kontribusi terhadap Y dan mempunyai hubungan berlawanan arah dengan Y. Disimpulkan X2 tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Y.
- c) Variabel X3 terdapat nilai sig $0,001 < 0,05$, nilai sig lebih kecil 0,05 maka H1 diterima dan Ho di ditolak. Maka variabel X3 sebesar t hitung 3,605 dengan t tabel = 1,98, dapat disimpulkan variabel X3 memiliki kontribusi terhadap Y dan mempunyai hubungan searah dengan Y. Disimpulkan X3 memiliki pengaruh signifikan terhadap Y.

b. Uji F

Hasil uji serempak pengaruh variabel kepemimpinan, motivasi, disiplin kerja terhadap kinerja karyawan dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 7
 Hasil Uji F
 ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	130,619	3	43,540	8,382	,000 ^b
Residual	275,311	53	5,195		

Total	405,930	56		
-------	---------	----	--	--

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1
Berdasarkan tabel 7 di atas, diperoleh nilai F hitung sebesar 8,382 dengan nilai probabilitas (sig)=0,000. Nilai F (8,382)>Ftabel (2,61) dan nilai signya lebih kecil dari nilai probabilitas 0,005 atau nilai $0,000 < 0,05$, maka dengan demikian model regresi dapat dipergunakan untuk memprediksi kinerja yang menyatakan bahwa kepemimpinan, motivasi dan disiplin kerja secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kinerja.

c. Koefisien Determinasi Berganda

Nilai koefisien determinasi (R²) dipergunakan untuk mengukur besarnya pengaruh-pengaruh variabel bebas (kepemimpinan, motivasi dan disiplin kerja) terhadap kinerja.

Tabel 8

Koefisien Deteminasi Model Summary^b

Mode l	R	R Squar e	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,567 ^a	,322	,283	2,279

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Yang Diolah, 2018 (SPSS.V.20)

Berdasarkan tabel 8, Nilai koefisien antara 0 dan 1, diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,283 hal ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel kepemimpinan, motivasi dan disiplin kerja menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel kinerja adalah sebesar 2,83% sedangkan sisanya sebesar 7,17% merupakan pengaruh dari

variabel bebas lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

D. PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil perhitungan pemimpin secara parsial bahwa nilai t hitung variabel kepemimpinan, dimana t hitung sebesar 1,876 lebih besar dari t tabel pada $\alpha = 0,05$ yaitu 1,98. Hal ini berarti bahwa variabel kepemimpinan secara parsial berpengaruh terhadap kinerja dosen karena nilai signifikansinya dibawah $\alpha=0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja dosen Politeknik Swadharma.
2. Berdasarkan perhitungan motivasi secara parsial bahwa nilai t hitung variabel kecerdasan intelektual, dimana t hitung sebesar 1,294 lebih besar dari t tabel pada $\alpha = 0,05$ yaitu 1,98. Hal ini berarti bahwa variabel motivasi secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan karena nilai signifikansinya dibawah $\alpha = 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja dosen Politeknik Swadharma
3. Berdasarkan perhitungan variabel disiplin kerja secara parsial bahwa nilai t hitung variabel kecerdasan spiritual, dimana t hitung sebesar 3,605 lebih besar dari t tabel pada $\alpha = 0,05$ yaitu 1,98. Hal ini berarti bahwa variabel disiplin kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja dosen karena nilai signifikansinya dibawah $\alpha = 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja dosen Politeknik Swadharma.
4. Sebelumnya telah dijelaskan melalui metode kuantitatif linier berganda telah

terbukti bahwa kepemimpinan, motivasi dan disiplin kerja secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja dosen. Hal ini ditunjukkan oleh hasil analisis regresi linier berganda signifikan dengan nilai F hitung sebesar 8,382 dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai signifikansi tersebut masih berada di bawah nilai signifikansi yang ditetapkan yaitu 0,05 dan positif sehingga dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan, motivasi dan disiplin kerja secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja dosen Politeknik Swadharma.

5. Kepemimpinan, motivasi dan disiplin kerja juga memiliki sumbangan terhadap naik turunnya kinerja dosen sebesar 0,008% sedangkan sisanya dipengaruhi variabel lain selain kepemimpinan, motivasi dan disiplin kerja. Hal ini ditunjukkan oleh koefisien determinasinya yang menunjukkan nilai sebesar 0,283. Oleh karena itu berdasarkan hasil yang diperoleh dalam penelitian maka hipotesis yang menyatakan kepemimpinan, motivasi dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja dosen Politeknik Swadharma

Berdasarkan kesimpulan tersebut, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh instansi antara lain :

1. Berdasarkan hasil kesimpulan diatas maka diimplikasikan bahwa kepemimpinan, motivasi dan disiplin kerja terbukti berpengaruh terhadap kinerja karyawan baik simultan maupun parsial. Hal ini berarti semakin tinggi kepemimpinan, motivasi dan disiplin kerja maka kinerja dosen semakin meningkat. Motivasi berkaitan dengan tingkat usaha yang dilakukan seseorang dalam mencapai tujuan dan berkaitan dengan prestasi kerja dosen oleh sebab itu dosen juga perlu dimotivasi serta perlu memiliki keterampilan yang sesuai untuk melakukan pekerjaannya.

2. Kepemimpinan merupakan hal yang paling penting dalam hal organisasi, karena hal ini akan berpengaruh pada kinerja dosen. Kepemimpinan di Politeknik Swadharma masih tergantung pada kepemimpinan dan kurang tegas. Hendaknya dimasa akan datang pimpinan lebih memberikan perhatian secara individu kepada dosen yang menekankan memperlihatkan kepercayaan, keyakinan dan dikagumi oleh karyawannya. Pimpinan hendaknya memberikan motivasi dan memberikan inspirasi kepada bawahan terhadap tantangan tugas, pengaruhnya sangat diharapkan dapat meningkatkan semangat kerja dosen dan mendorong bawahan untuk memberikan motivasi, metode atau cara-cara pengembangan dan kebutuhan dosen.
3. Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja dosen, disiplin harus ditumbuh kembangkan agar tumbuh pula ketertiban dan efisiensi. Tanpa adanya disiplin yang baik, jangan harap akan dapat diwujudkan adanya sosok pemimpin atau dosen ideal sebagaimana diharapkan oleh masyarakat dan perusahaan.

E. DAFTAR PUSTAKA

- AA. Prabu Mangku Negara. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung : Rosda
- Danang, Sunyoto. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Buku Seru.
http://repository.upi.edu/17628/4/S_MB_S_1001311_Bibliography
- (2011). Metodologi Penelitian untuk Ekonomi, CAPS, Yogyakarta
- (2012). Teori, Kuesioner dan Analisis Data Sumber Daya Manusia (Praktik Penelitian).Yogyakarta: CAPS

- (Center for Academic Publishing Service).
- G.R. Terry. (2010). Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Jakarta : Penerbit Kencana
- Handoko T.H. (2011). Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta. BPFE
- (2012). Manajemen Edisi kedua. Yogyakarta :BPFE-Yogyakarta
- Hersey, Paul dan Kenneth. H. Blanchard, Kepemimpinan Birokrasi, Terjemahaan Harbani Pasolong, (2013), Alfabeta, Bandung
- Margono, S. (2010) Manajemen Kepemimpinan, Jakarta: Rineka Cipta
- Malthis, Robert L, dan John H Jackson.(2012). Penerjemah oleh Danang Sunyoto. Human Resource Management. Jakarta: Salemba Empat
- Mifta Toha. (2012). Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Implikasinya. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- M. Harlie, (2010). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi dan Pengembangan Karier Terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipilpada Pemerintah Kabupaten Tabalong di Tanjung Kalimantan Selatan.
- Nawawi, Ismail. (2013). Budaya organisasi kepemimpinan dan Kinerja. Jakarta: PT. Fajar Iterpratama Mandiri
- Nawawi, Hadari, (2011). Manajemen Sumber Daya manusia, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Robbins P. Stephen, Mary Coulter. (2009). Manajemen Edisi Kedelapan Jakarta : PT. Indeks Robbins P. Stephen, Mary Coulter. 2010. Manajemen Edisi Kesepuluh Jakarta : PT. Indeks
- Kartono K. (2011). Pemimpin dan Kepemimpinan. Jakarta. Raja grafindo Persada
- Rivai V dan Sigala E.J. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan Dari Teori Praktek. Edisi Ke dua. Cetakan Ke Lima. Jakarta : Raja Rafindo Jakarta
- Robbins, Stephen P. (2010). Manajemen Jilid 1/ Stephen P Robbins dan Mary Coulter diterjemahkan oleh Bob Sabran, Wibi Hardani. –Ed.10, Cet13-. Jakarta: Erlangga
- Ridwan. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Penerbit Kencana
- Ricky W Griffin,, (2013), Manajemen, Edisi 7, dialih bahasakan oleh Gina Gania, Jilid 1 Jakarta: Erlangga
- S.P,Hasibuan, Malayu. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sardiman. (2012). Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar, Jakarta: Rajawali Pers.
- Sutrisno. (2012). Manajemen Teori, Konsep dan Aplikasi (8th ed.).Yogyakarta: Ekonisia
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, Danang. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : CAPS
- . 2012. Teori, Kuesioner dan Analisis Data Sumber Daya Manusia (Praktik Penelitian).Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Sutikno, Sobri M. 2014. Pemimpin dan Gaya Kepemimpinan, Edisi Pertama, Lombok : Holistica
- Siagian. Sondang P. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia, Bumi Aksara. Jakarta.
- . (2010). Teori dan praktek Kepemimpinan, Jakarta: Rineka Cip

Soekarso. Et al. (2010). Teori Kepemimpinan. Mitra Wacana Media, Jakarta

Terry, George R. (2011). Prinsip-Prinsip Manajemen. Jakarta : Bumi Aksara

Wibowo. (2010). Manajemen Kinerja. Edisi Tiga. Jakarta: Raja Grafindo Persada

SISTEM PENGELOLAAN KEARSIPAN DEBITUR DI UNIT ADC PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk. KANTOR CABANG MARGONDA

Tatyana¹⁾, Ersyah Oktaviani²⁾, Syafwan³⁾

¹Prodi Keuangan dan Perbankan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, ITB Swadharma

^{2,3}Prodi Administrasi Niaga, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, ITB Swadharma

Correspondence author: Tatyana, tmoenarjo@hotmail.com, Tangerang Selatan, Indonesia

Abstract

In managing records at the ADC Unit of PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. The Margonda Branch Office itself already has a special storage room for debtor archives, but the filing of the shelf is not neatly arranged in alphabetical order so it is messy and less well organized. It also makes it difficult to find files that you want to reuse. In its implementation, there is no archivist who handles archives, thus hindering the management of archives and ADC Unit employees who also manage debtor archives. That is what makes debtor archives management less well because of the large amount of work done by the ADC Unit, it must also manage archives so that the management of the archives is less attention. PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. (hereinafter referred to as 'BNI' or 'Bank') was originally established in Indonesia as a central bank under the name "Bank Negara Indonesia" based on Government Regulation in Lieu of Law No. 2 of 1946 dated 5 July 1946. Furthermore, based on Law no. 17 of 1968. BNI was designated "Bank Negara Indonesia 1946" and the status was a State-Owned Commercial Bank. The ADC unit has an archive storage room located in a special room in accordance with standardization, the principle of archive management used is decentralization, the types of documents that are managed in the archive storage room are the debtor's work files and the debtor's original files.

Keywords: Management System, Archives, Debtors

Abstrak

Dalam pengelolaan arsip di Unit ADC PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Margonda sendiri sudah memiliki ruangan penyimpanan khusus untuk arsip debitur, tetapi dalam penataan arsip diraknya tidak tersusun rapih sesuai urutan abjad sehingga berantakan dan kurang tertata dengan baik. Hal tersebut juga menyulitkan dalam melakukan penemuan arsip yang ingin digunakan kembali. Didalam pelaksanaannya tidak ada arsiparis yang menangani arsip sehingga menghambat pengelolaan arsip dan pegawai Unit ADC juga yang mengelola kearsipan debitur. Hal itu yang membuat pengelolaan kearsipan debitur menjadi kurang berjalan dengan baik karena dari banyaknya pekerjaan yang dilakukan oleh Unit ADC, harus juga melakukan pengelolaan arsip sehingga menjadi kurang diperhatikan pengelolaan kearsipannya. PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. (selanjutnya disebut 'BNI' atau 'Bank') pada awalnya didirikan di Indonesia sebagai Bank sentral dengan nama "Bank Negara

Indonesia” berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2 Tahun 1946 tanggal 5 Juli 1946. Selanjutnya, berdasarkan Undang-Undang No. 17 tahun 1968. BNI ditetapkan menjadi ‘Bank Negara Indonesia 1946’ dan statusnya menjadi Bank Umum Milik Negara. Unit ADC memiliki ruangan penyimpanan arsip yang berada diruangan khusus sesuai dengan standarisasi, asas pengelolaan arsip yang digunakan adalah desentralisasi, jenis dokumen yang dikelola di dalam ruangan penyimpanan arsip ialah file kerja debitur dan file asli debitur.

Kata Kunci : Sistim Pengelolaan, Arsip, Debitur

A. PENDAHULUAN

Di dalam menjalankan usaha bisnis dibidang perbankan, kegiatan administrasi sangat diperlukan dalam pengelolaan data dan informasi. Salah satu bahan informasi yang sangat penting adalah arsip. Kegiatan kearsipan memudahkan suatu kantor untuk menyelesaikan pekerjaan dengan lebih efektif dan efisien. Namun jika suatu kantor memiliki sistem pengelolaan kearsipan yang kurang baik, dapat menyulitkan dan menghambat kegiatan pekerjaan. Mengingat peranan arsip sangat penting, maka pengelolaan arsip dalam suatu kantor harus baik dan benar.

Arsip adalah informasi yang disimpan dalam berbagai bentuk, termasuk data dalam komputer, dibuat atau diterima serta dikelola oleh organisasi maupun orang dalam transaksi bisnis dan menyimpannya sebagai bukti aktivitas (ISO/DIS15489). Sistem pengelolaan kearsipan meliputi pengumpulan dokumen, pemeriksaan terhadap arsip, penentuan kata tangkap dari arsip tersebut, pemberian kode, penyortiran, penempatan, pemeliharaan arsip, juga cara pemusnahan untuk arsip non essensial yang sudah tidak digunakan lagi. Kearsipan memegang peranan penting sebagai sumber informasi dan sebagai pusat ingatan bagi organisasi. Tujuan dari kearsipan adalah menjamin keselamatan arsip dan penyediaan kembali arsip dengan cepat ketika dibutuhkan, keselamatan arsip menunjukkan kondisi arsip yang awet dan aman. Jika arsip tidak ada yang rusak dan

hilang maka tentunya arsip dapat disediakan kembali bilamana dibutuhkan.

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan, definisi Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan. Selain itu juga menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan. Kegiatan pinjaman atau kredit di Bank mengalami kenaikan setiap tahun karena dalam memenuhi kebutuhannya, masyarakat melakukan pinjaman uang kemudian membayarnya kembali dalam jangka waktu yang ditentukan. Di dalam kegiatan tersebut terdapat salah satu syarat yang harus dipenuhi yaitu file atau dokumen debitur untuk jaminan, arsip debitur ini digunakan sebagai alat bukti transaksi kegiatan yang diperlukan sebagai pertanggungjawaban atas kegiatan tersebut yang nantinya akan disimpan oleh bank. Debitur sendiri memiliki pengertian orang atau lembaga yang beurutang kepada orang atau lembaga lain.

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Margonda berada di Jl. Margonda Raya No. 48 Depok. PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. merupakan Bank BUMN (Badan Usaha Milik Negara) pertama yang menjadi perusahaan publik setelah mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya pada tahun 1996. BNI mempunyai lima layanan pinjaman yaitu BNI Griya, BNI Griya Multiguna, BNI Flexi, BNI Instant, BNI

Flexi Pensiun. PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Margonda mempunyai bagian khusus yang menangani dokumen kredit yaitu Unit ADC (Administrasi Kredit). Beberapa kegiatan Unit ADC yaitu melakukan pengecekan informasi keuangan debitur, melakukan registrasi debitur, pelepasan jaminan (serah dan terima), melakukan maintenance bunga terkait perubahan bunga dan mengelola kearsipan debitur. Kegiatan pengarsipan dokumen yang dilakukan Unit ADC berupa file kerja dan file asli. File kerja yang terdiri dari data-data permohonan debitur, fotocopy KTP; kartu keluarga; NPWP, pas foto, aplikasi permohonan kredit, surat keterangan kerja, slip gaji terakhir, rekening tabungan pemohon 3 bulan terakhir. File asli merupakan jaminan milik debitur yang berupa Ijazah, kartu BPJS atau Jamsostek, SK pensiun.

Odgers (2005) menyatakan bahwa Kearsipan adalah manajemen arsip sebagai proses pengawasan, penyimpanan, dan pengamanan dokumen serta arsip baik dalam bentuk kertas maupun media elektronik. Lebih lanjut Charman (1998) menyatakan bahwa Kearsipan adalah sebagai proses yang menitikberatkan pada efisiensi administrasi perkantoran, pengelolaan dan pemusnahan dokumen apabila tidak diperlukan.

Kearsipan bagi organisasi merupakan salah satu unsur penunjang yang paling penting bagi kegiatan operasional. Melalui kearsipan, informasi dan data otentik dapat diperoleh dengan cepat dan tepat. Perkembangan organisasi dapat dilihat dari arsip yang tersimpan. Lebih lanjut lagi, kearsipan berfungsi untuk:

1. Alat penyimpanan warkat;
2. Alat bantu perpustakaan, khususnya pada organisasi besar yang menyelenggarakan sistem sentralisasi;
3. Alat bantu bagi pimpinan dan manajemen dalam mengambil keputusan;
4. Alat perekam perjalanan organisasi;

5. Mengefektifkan dan Mengefisiensikan pekerjaan;
6. Alat untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi organisasi;
7. Alat untuk memberikan keterangan yang diperlukan bagi yang membutuhkan data;
8. Sumber informasi peristiwa dan kegiatan yang terjadi di kantor.

Kata arsip dalam bahasa Belanda disebut dengan “archieff”, dalam bahasa Inggris disebut dengan “archive”, dalam bahasa Latin, arsip disebut dengan “archivum”, atau “archium”. Sedangkan dalam bahasa Yunani disebut dengan “archo” yang berarti permulaan. Kata “archo” dalam bahasa Yunani berkembang menjadi kata “archia” yang berarti catatan, yang kemudian berkembang lagi menjadi kata “arsipcheton” yang berarti Gedung Pemerintahan.

Pengertian Kearsipan menurut Drs. The Liang Gie adalah sebagai berikut:

1. Penyimpanan warkat (*filing*) merupakan kegiatan menaruh warkat-warkat dalam suatu tempat penyimpanan secara tertib menurut sistem, susunan dan tatacara yang telah ditentukan, sehingga pertumbuhan warkat-warkat itu dapat dikendalikan dan setiap kali diperlukan dapat secara cepat ditemukan kembali. Lawan dari penyimpanan warkat (*filing*) adalah pengambilan warkat (*finding*).
2. Sistem penyimpanan warkat (*filing system*) adalah rangkaian tata cara yang teratur menurut suatu pedoman untuk menyusun warkat-warkat sehingga bilamana diperlukan lagi, warkat-warkat itu dapat ditemukan kembali secara tepat.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa kearsipan merupakan aktivitas yang berhubungan dengan kegiatan pengelolaan arsip atau administrasi arsip yang salah satu kegiatannya adalah penyimpanan, pengawasan, peminjaman dan pemusnahan.

Pengertian Debitur

Menurut Undang – Undang No. 37 Tahun 2004, Debitur adalah orang yang mempunyai utang karena perjanjian atau undang-undang yang pelunasannya dapat ditagih di muka pengadilan. Pemberian pinjaman kadang memerlukan juga jaminan atau agunan dari pihak debitur. Jika seorang debitur gagal membayar pada tenggat waktu yang dijanjikan, suatu proses koleksi formal dapat dilakukan yang kadang mengizinkan penyitaan harta milik debitur untuk memaksa pembayaran.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa debitur merupakan orang yang berhutang ke pihak lain dan utang tersebut harus dibayarkan kepada kreditur dimasa datang.

Fungsi dan Tujuan Kearsipan

Bagi lingkungan pemerintahan dan sektor publik lainnya, tujuan kearsipan menurut pasal 3 Undang – Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang kearsipan adalah:

1. Menjamin terciptanya arsip dari kegiatan yang dilakukan oleh lembaga negara, pemerintahan daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan, serta ANRI sebagai penyelenggara kearsipan nasional;
2. Menjamin ketersediaan arsip yang autentik dan terpercaya sebagai alat bukti yang sah;
3. Menjamin terwujudnya pengelolaan arsip yang andal dan pemanfaatan arsip sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
4. Menjamin perlindungan kepentingan negara dan hak-hak keperdataan rakyat melalui pengelolaan dan pemanfaatan arsip yang autentik dan terpercaya;
5. Mendinamiskan penyelenggaraan kearsipan nasional sebagai suatu sistem yang komprehensif dan terpadu;
6. Menjamin keselamatan dan keamanan arsip sebagai bukti pertanggungjawaban dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara;

7. Menjamin keselamatan aset nasional dalam bidang ekonomi, sosial, politik, budaya, pertahanan, serta keamanan sebagai identitas dan jati diri bangsa; dan

8. Meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pengelolaan dan pemanfaatan arsip yang autentik dan terpercaya.

Lebih lanjut lagi Widjaya (1999) menyatakan bahwa tujuan dari kearsipan adalah untuk:

1. Menyimpan surat dengan aman dan mudah selama diperlukan;
2. Menyiapkan surat setiap kali saat diperlukan;
3. Mengumpulkan bahan-bahan yang mempunyai sangkut paut dengan suatu masalah yang diperlukan sebagai pelengkap.

Martono (1994) menambahkan bahwa tujuan kearsipan adalah berkenaan dengan:

1. Menyediakan warkat jika diperlukan;
2. Menghindari pemborosan waktu dalam mencari warkat yang diperlukan;
3. Mengumpulkan warkat-warkat yang mempunyai hubungan antara satu dengan yang lainnya;
4. Menghemat tempat penyimpanan;
5. Mengamankan warkat yang penting baik dari bahaya pencurian atau kebakaran;
6. Menjaga kerahasiaan jika warkat benar-benar perlu dirahasiakan.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Margonda dengan jenis penelitian Kualitatif. Data yang digunakan adalah data primer dengan metode pengumpulan data melalui observasi dan wawancara langsung dengan bidang-bidang terkait yang berhubungan dengan penelitian ini, Waktu yang digunakan untuk menyelesaikan penelitian ini adalah enam bulan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan pada tanggal 2 Juli 2020 dengan Penyelia Unit ADC dan observasi selama magang di BNI Kantor Cabang Margonda, berikut adalah penjelasan mengenai sistem pengelolaan kearsipan debitur di BNI Kantor Cabang Margonda.

Sistem Penyimpanan Arsip

Sistem penyimpanan arsip adalah sistem yang digunakan untuk menyimpan arsip agar dapat ditemukan dengan cepat bilamana arsip sewaktu-waktu dipergunakan. Sistem kearsipan yang baik harus sesuai dengan kondisi organisasi, sederhana, mudah dimengerti dan mudah dioperasikan, mudah diadaptasikan bila ada perubahan sistem serta fleksibel dan elastis untuk menampung perkembangan, murah, aman, akurat.

Berdasarkan wawancara dan pengamatan selama penelitian di BNI Kantor Cabang Margonda, sistem penyimpanan yang digunakan dalam pengelolaan arsip debitur adalah menggunakan sistem abjad yaitu arsip disusun berdasarkan urutan abjad nama debitur dari huruf A sampai Z. Selain menggunakan sistem abjad, sistem penyimpanan arsip debitur di unit ADC juga menggunakan sistem tahun yaitu urutan abjad dari A sampai Z juga ditambahkan angka tahun dimana debitur tersebut melakukan transaksi kredit. Dalam proses kegiatannya, sebelum dilakukan pemberkasan arsip. Ada beberapa langkah yang dilakukan yaitu Unit ADC menerima berkas yang telah diproses dari Unit RBK, setelah diterima nanti dari Unit Sales menjadwalkan kapan akad kreditnya akan dilaksanakan. Setelah dijadwalkan, Unit ADC lalu mencetak Surat Persetujuan Kredit (SPK) dan Perjanjian Kredit (PK). Pada saat akad kredit, tugas Unit ADC yang melakukan akad kreditnya dengan memeriksakan kelengkapan persyaratan yang diajukan untuk pencairan kreditnya.

Apabila persyaratan sudah dipenuhi oleh debitur maka Unit ADC akan melakukan pencairan kredit yang disesuaikan dengan Surat Persetujuan Kredit (SPK) selanjutnya Unit ADC baru melakukan pemberkasan dokumen debitur. Di dalam pemberkasan dokumen debitur tersebut terbagi menjadi dua arsip yaitu pertama arsip fotokopi file kerja yang disatukan dengan Surat Persetujuan Kredit (SPK) dan Perjanjian Kredit (PK) dan yang kedua file asli yang berupa jaminan dari debitur kemudian disatukan dengan surat tanda terima jaminan. Kemudian setelah semua proses selesai, Unit ADC melakukan penutupan asuransi kredit debitur ke PT. BNI Life.

Di BNI Kantor Cabang Margonda sendiri memiliki dua jenis pinjaman yaitu BNI Griya dan BNI Flexi. BNI Griya merupakan fasilitas pembiayaan konsumtif yang dapat digunakan untuk tujuan: pembelian, pembangunan/renovasi, top up, refinancing, atau take over properti berupa rumah tinggal, villa, apartemen, rumah toko, rumah kantor, atau tanah kaveling yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan membayar kembali masing-masing pemohon. Syarat-syarat yang dibutuhkan untuk mengajukan pinjaman BNI Griya ini berupa file kerja (dokumen debitur) yaitu data-data permohonan debitur; fotocopy KTP; kartu keluarga; NPWP; pas foto; data pasangan bila sudah menikah; aplikasi permohonan kredit; surat keterangan kerja; slip gaji terakhir; rekening tabungan pemohon 3 bulan terakhir kemudian file asli (jaminan) berupa sertifikat IMB (Izin Mendirikan Bangunan). Sedangkan BNI Flexi merupakan fasilitas Kredit Tanpa Agunan (KTA) yang diberikan kepada pegawai aktif yang mempunyai penghasilan tetap yang pembayaran gajinya disalurkan melalui BNI Untuk keperluan konsumtif yang tidak bertentangan dengan peraturan maupun Undang-Undang yang berlaku. Syarat-syarat yang dibutuhkan untuk mengajukan pinjaman BNI Flexi ini berupa file kerja (dokumen debitur) yaitu data-data

permohonan debitur; fotocopy KTP; kartu keluarga; NPWP; pas foto; aplikasi permohonan kredit; surat keterangan kerja; slip gaji terakhir; rekening tabungan pemohon 3 bulan terakhir kemudian file asli (jaminan) berupa Ijazah; Kartu Jamsostek atau Kartu BPJS; SK Pengangkatan atau SK Pensiun. Untuk berkas peminjaman akan dilakukan pemberkasan arsip yang nantinya akan disimpan sesuai dengan sistem penyimpanan arsip yang digunakan oleh Unit ADC yaitu sistem abjad yang diikuti sistem tahun.

Ruangan Penyimpanan Arsip

Ruang tempat penyimpanan arsip hendaklah selalu dalam keadaan bersih dan kering agar arsip dapat aman dari berbagai jenis akibat kerusakan. Pengamanan arsip dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu pencegahan sebelum terjadi kerusakan dan perbaikan sesudah kerusakan terjadi.

BNI Kantor Cabang Margonda memiliki ruangan penyimpanan arsip debitur yang ditempatkan di ruangan khusus, yaitu ruangan tertutup yang pintunya berjumlah dua lapis pintu berbahan besi tahan api. Di dalam ruangan tidak ada kipas angin atau AC yang menjaga kelembapan udara, luas ruangan penyimpanan cukup luas untuk menyimpan arsip debitur. Penerangan cahaya lampu listrik hanya dilakukan saat ruangan tersebut sedang digunakan. Dalam pelaksanaannya ruangan penyimpanan arsip selalu terkunci dan hanya boleh dimasuki oleh orang yang berkepentingan saja karena ruangan tersebut berisi data rahasia dari debitur sehingga dalam pengamanannya sangat ketat.

BNI Kantor Cabang Margonda dalam menangani pengelolaan kearsipan debitur menggunakan asas pengelolaan desentralisasi atau pelaksanaan arsip yang ditempatkan dimasing-masing unit dalam suatu organisasi. Tetapi dari kantor pusat BNI juga menyediakan ruangan penyimpanan arsip secara sentralisasi di

BSD, BNI Kantor Cabang Margonda memilih menggunakan asas desentralisasi karena dalam pengelolaannya masih bisa dilakukan sendiri.

Di dalam ruangan penyimpanan arsip debitur di Unit ADC BNI Kantor Cabang Margonda ini terbagi menjadi dua jenis bagian arsip yang dikelola. Pertama, Arsip file kerja debitur yaitu arsip yang berisi file kerja dari data-data debitur serta Surat Persetujuan Kredit (SPK) dan Perjanjian Kredit (PK) yang disimpan menggunakan map kertas yang halaman depannya ditulis nama debitur kemudian dimasukkan ke dalam ordner sesuai dengan abjad dan tahun debitur. Kedua, arsip file asli yaitu arsip yang berisi jaminan dari debitur serta surat tanda terima jaminan yang disimpan menggunakan map plastik yang halaman depannya ditulis nama – nama debitur yang jaminannya berada di dalam map tersebut.

Peminjaman Arsip dan Penemuan Kembali Arsip

Peminjaman arsip adalah keluarnya arsip dari file karena dipinjam baik oleh atasan sendiri, teman seunit kerja, ataupun kolega sekerja dari unit kerja lain dalam organisasi. Karena arsip tersebut dipinjam oleh orang lain dan bukan oleh petugas unit itu sendiri, maka keluarnya arsip dari file haruslah dicatat. Sistem pengawasan ini perlu agar semua dokumen dapat diketahui apakah sedang berada di dalam file atau sedang di luar file.

Dalam menjalankan sistem pengawasan arsip ini, BNI Kantor Cabang Margonda telah melaksanakan sesuai dengan standar yang ada dengan melakukan pencatatan setiap keluar dan masuknya arsip, di dalam pencatatan tersebut terdapat siapa yang menggunakan, kapan waktunya dipinjam, dan waktu pengembalian dokumennya. Di Unit ADC istilah pencatatan peminjaman arsip dengan nama register, biasanya pencatatan tersebut dilakukan oleh Penyelia Unit ADC yang membantu dalam menjalankan sistem pengawasan arsip tersebut.

Penemuan atau pencarian dokumen merupakan salah satu kegiatan dalam bidang kearsipan, yang bertujuan untuk menemukan kembali arsip, karena akan dipergunakan dalam proses penyelenggaraan administrasi. Keberhasilan pelaksanaan manajemen arsip dinamis atau arsip aktif, akan nampak dengan jelas, bilamana semua bahan yang dibutuhkan mudah ditemukan kembali, dan mudah pula dikembalikan ke tempat semula. Menemukan kembali, juga berarti memastikan dimana suatu arsip yang akan dipergunakan itu disimpan, dalam kelompok berkas apa arsip itu berada dan bagaimana cara mengambilnya.

Kegiatan pencarian dokumen di Unit ADC ada dua sistem yaitu sistem manual dan sistem komputer, sistem manual digunakan untuk pencarian dokumen file kerja debitur, unit kerja yang membutuhkan file ini harus mencari secara manual file kerja debitur dengan abjad nama debitur dan tahun debitur melakukan transaksi kredit. File kerja debitur ini sering dipinjam oleh Unit ADC dan Unit Sales untuk keperluan penyelenggaraan administrasi. Untuk sistem komputer hanya digunakan untuk mencari nama debitur yang jaminannya disimpan di dalam ruangan penyimpanan arsip. Setelah pencarian nama debitur ditemukan, unit kerja yang membutuhkan bisa melakukan pencarian dokumen jaminan di ruangan penyimpanan arsip, tetapi di Unit ADC peminjaman dokumen jaminan jarang dilakukan karena unit kerja lain lebih membutuhkan file kerja debitur.

Pemeliharaan Arsip dan Pemusnahan Arsip

Arsip harus dijaga keamanannya, baik dari segi kuantitas (tidak adanya yang tercecer/hilang), kualitas (tidak mengalami kerusakan), maupun dari segi informalitas (kerahasiaannya). Dalam pelaksanaannya banyak dijumpai arsip (terutama arsip inaktif) ditumpuk di gudang bersama dengan peralatan yang tidak terpakai lagi. Pengamanan pun jarang diperhatikan

sehingga mengakibatkan banyaknya arsip-arsip dicuri dan diperjualbelikan untuk dijadikan kertas pembungkus. Akibatnya kelestarian informasi yang terkandung di dalamnya tidak akan terjamin. Berdasarkan kejadian tersebut, maka pemeliharaan, perawatan dan pengamanan arsip mutlak dilakukan untuk menjamin kelestariannya informasi yang terkandung di dalam arsip tersebut.

Unit ADC dalam kegiatan pemeliharaan arsip melakukan beberapa pencegahan agar terhindar dari kerusakan dan menjaga keamanan arsip. Dengan banyaknya tumpukan kertas di satu ruangan biasanya banyak faktor-faktor yang akan merusak kualitas arsip, untuk mencegah terjadinya kerusakan itu Unit ADC melakukan usaha penjagaan agar arsip yang disimpan didalam ruangan tidak terjadi hal-hal yang diinginkan dan pengawasan untuk keamanan arsip debitur sangat penting karena terdapat data rahasia debitur yang tersimpan di dalamnya, untuk itu Unit ADC selalu mengunci ruangan penyimpanan arsip debitur ketika sedang tidak digunakan.

Menurut Sedarmayanti (2003:103), yang dimaksud dengan pemusnahan arsip adalah tindakan atau kegiatan menghancurkan secara fisik arsip yang sudah berakhir fungsinya, serta yang tidak memiliki nilai guna. Arsip debitur BNI Kantor Cabang Margonda dimusnahkan setelah 8 tahun pelunasan kredit oleh debitur yang dilakukan oleh staff atau karyawan Unit Bagian Umum. Sistem pemindahan kearsipan debitur yang dilakukan oleh BNI Kantor Cabang Margonda menggunakan cara pemindahan secara terus menerus, tidak didasarkan pada waktu tertentu. Pemindahan arsip dilakukan dari arsip dinamis ke arsip statis dilakukan apabila kredit debitur telah lunas.

D. PENUTUP

Berdasarkan hasil pengamatan yang dikemukakan sebelumnya, maka dapat

disimpulkan bahwa sistem pengelolaan kearsipan debitur di Unit ADC PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Margonda, menggunakan sistem penyimpanan arsip dengan sistem abjad yang diikuti sistem tahun.

Dalam kegiatan peminjaman arsip dilakukan pencatatan atau istilah yang digunakan ialah register, arsip yang berada di dalam dan di luar file akan berada dalam pengawasan. Penemuan kembali arsip menggunakan sistem manual dan sistem komputer, sistem manual digunakan untuk penemuan arsip file kerja debitur sedangkan sistem komputer digunakan untuk penemuan arsip file asli debitur.

Pemeliharaan arsip yang dilakukan agar menjaga kualitas dan keamanan arsip adalah dengan mengunci ruangan penyimpanan arsip debitur setiap kali tidak digunakan dan pemusnahan arsip debitur yang sudah lunas akan dimusnahkan setelah 8 tahun penyimpanan.

Meskipun sistem pengelolaan kearsipan debitur di Unit ADC PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Margonda sudah dilaksanakan sesuai dengan sistemnya, akan tetapi masih ditemukan permasalahan yang dapat menghambat sistem pengelolaan kearsipan debitur. Berikut adalah permasalahan yang hadapi dalam sistem pengelolaan kearsipan debitur:

1. Sistem penyimpanan yang dipakai tidak tepat sehingga dalam kegiatannya sering ditemukan nama ganda sehingga dalam penemuan kembali membutuhkan waktu yang lama.
2. Ruangan penyimpanan arsip yang kurang tertata karena tidak sesuai dengan urutan dari A – Z dan karena banyak abjad yang lebih dominan sehingga banyak map-map yang

tertumpuk secara berlebihan sehingga menyebabkan kualitas map rusak karena proses penemuan kembali.

Secara umum sistem pengelolaan kearsipan debitur di Unit ADC PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Margonda sudah baik karena sudah menggunakan sistem pengelolaan arsip, yaitu menggunakan sistem penyimpanan arsip, ruangan penyimpanan, peminjaman arsip dan penemuan kembali arsip, pemeliharaan arsip dan pemusnahan arsip sesuai dengan standarisasi. Adapun saran yang dapat dijadikan masukan dan bahan pertimbangan sehubungan dengan sistem pengelolaan kearsipan debitur tersebut adalah sebagai berikut:

1. Mengubah sistem penyimpanan arsip dari sistem abjad yang diikuti tahun ke sistem bulan (diikuti sistem tahun) untuk menghindari nama ganda dan huruf abjad yang lebih dominan.
2. Ruangan penyimpanan arsip debitur menambah jangkauan rak agar ordner tersusun sesuai dengan urutan abjad dan mengurangi penumpukan map didalam satu ordner sehingga kegiatan penemuan kembali menjadi lebih efektif dan efisien.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Amsyah, Zulkifli. 2017. Manajemen Kearsipan. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Kristanto, Andri. 2018. Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya. Yogyakarta: Gava Media
- Priansa, Donni Juni. 2014. Kesekretarisan. Bandung: Penerbit Alfabeta Terry, George R. 2013. Prinsip-Prinsip Manajemen. Jakarta: Bumi Aksara

PENGARUH KOMUNIKASI KEPEMIMPINAN DEPARTEMEN *HUMAN RESOURCES* TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN THE WESTIN JAKARTA

Haryanto¹⁾, Rita²⁾, Riski Setiwan³⁾

¹⁾Prodi Administrasi Niaga, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, ITB Swadharma

²⁾Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, ITB Swadharma

³⁾Prodi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam

Correspondence Author: Rita, ritasatriajuqra@gmail.com, Jakarta, Indonesia

Abstract

The influence of communication on the leadership of the human resources department on job satisfaction of employees of the westin Jakarta. In good communication, the role of a leader is needed. Good leadership and proper communication methods are also factors that affect employee job satisfaction. This study aims to (1) determine whether the process of leadership communication affects employee job satisfaction; (2) Knowing whether the message in leadership communication affects employee job satisfaction; (3) Knowing whether the relationship factor in communication has an influence on employee job satisfaction. This research uses quantitative research. The sample in this study were employees from the westin Jakarta who were taken as many as 67 respondents with proportional stratified random sampling technique. The instruments used in this study were observation and questionnaires. Data analysis used multiple linear regression with the help of SPSS 22.0. The results showed that (1) the process of leadership communication partially had no effect on job satisfaction at the Westin Jakarta human resources. (2) The process, messages and relationships simultaneously had an effect on job decision for employees of Westin Jakarta Human Resources.

Keywords: Communication, Leadership, Human Resources, Job Satisfaction

Abstrak

Pengaruh komunikasi kepemimpinan departemen human resources terhadap kepuasan kerja karyawan the westin Jakarta. Pada komunikasi yang baik, peran seorang pemimpin sangat dibutuhkan. Kepemimpinan yang baik serta cara komunikasi yang tepat juga merupakan suatu faktor yang mempengaruhi sebuah kepuasan kerja karyawan. Penelitin ini bertujuan untuk (1) Mengetahui apakah proses pada komunikasi kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan; (2) Mengetahui apakah pesan didalam komunikasi kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan; (3) Mengetahui apakah faktor hubungan didalam komunikasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitan kuantitatif. Sampel pada penelitian ini adalah karyawan dari the westin Jakarta yang diambil sebanyak 67 responden dengan teknik pengambilan sampel proporsional stratified random

sampling. Adapun instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi dan kuesioner. Analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS 22.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Proses pada komunikasi kepemimpinan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada human resources the westin Jakarta (2) Proses, Pesan dan Hubungan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan human resources the westin Jakarta.

Kata Kunci: Komunikasi , Kepemimpinan , Human Resources, Kepuasan Kerja

A. PENDAHULUAN

Hotel adalah suatu perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian. Sedangkan pengertian Hotel berdasarkan SK Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 pada Sulastiyono (2011) dalam Hidayat (2018:12) yaitu adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial

Perusahaan perhotelan memiliki organisasi yang disusun dalam sebuah struktur organisasi. Organisasi menurut Siagian didalam bukunya "Filsafat Administrasi" (2006:6), setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah di tentukan dalam ikatan yang terdapat seorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan. Sedangkan struktur organisasi Menurut Hasibuan (2010) didalam Annisa Nur (2017:25) adalah suatu gambar yang menggambarkan tipe organisasi, pendepartemenan organisasi kedudukan, dan jenis wewenang pejabat, bidang dan

hubungan pekerjaan, garis perintah dan tanggung jawab, rentang kendali dan sistem pimpinan organisasi. Pengertian lain dari struktur organisasi dapat diartikan sebagai kerangka kerja formal organisasi yang dengan kerangka itu tugas-tugas pekerjaan dibagi-bagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan (Robbins dan Coulter, 2007:284).

Dalam organisasi, komunikasi merupakan salah satu faktor yang penting dalam terjadinya aktivitas dunia perhotelan. Melalui komunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain dalam kegiatan sehari-hari. Hal ini menunjukan bahwa setiap manusia pasti akan terlibat dengan sebuah komunikasi, baik itu secara verbal ataupun non-verbal. Oleh karena itu, perlunya pengetahuan mengenai komunikasi dan hal-hal yang berhubungan dengan komunikasi, pada tingkatan apapun, baik komunikasi antar pribadi, kelompok, maupun organisasi. Komunikasi secara umum merupakan proses yang digunakan pada manusia yang terkait dengan perilaku organisasi.

Komunikasi akan melibatkan seluruh individu yang ada didalamnya, memiliki sebuah kompetensi komunikasi yang baik antara karyawan dan pimpinan ataupun antara karyawan yang satu dan yang lainnya akan mampu menyelesaikan tugas yang dimilikinya dengan baik. Hal ini mengungkapkan bahwa komunikasi yang memiliki kompetensi yang baik bisa menjadi pendorong suatu kepuasan kerja tersebut.

Berjalannya suatu komunikasi yang baik disebuah hotel membuat berfungsinya

setiap Organisasi termasuk didalamnya ada bentuk-bentuk interaksi sosial yang menciptakan kerjasama, peniruan sosial, dan kepemimpinan. Menurut Arni Muhammad (2009) didalam Mariati (2017:2) komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun non-verbal antara pengirim maupun penerima pesan untuk mengubah tingkah laku. Pengirim pesan dapat berupa seorang individu, kelompok, atau organisasi, seorang kepala bagian, pimpinan, sekelompok orang dalam organisasi atau organisasi secara keseluruhan. Tanpa komunikasi, tidak mungkin terbentuknya struktur organisasi di sebuah hotel, karena komunikasi menciptakan sebuah peluang bagi kelompok untuk mempengaruhi perilaku seseorang.

Pada komunikasi yang baik, peran seorang pemimpin sangat dibutuhkan. Slamet didalam Rensius Febriyadi (2016:2) mengatakan bahwa Kepemimpinan itu merupakan suatu kekuatan, semangat, kemampuan yang dimiliki seseorang yang dapat mempengaruhi orang lain yang mengikuti hasil pemikirannya atau mengerjakan apa yang diharapkan sebagaimana yang telah ditentukan. Kepemimpinan yang baik serta cara komunikasi yang tepat juga merupakan suatu faktor yang mempengaruhi sebuah kepuasan kerja karyawan. Kepemimpinan yang tanpa dilandasi dengan komunikasi yang baik akan menghasilkan kegiatan kerja yang kurang efektif. Oleh sebab itu penting bagi seorang pimpinan dapat berkomunikasi dengan baik.

The Westin Jakarta merupakan hotel berbintang 5 yang berkonsep Business Hotel dan Full Service. Dimana The Westin Jakarta menyediakan fasilitas-fasilitas untuk wisatawan yang sedang melakukan perjalanan dan juga fasilitas untuk perusahaan atau tamu yang ingin melakukan berbagai acara seperti Meeting, Wedding, Birthday dan lain sebagainya.

Berdasarkan pengamatan awal peneliti pada The Westin Jakarta tepatnya pada

departemen human resources terdapat suasana kerja yang kurang kondusif yang disebabkan oleh kesenjangan komunikasi antara atasan kepada bawahan ataupun sesama karyawan. Hal tersebut menyebabkan tingkat efektifitas dari komunikasi di departemen human resources tidak berjalan dengan baik. Masih kurangnya keterbukaan antara pimpinan kepada karyawannya atau sebaliknya. Tidak tersampainya dengan jelas maksud dan tujuan dari pesan yang disampaikan oleh atasan kepada karyawannya serta menggunakan ekspresi wajah, kontak mata, intonasi suara dan juga gaya tubuh yang digunakan tidak tepat dengan keadaan. Sehingga bentuk komunikasi seperti ini memiliki dampak tidak baik terhadap kepuasan kerja karyawan

Menurut Fathoni. A (2006) didalam Munawar dkk. (2019:93) Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh sikap moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja". Pada dasarnya lingkungan departemen ataupun organisasi dapat juga menentukan kepuasan kerja, dimana apa bila terjadi suatu kesenjangan komunikasi antara pimpinan terhadap bawahan maka kepuasan kerja karyawan dapat berpengaruh terhadap pekerjaannya.

Sebagai sebuah departemen human resources komunikasi merupakan kunci utama yang harus dapat diteladani. Karena komunikasi yang dapat berjalan efektif akan dapat menciptakan suasana kerja yang seimbang.

Kepuasan kerja merupakan suatu cerminan sebuah perasaan yang dirasakan oleh karyawan ataupun pegawai terhadap pekerjaannya. Menurut Richard, Robert dan Gordon didalam Deni Candra, dkk (2019:842) "menegaskan bahwa kepuasan kerja berhubungan deangan perasaan atau sikap seseorang mengenai pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi atau pendidikan, pengawasan, rekan kerja, beban kerja dan lain-lain. Kepuasan kerja

menjadi masalah yang cukup menarik dan penting, karena terbukti besar manfaatnya bagi kepentingan individu, industri dan masyarakat (Sutrisno didalam Deni Candra, dkk 2019:843).

Dalam buku Psikologi Industri dan Organisasi karya Sutarto Wijono (2010:97) Menjelaskan bahwa Kepuasan adalah Suatu perasaan yang menyenangkan bagi setiap individu dalam hal menyelesaikan tugas atau tanggung jawabnya dalam memenuhi kebutuhannya untuk memperoleh nilai-nilai kerja yang penting baginya. Kepuasan kerja karyawan merupakan suatu sikap ataupun cara pandang seseorang terhadap kinerjanya. Menurut para ahli yang pernah menjelaskan tentang definisi kepuasan kerja, diantaranya adalah :

1. Setiawan dan Ghozali (2006:159) adalah “posisi menyenangkan atau secara emosional positif yang berasal dari penilaian seseorang atas pekerjaannya atau pengalaman kerjanya”.
2. Robbins dan Judge (2008:107) Pengertian kepuasan kerja menurut Robbins dan Judge adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya.
3. Menurut Handoko (2000) didalam Edy Sutrisno (2014:75), Menyatakan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau sebaliknya bagi para karyawan dengan cara memandang pekerjaan mereka. Menurut Dermawan Wibisono didalam Kasno dan Hesti Budiwati (2016:95) “Kepuasan pegawai menjadi salah satu hal yang sangat penting dan berbanding lurus dengan kontribusi mereka terhadap perusahaan”.

Banyaknya faktor yang mempengaruhi kepada kepuasan kerja karyawan. Faktor-faktor itu sendiri memiliki suatu nilai-nilai yang berbeda dari satu karyawan kepada karyawan yang lainnya. Robbins & Judge (2009) didalam Stiven dkk. (2014:141)

menyatakan indikator kepuasan kerja, yaitu:

1. Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri. Kepuasan ini tercapai jika pekerjaan seorang karyawan sesuai dengan minat dan kemampuan karyawan itu sendiri.
2. Kepuasan terhadap imbalan dari pekerjaannya. Dimana karyawan merasa gaji atau upah yang diterimanya sesuai dengan beban kerjanya dan seimbang dengan karyawan lainnya yang bekerja dibidang yang sama dan tanggung jawab yang sama dari atasan. Karyawan merasa puas jika memiliki atasan yang mampu memberikan bantuan teknis dan motivasi.
3. Kepuasan terhadap rekan kerja. Kepuasan karyawan juga bergantung terhadap rekan-rekan kerjanya yang mampu memberikan bantuan teknis dan dorongan sosial.
4. Promosi. Memiliki kesempatan untuk mendapatkan posisi jabatan pada struktur organisasi.

Sedangkan menurut Mangkunegara (2009:120) dalam mempengaruhi kepuasan kerja karyawan memiliki dua faktor, adapun faktor tersebut ialah:

1. Faktor Pegawai, meliputi kecerdasan (IQ), Kecerdasan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berfikir, persepsin dan sikap kerja.
2. Faktor pekerjaan, meliputi jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat atau golongan, kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial dan hubungan kerja.

Kepuasan Kerja

Sharma dan Chandra (2004) didalam Meithiana Indrasari (2017:42) menyatakan bahwa sebuah kepuasan kerja dapat diterangkan oleh teori *need fulfilment*, teori *equity*, teori *discrepancy* , teori motivasi *two factor*, dan teori *social reference group*.

Dari lima teori tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Teori need fulfilment
Teori ini menyatakan bahwa kepuasan kerja dapat diukur melalui penghargaan yang diterima pegawai atau tingkat kebutuhan yang terpuaskan. Maka jika semakin besar suatu kebutuhan pegawai ataupun karyawan dapat terpenuhi maka nilai kepuasan yang dirasakan oleh pegawai akan semakin tinggi. Terdapat hubungan langsung yang positif antara kepuasan kerja dan kepuasan aktual terhadap kepuasan yang diharapkan.
2. Teori equity
Prinsip dari teori ini ialah menarik suatu keadilan sebagai nilai dari kepuasan kerja yang mereka dapatkan. Perasaan equity dan inequity diperoleh dengan cara melakukan perbandingan antara dirinya sendiri dengan orang disekitarnya (lingkungan kantor). Teori ini mengidentifikasi equity dalam tiga bagian. Yakni :
 - a. Input, sesuatu yang berharga dirasakan oleh pegawai sebagian masukan untuk menunjang pekerjaannya seperti pendidikan, pelatihan, alat kerja dan lain-lain.
 - b. Out comes, segala sesuatu yang berharga dirasakan pegawai sebagai hasil pekerjaannya seperti gaji, status, pengakuan atas prestasi dan lain-lain.
 - c. Comparisons person, perbandingan antara input dan out comes yang diperolehnya. Menurut teori ini puas atau tidak puasnya pegawai merupakan hasil dari perbandingan input-output pada dirinya dengan input-output pada orang lain.
3. Teori discrepancy
Teori ini menyatakan untuk mengukur kepuasan kerja seseorang dilakukan dorongan menghitung selisih antara apa yang diharapkan dari pekerjaan dengan kenyataan yang dirasakan.
4. Teori motives; two factor

Menurut teori ini terdapat dua faktor yang dapat mengukur kepuasan dan tidak kepuasan pegawai, yakni :

Faktor Maintenance atau dissatisfaction factors, adalah faktor-faktor pemeliharaan yang berhubungan dengan hakekat manusia yang ingin memperoleh ketentraman badaniah meliputi gaji, kualitas supervisi, kebijakan organisasi, kualitas hubungan interpersonal diantara rekan kerja dengan atasan dan bawahan, keamanan bekerja, status dan kondisi kerja.

Faktor motivator atau satisfaction factors menyangkut kebutuhan psikologis pegawai. Jenis faktor ini berhubungan dengan penghargaan terhadap pribadi pegawai yang berkaitan secara langsung dengan pekerjaan.

5. Teori social reference-group
Teori ini hampir menyerupai teori need fulfilment, namun perbedaannya adalah bahwa dalam teori ini, harapan, keinginan, serta kepentingan adalah milik individu dalam kelompok dan bukan sebagai individu yang independen. Dalam teori jika karyawan mendapatkan apa yang dibutuhkan seperti yang dikatakan diatas maka seseorang orang tersebut akan merasa puas terhadap pekerjaannya. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan sebuah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja sebagai indicator didalam Mariati (2017 : 10) yaitu :
 - a. Faktor kepuasan Finansial yaitu terpenuhinya keinginan karyawan terhadap kebutuhan finansial yang diterimanya untuk memenuhi kebutuhan mereka sehari-hari sehingga kepuasan kerja bagi karyawan dapat terpenuhi.
 - b. Faktor kebutuhan fisik, yaitu sebuah faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik karyawan.

- c. Faktor kepuasan sosial, yaitu faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial sesama karyawan, dengan atasannya maupun yang berbeda jenis pekerjaannya.

B. METODE PENELITIAN

Peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif, karena pendekatan ini dapat mengukur jelas pengaruh komunikasi kepemimpinan dalam departemen human resources terhadap kepuasan kerja karyawan, melalui perbandingan angka. Adapun perbandingan angka yang didapati oleh peneliti membuat peneliti mempermudah dalam menganalisis dan dapat menyimpulkan jawaban serta rumusan masalahnya.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan survei. Dalam penelitian survei, informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner. Menurut Suroyo Anwar (2009:168) Kuisisioner merupakan sejumlah pertanyaan atau sebuah pernyataan yang tertulis tentang sebuah data yang faktual atau opini yang berhubungan langsung dengan diri responden, adapun kebenaran yang diketahui dan perlu dijawab oleh responden.

Lokasi yang dijadikan penelitian dilaksanakan di The Westin Jakarta, Jl.H.R. Rasuna Said No. Kav. C-22A, RT.2/RW.5, Karet Kuningan, Setia Budi, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta. Waktu penelitian dilakukan bertepatan dengan Internship di The Westin Jakarta, selama enam bulan.

Pada penelitian ini peneliti menemukan populasi pada The Westin Jakarta yang merupakan karyawan tetap berjumlah 204 Orang, sementara peneliti hanya mengambil sebagian atau wakil dari jumlah keseluruhan karyawan tetap pada The Westin Jakarta.

Tabel 1
 Jumlah populasi karyawan tetap The Westin Jakarta.

No.	Departemen	Jumlah Karyawan
1	Front Office	27
2	Spa	6
3	Laundry	5
4	Housekeeping	23
5	Security	14
6	Human Resources	5
7	Stewarding	2
8	Finance	8
9	Food And Beverage Service	41
10	Sales And Marketing	15
11	IT	1
12	Purchasing	2
13	Revenue Management	3
14	Executive Office	2
15	Engineering	17
16	Kitchen	33
	Grand Total	204

Sumber : Sistem Sunfish Human Resources, The Westin Jakarta 2018

Apabila subjek penelitian kurang dari 100, lebih baik diambil semuanya. Sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Sebaliknya jika subjeknya terlalu besar maka sampel bisa diambil diantara 10%-15% hingga 20%-25%. Sampel yang dipilih berdasarkan rumus teori Slovin adalah :

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

Keterangan :

n = Sampel

N = Populasi

e² = Persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, misalnya 2% (Muhammad, 2013:180).

Pada penelitian ini populasi yang dimiliki lebih dari 100 maka sampel pada populasi yang akan diambil diantara 10%-15% hingga 20%-25%. Dengan berbagai pertimbangan, dengan jumlah populasi sebanyak 204 orang, maka untuk ukuran sampel ini dengan tingkat kesalahan 10%.

Teknik Pengambilan Sampel

Dalam menentukan sebuah sampel sangat diperlukan suatu metode yang dapat memberikan hasil representatif terhadap populasi. Oleh sebab itu banyaknya populasi yang dimiliki oleh peneliti maka peneliti menggunakan rumus Slovin yang digunakan oleh Latifatul Hikmah (2017:64):

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$
$$n = \frac{204}{1 + 204 \times 10\%^2}$$
$$n = \frac{204}{1 + 204 \times 0,01}$$
$$n = \frac{204}{1 + 2,04}$$
$$n = 67$$

Berdasarkan penerapan rumus slovin diatas dapat disimpulkan bahwa penggunaan sampel hanya berjumlah 67 orang dari 204 orang sebagai karyawan tetap.

Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan Field Research, dimana Field Research merupakan suatu proses dimana peneliti mengamati dan berpartisipasi secara langsung didalam penelitian tersebut. Didalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik Observasi dan Kuesioner.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk memperoleh data ini penulis membuat kuesioner dan membagikannya kepada karyawan The Westin Jakarta berjumlah 67 orang. Namun karena keterbatasan waktu penulis tidak dapat mendampingi responden dalam pengisian kuesioner, sehingga penulis membuat E-kuesioner yang di sebar luaskan kepada karyawan hotel menggunakan media sosial dan juga email. Pengujian ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah komunikasi kepemimpinan memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan secara parsial ataupun simultan.

Dalam melakukan analisis data penulis melakukan uji instrument dimana didalam uji instrument itu (terdapat uji validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik (terdapat uji normalitas, uji multikolinaritas, dan uji heteroskedastisitas), uji analisis data (terdapat uji analisis regresi linier berganda dan koefisien determinasi), dan serta pengujian signifikansi (terdapat uji t dan uji f). Pada pengolahan pengujian data diatas penulis menggunakan Software SPSS 22.0.

Pada bagian ini penulis akan membahas hasil dari penelitian yang diperoleh setelah melakukan penelitian di Westin Jakarta. Responden pada penelitian ini merupakan dari karyawan The Westin Jakarta dengan jumlah Sampel 67 orang yang terdiri dari 67% Perempuan dan 32% Laki-laki, dengan jumlah dari departemennya ialah Kitchen 32%, Food & Beverage Service 16%, Finance 4,5%, Human Resources 4,5%, Sales & Marketing 7,5%, Security 1,5%, Stewarding 1,5%, Front Office 13,4%, Housekeeping 16,4%, Purchasing 1,5%. Pada saat penyebaran kuesioner dilakukan berjumlah 67 kuesioner dengan 40 butir pernyataan pada setiap kuesionernya dan kembali dengan jumlah yang sama.

Pengaruh Proses Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja.

Berdasarkan hasil dari analisis penelitian ini penulis mencoba untuk menjelaskan seberapa besar pengaruh komunikasi kepemimpinan dengan indikator proses terhadap kepuasan kerja karyawan, dengan data sebagai berikut: Pada uji Normalitas dengan menggunakan SPSS 22.0 maka diperoleh sig. adalah 0.200, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Proses berdistribusi Normal atau nilai sig. lebih besar dari ($0,200 > 0,05$). Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka data tersebut berdistribusi normal (Latifatul hikmah, 2017:74).

Uji Multikolimeritas, pada pengujian ini dapat diketahui bahwa nilai VIF hitung pada VIF Proses sebesar 3.066. dimana terjadinya multikolineritas apabila nilai VIF hitung lebih besar dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas tidak terjadi Multikolineritas. Karena nilai VIF hitung pada VIF Proses $3.066 < 10$.

Selanjutnya uji Heteroskedastisitas, Bila signifikansi hasil pada korelasi lebih kecil dari 0,05 (5%) maka pada persamaan regresi tersebut memiliki heteroskedastisitas. Pada pengujian ini diketahui bahwa Indikator Proses memiliki nilai sig. sebesar 0,347. Maka dapat disimpulkan bahwa pada indikator proses tidak terjadi heterokedastisitas, karena nilai sig. pada indikator proses lebih besar dari 0,05%.

Dilihat dari hasil uji t yang telah dilakukan pada indikator Proses didapatkan hasil sebesar -0,303, lebih kecil dari pada tingkat signifikansi 0,763 atau lebih kecil dari 0,05. Artinya indikator proses dari komunikasi kepemimpinan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Indikator proses didalam komunikasi memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal ini menggambarkan bahwa indikator proses pada komunikasi tidak memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan kerja karyawan.

Pengaruh Pesan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja.

Berdasarkan hasil dari analisis penelitian ini penulis mencoba untuk menjelaskan seberapa besar pengaruh komunikasi kepemimpinan dengan indikator Pesan terhadap kepuasan kerja karyawan, dengan data sebagai berikut: Pada uji Normalitas dengan menggunakan SPSS 22.0 maka diperoleh sig. adalah 0.200, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pesan berdistribusi Normal atau nilai sig. lebih besar dari ($0,200 > 0,05$). Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka data tersebut berdistribusi normal (Latifatul hikmah, 2017:74).

Uji Multikolimeritas, pada pengujian ini dapat diketahui bahwa nilai VIF hitung pada VIF Pesan : 3.037. Dimana terjadinya multikolineritas apabila nilai VIF hitung lebih besar dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas tidak terjadi Multikolineritas. Karena nilai VIF hitung pada VIF Pesan : $3.037 < 10$.

Komunikasi dikatakan efektif apabila pesan yang disampaikan oleh komunikator dapat menghasilkan efek-efek atau perubahan-perubahan sebagaimana yang diinginkan komunikator, seperti perubahan pengetahuan, sikap dan perilaku (Zikri dan Achmad Wildan, 2017:91). Dilihat dari hasil uji t yang telah dilakukan pada indikator pesan didapatkan hasil sebesar 3,353 dengan signifikansi 0,001 atau lebih besar dari 0,05. maka dapat disimpulkan bahwa variabel pesan berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Untuk mencapai sebuah kepuasan kerja pada karyawan penyampaian pesan (komunikator) yang dilakukan oleh pemimpin terhadap penerima pesan (komunikan) haruslah jelas. Hal ini menggambarkan bahwa semakin tinggi kejelasan sebuah pesan maka akan tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh karyawan tersebut.

Pengaruh Hubungan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja.

Berdasarkan hasil dari analisis penelitian ini penulis mencoba untuk

menjelaskan seberapa besar pengaruh komunikasi kepemimpinan dengan indikator Hubungan terhadap kepuasan kerja karyawan, dengan data sebagai berikut: Pada uji Normalitas dengan menggunakan SPSS 22.0 maka diperoleh sig. adalah 0.200, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Hubungan berdistribusi Normal atau nilai sig. lebih besar dari $(0,200 > 0,05)$. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka data tersebut berdistribusi normal (Latifatul hikmah, 2017:74).

Uji Multikolineritas, pada pengujian ini dapat diketahui bahwa nilai VIF hitung pada VIF Hubungan: 4.067. Dimana terjadinya multikolineritas apabila nilai VIF hitung lebih besar dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa indikator hubungan tidak terjadi Multikolineritas. Karena nilai VIF hitung pada VIF Hubungan: 4.067 < 10.

Hubungan pada manusia di dalam organisasi berkisar mulai dari yang sederhana, yaitu: hubungan antara dua orang atau disebut dyadic sampai dengan hubungan yang kompleks, yaitu hubungan dalam kelompok-kelompok kecil, maupun besar dalam organisasi.

Manusia merupakan suatu makhluk sosial yang tidak bisa lepas dari jalinan relasi sosial, dimana manusia selalu melakukan interaksi terhadap manusia lainnya. Semakin baik hubungan yang dimiliki oleh lingkungan perusahaan maka makin baik pula hasil yang didapati, begitu juga sebaliknya. Apabila suatu hubungan komunikasi tidak dapat terjalin dengan baik maka akan memiliki hasil yang tidak baik pula. Dilihat dari hasil Pengujian uji t yang telah dilakukan pada indikator hubungan didapatkan hasil sebesar 2,216 dengan signifikansi 0,030 atau lebih besar dari 0,05. maka dapat disimpulkan bahwa variabel pesan berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Manusia merupakan suatu makhluk sosial yang tidak bisa lepas dari jalinan relasi sosial, dimana manusia selalu melakukan interaksi terhadap manusia lainnya. Semakin baik hubungan yang

dimiliki oleh lingkungan perusahaan maka makin baik pula hasil yang didapati, begitu juga sebaliknya. Apabila suatu hubungan komunikasi tidak dapat terjalin dengan baik maka akan memiliki hasil yang tidak baik pula.

Berdasarkan hasil dari analisis penelitian ini menunjukkan bahwa Hubungan didalam komunikasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Ini menggambarkan bahwa semakin tinggi ke tingkat hubungan antara pimpinan dan karyawan maka akan tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh karyawan tersebut.

D. PENUTUP

Bedasarkan dari penelitian yang telah dilakukan, peneliti bertujuan untuk mengetahui apakah indikator proses, pesan dan hubungan memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan kerja karyawan. peneliti mengambil kesimpulan bahwa :

Dapat dikatakan komunikasi merupakan suatu kebutuhan dasar bagi setiap manusia. Pada sebuah perusahaan yang memiliki proses komunikasi yang baik akan membuat seorang karyawan dapat bekerja dengan nyaman dan kondusif. Indikator Proses pada komunikasi kepemimpinan secara parsial berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan dengan t_{hitung} sebesar -0,303 lebih kecil dari t_{tabel} pada tingkat signifikansi 0,763 atau lebih kecil dari 0,05.

Pesan sendiri memiliki makna yakni keseluruhan dari apa yang telah disampaikan oleh komunikator. Maka jika suatu pesan yang disampaikan oleh pimpinan terhadap karyawan cukup jelas dan mudah dipahami oleh karyawanannya baik secara kelompok ataupun pribadi maka hal tersebut dapat memberikan kepuasan sendiri terhadap orang tersebut Pesan pada indikator komunikasi kepemimpinan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan dengan hasil t_{hitung} sebesar 3,353 dengan signifikansi

0,001 atau lebih besar dari 0,05. Yang artinya pesan pada komunikasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja.

Hubungan didalam komunikasi secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan dengan hasil t_{hitung} sebesar 2,216 dengan signifikansi 0,030 atau lebih besar dari 0,05. Dari data tersebut dinyatakan bahwa hubungan dalam komunikasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Maka dari itu, setiap perusahaan atau organisasi wajib memiliki hubungan yang baik antara sesama karyawan ataupun pimpinan terhadap karyawan. Hubungan yang baik antara pimpinan kepada karyawan nya dapat berupa penghargaan yang diberikan kepada karyawan yang memiliki kinerja yang baik, memberikan motivasi kepada karyawan dan lain sebagainya.

Berdasarkan dari hasil pengujian sebelumnya indikator Proses komunikasi memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan, yang artinya indikator tersebut tidak memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan kerja karyawan.

Indikator pesan dan hubungan pada komunikasi kepemimpinan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan atau dapat diketahui bahwa hal tersebut berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Dimana semakin tinggi tingkat kejelasan pada sebuah pesan didalam komunikasi dan terjalinnya hubungan yang baik antara pimpinan terhadap karyawan maka akan meningkatkan tingkat kepuasan kerja karyawan secara individual.

Pada variabel proses, pesan dan hubungan menghasilkan nilai Adjusted R Square sebesar 56,3% untuk kepuasan kerja karyawan. Hal tersebut memiliki arti bahwa pengaruh yang diberikan oleh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 56,3% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

Berdasarkan dari analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, peneliti

memberikan saran kepada perusahaan dan berharap hal tersebut dapat berguna serta bermanfaat bagi perusahaan. Dari segi proses dalam komunikasi, sebaiknya pihak terkait lebih memperhatikan bagaimana suatu cara memiliki komunikasi yang baik terhadap karyawan sehingga menimbulkan kerja yang baik dan juga kondusif. Oleh sebab itu proses komunikasi yang baik sangat penting untuk dimiliki oleh para karyawan maupun atasan agar terjalinnya suatu komunikasi yang baik. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang telah diberikan kepada penulis, untuk lebih

memastikan hal tersebut pihak terkait dapat melakukan briefing secara internal ataupun keseluruhan.

Dari segi pesan pada komunikasi yang dilakukan oleh pihak pimpinan terhadap karyawannya, sebaiknya pihak terkait memiliki seni yang lebih dalam berkomunikasi dalam hal penyampaian pesan, baik pesan secara verbal atau non verbal. Sebagaimana yang diketahui bahwa "komunikasi dikatakan efektif apabila pesan yang disampaikan oleh komunikator dapat menghasilkan efek-efek atau perubahan-perubahan sebagaimana yang diinginkan komunikator, seperti perubahan pengetahuan, sikap dan perilaku (Zikri dan Achmad Wildan, 2017:91). Pesan yang diberikan dari atasan atau pimpinan kepada karyawan memiliki nilai kepuasan kerja tersendiri bagi mereka yang menerima pesan tersebut, dimana tingkat kepuasan itu dapat dilihat dari kejelasan sebuah pesan yang diberikan oleh atasan atau pimpinan terhadap karyawannya. Tak heran jika tingkat kepuasan karyawan dalam hal komunikasi kurang memuaskan karena terjadinya miss communication antara pimpinan atau atasan terhadap karyawannya. Untuk itu perlunya hak terkait untuk dapat mengontrol dan memperjelas rangkaian pesan yang akan disampaikan kepada komunikan. Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan kepada penulis ketika melakukan penelitian, namun untuk lebih kepastiannya

perusahaan disarankan untuk melakukan pengecekan ulang

E. DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Sulastiyono. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Arni, Muhammad. 2009. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Penerbit Refika Aditama.
- Astrid, S. Susanto, Phil. *Komunikasi dalam Teori dan Praktik*. Jakarta: Bina Cipta. 1988
- Hasibuan (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*: Jakarta. Bumi Aksara .
- Robbins, P.Stephen dan Timothy A. Judge. 2012. *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat. Jakarta
- Robbins, Stephen P. dan Coulter, Mary. 2007. *Manajemen*. Jakarta: PT. Indeks
- Rohim, Syaiful. 2009. *Teori Komunikasi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Setiawan, Ivan aries dan Imam Ghozali, 2006, *Akuntansi Keperilakuan Konsep Dan Kajian Empiris Perilaku Akuntan*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Suprpto, Tommy, 2011. *Pengantar Ilmu Komunikasi dan Peran Manajemen dalam Komunikasi*, Jakarta : PT. Buku Seru.

STRATEGI PEMASARAN TABUNGAN TAPLUS MUDA DALAM UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO), TBK. CABANG PONDOK PINANG

Tannia Regina

Prodi Teknik Elektro, Fakultas Teknologi, ITB Swadharma

Correspondence author: Tannia Regina, tannia.regina300689@gmail.com, Depok, Indonesia

Abstract

Business competition in the banking industry is getting sharper. Each bank is competing to create and introduce products and services with the marketing system that is owned. A bank must be able to guarantee the survival of the bank, and a bank must be able to compete with the main objective to satisfy the needs of society. Because people have more diverse needs, they will be more selective choose a bank that is able to provide the best service quality. This is an impact of the increasing demands of customers to obtain maximum satisfaction. For that marketing efforts will be bank products are not easy, meaning that a bank is constantly reviewing the marketing strategy that has been determined by the current conditions. The banking sector must be aware of the importance of marketing a product, because marketing is a tool for introducing bank products that we offer to potential customers. So the better the effort marketing, will also increase the development of these product customers. In terms of the customer itself with developments information and technology makes customers smarter, and more thorough in finding good services at relatively competitive prices.

Keywords: Marketing Strategy, Savings

Abstrak

Persaingan usaha dalam industri perbankan semakin tajam. Masing-masing bank berlomba-lomba menciptakan dan memperkenalkan produk dan jasa dengan sistem pemasaran yang dimiliki. Suatu bank harus mampu menjamin kelangsungan kehidupan bank, dan bank harus mampu bersaing dengan tujuan utama untuk memuaskan kebutuhan masyarakat. Karena masyarakat yang makin beragam kebutuhannya, akan lebih selektif dalam memilih bank yang mampu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Hal ini merupakan dampak dari semakin tingginya tuntutan nasabah untuk memperoleh kepuasan yang maksimal. Untuk itu usaha pemasaran akan produk-produk bank tidak mudah, artinya suatu bank untuk selalu mengkaji strategi pemasaran yang telah ditetapkan dengan kondisi saat ini. Pihak perbankan haruslah menyadari akan pentingnya pemasaran suatu produk, sebab pemasaran merupakan suatu alat untuk memperkenalkan produk-produk bank yang kita tawarkan pada calon nasabah. Sehingga semakin baik upaya pemasarannya, akan semakin meningkat pula perkembangan nasabah produk tersebut. Dari segi pihak nasabah sendiri dengan adanya perkembangan informasi dan teknologi membuat nasabah semakin pandai, cermat, dan teliti dalam mencari layanan yang baik dengan harga yang relative kompetitif..

Kata Kunci: Strategi Pemasaran, Tabungan, Meningkatkan Jumlah Nasabah

A. PENDAHULUAN

Pada saat ini, bank dan lembaga keuangan merupakan salah satu pelaku terpenting dalam perekonomian sebuah negara. Masyarakat maupun kalangan industri/usaha sangat membutuhkan jasa bank dan lembaga keuangan lainnya untuk mendukung dan memperlancar aktivitasnya. Di Indonesia, masyarakat pada umumnya memiliki banyak kebutuhan sehari-hari, baik kebutuhan mendesak maupun kebutuhan dimasa mendatang. Dalam mengatur pengeluaran terhadap kebutuhan hidup, menabung menjadi salah satu cara bagi masyarakat. Menabung merupakan aktivitas dalam menyisihkan sebagian pendapatan yang kita terima dalam rangka membuat kita menjadi lebih bijak dan tidak berlebihan dalam pemakaian uang tersebut.

Oleh karena itu, menabung menjadi hal yang penting karena gaya masyarakat yang cenderung konsumtif. Menabung dapat dilakukan dimana saja, tetapi keamanan dari aset atau uang yang ditabung harus diperhatikan. Untuk itu, bank menjadi pilihan masyarakat untuk menyimpan uangnya dan melakukan transaksi pembayaran yang diperlukan.

Menurut undang-undang RI No.10 Tahun 1998 bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Sedangkan pengertian bank menurut Dr. Kasmir (2012:3) mengemukakan bahwa bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya. Berdasarkan penjelasan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian bank

meliputi menghimpun dana, menyalurkan dana dan memberikan jasa bank lainnya. Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pendukung.

Persaingan usaha dalam industri perbankan semakin ketat. Dimana persaingan masing-masing bank berlomba-lomba menciptakan dan memperkenalkan produk dan jasa dengan sistem pemasaran yang dimiliki. Suatu bank harus mampu bersaing dengan tujuan utama untuk memuaskan kebutuhan masyarakat yang semakin beragam kebutuhannya dan lebih selektif dalam memilih bank yang mampu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Untuk itu usaha pemasaran akan produk-produk bank tidak mudah, artinya dimana suatu bank harus selalu mengkaji strategi pemasaran yang telah ditetapkan dengan kondisi saat ini.

Dengan adanya perkembangan informasi dan teknologi terjadi perubahan cara pelayanan bank yang diikuti oleh keinginan peningkatan kualitas sistem layanan bank, dari segi pihak nasabah sendiri membuat nasabah semakin pandai, cermat dan teliti dalam mencari layanan yang baik dan bermutu. Oleh karena itu pihak perbankan haruslah menyadari akan pentingnya pemasaran suatu produk, sebab pemasaran merupakan salah satu cara memperkenalkan produk bank yang ditawarkan pada calon nasabah, semakin baik upaya pemasarannya maka semakin meningkat perkembangan jumlah nasabah pada produk tersebut. Oleh sebab itu bagian pemasaran produk tabungan harus bisa mengetahui selera yang diinginkan oleh calon nasabah tabungan sehingga mereka dapat memilih khususnya produk tabungan Taplus Muda dengan ketentuan-ketentuan yang relatif kompetitif dari produk-produk lainnya.

Dampak dari perubahan teknologi juga berdampak positif terhadap perkembangan

produk yang ditawarkan kepada nasabahnya menjadi lebih cepat dan efisien. Sebagai contoh untuk melakukan pengiriman uang (transfer) dapat dilakukan pada saat itu juga dengan sistem online komputer, padahal sebelumnya untuk mengirim uang dari satu bank ke lokasi lainnya memerlukan waktu beberapa hari. Demikian juga dalam hal penagihan, waktu yang dibutuhkan menjadi lebih cepat. Disisi lain untuk melakukan penarikan uang saat ini tidak perlu dilakukan kebank, tetapi cukup dapat ditarik di mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang tersebar diberbagai tempat. Disamping itu ATM juga memberikan kelebihan lain seperti informasi saldo serta melakukan berbagai pembayaran dalam waktu yang sangat cepat.

Dalam rangka mengupayakan kesinambungan dan pertumbuhan ekonomi, pemerintah menetapkan serangkaian kebijakan bidang moneter dan perbankan. Kebijakan tersebut dimaksudkan untuk meningkatkan pengarahana dana masyarakat. Persaingan dalam dunia perbankan menjadi pusat perhatian dari berbagai kalangan, karena terdapatnya unsur-unsur kepedulian dan upaya-upaya yang dilakukan dalam membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Melihat kondisi tersebut, seluruh institusi perbankan termasuk juga BNI berlomba-lomba dan bersaing memasarkan produk tabungan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya di kalangan anak muda. Bank Negara Indonesia sebagai salah satu bank pemerintah memasarkan juga produk tabungan BNI Taplus Muda yang dilayani diseluruh Kantor Cabang BNI termasuk didalamnya Kantor Cabang BNI Pondok Pinang .

Dalam hal ini salah satu produk yang paling menarik dan sangat diminati oleh kaum pemuda yaitu Taplus Muda, dimana Taplus Muda itu adalah produk simpanan dalam bentuk tabungan yang merupakan produk dari BNI Taplus yang diluncurkan pada tanggal 5 Juli 2012 dan diperuntukan

bagi kaum muda. Tabungan ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kesadaran menabung generasi muda antara usia 15-25 tahun dalam menyimpan dananya dengan berbagai fasilitas yang disesuaikan dengan kebutuhan anak muda masa kini. Sebagai produk dengan persyaratan mudah dan ringan. Tabungan Taplus Muda juga mempunyai biaya potongan administrasi yang lebih murah dari pada Taplus Utama yaitu sebesar Rp 10.000/bulan, biaya administrasi yang diberikan untuk rekening BNI Taplus Muda sebesar Rp 5.000/bulan, setoran awal minimal Rp 100.000 lebih murah daripada Taplus Utama yang setoran dengan awalnya Rp 250.000 dan setoran selanjutnya sebesar Rp 20.000, juga dapat mendesain gambar pada kartu ATM sesuai selera masing-masing. Selain itu fasilitas yang diberikan pada tabungan Taplus Muda antara lain e-banking, BNI CDM (Cash Deposit Machine), BNI Cashless (ATM Non Tunai), Layanan notifikasi transaksi via SMS.

Sejak diluncurkan, jumlah nasabah BNI Taplus Muda terus mengalami peningkatan. Upaya untuk menularkan gemar menabung terhadap anak muda terus dilakukan PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO), Tbk. BNI berharap mendapatkan hingga 230% terhadap tabungan di Taplus Muda yang ditawarkannya, sedangkan menurut Purnomo B. Soetiadi (2013:2) executive Vice president customer Management dan marketing BNI jumlah nasabah pada produk Taplus Muda per akhir tahun 2012 mencapai 100.000 rekening dengan saldo rata-rata per orang Rp 1.500.000 jumlah ini kemudian meningkat menjadi 150.000 rekening dengan nilai saldo yang dihimpun Rp 225.000.000.000 per akhir April 2013. Namun sayangnya peningkatan jumlah nasabah Taplus Muda belum sesuai dengan target BNI. Dengan segala fasilitas dan keunggulan yang ditawarkan oleh produk Taplus Muda ini tidak dapat menjangkau target pasar yang telah ditetapkan oleh BNI, hal ini dikarenakan terlihat dari masih banyaknya kaum remaja yang belum

mengenal produk tabungan ini dan lebih memilih menggunakan BNI Taplus yang notabene memiliki biaya administrasi bulanan yang lebih besar dibandingkan Taplus Muda.

Produk-produk simpanan lain yang disediakan oleh Bank Negara Indonesia (BNI) seperti BNI Taplus, BNI Tabunganku, BNI Tapenas, dan BNI Taplus Bisnis yang merupakan produk tabungan yang bisa diambil sewaktu-waktu tanpa memerlukan jangka waktu penarikan dana. Hal tersebut yang membedakan dengan BNI Taplus Muda sehingga BNI Taplus Muda lebih diunggulkan karena selain persyaratan yang sangat mudah yaitu dengan mengisi formulir, membawa KTP dan mengisi formulir e-statement. Dalam melakukan penyetoran tunai bisa dilakukan dengan secara online sedangkan untuk menarik uang bisa dilakukan di ATM sehingga nasabah tidak perlu mengantri lama-lama dibank.

Dari penjelasan diatas peran PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. Sangat penting dalam membantu terwujudnya keinginan nasabah untuk menabung dananya dalam produk BNI Taplus Muda, dengan memberikan suatu pemasaran dan pelayanan yang optimal. Sehingga tingkat mutu nasabah BNI Taplus Muda harus bisa dipertahankan dan ditingkatkan untuk dapat bersaing dengan produk-produk dan bank-bank lainnya. Lembaga perbankan saat ini melakukan berbagai macam upaya peningkatan jumlah nasabah dengan cara memasarkan produk dan jasa demi meningkatkan jumlah nasabah.

Sehubungan dengan berbagai hal yang sudah dijelaskan penulis tertarik untuk melakukan pembahasan tentang bagaimana upaya dan strategi pemasaran yang efektif dan dapat digunakan terhadap produk tabungan BNI khususnya produk Taplus Muda agar dapat diterima oleh kalangan kaum muda terutama oleh para mahasiswa yang merupakan target dari produk tersebut.

B. METODE PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, jenis penelitian yang digunakan adalah kausatif yang merupakan penelitian yang bertujuan untuk menentukan hubungan sebab akibat dari suatu fenomena atau pemecahan masalah yang diteliti untuk melihat seberapa jauh pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Dengan menggunakan metode tersebut, peneliti ingin mengungkapkan sejauh mana “Strategi Pemasaran Tabungan Taplus Muda Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Pondok Pinang” dan juga menemukan ada atau tidaknya hubungan atau pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah BNI Cabang Pondok Pinang. Sampel penelitian dipilih berdasarkan teknik accidental sampling. Jumlah sampel penelitian ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin (Sugiyono,2008).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagi organisasi bisnis, strategi dimaksudkan untuk mempertahankan keberlangsungan bisnis perusahaan dibandingkan para persaingan dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Secara umum, sebuah strategi memiliki komponen strategi yang senantiasa dipertimbangkan dalam menentukan strategi yang akan dilaksanakan. Komponen strategi tersebut yaitu:

1. Kompetensi yang Berbeda

Kompetensi yang berbeda adalah sesuatu yang dimiliki oleh perusahaan dimana perusahaan melakukannya dengan baik dibandingkan dengan perusahaan lainnya. Dalam pengertian lain, kompetensi yang berbeda bermakna kelebihan perusahaan dibandingkan perusahaan lainnya.

2. Ruang Lingkup

Ruang lingkup yang dimaksud disini adalah lingkungan dimana organisasi atau perusahaan tersebut beraktivitas.

3. Distribusi Sumber Daya

Distribusi sumber daya adalah bagaimana sebuah perusahaan memanfaatkan dan mendistribusikan sumber daya yang dimilikinya dalam menerapkan strategi perusahaan.

Didalam penelitian pemasaran terdapat bauran pemasaran (*marketing mix*) yang merupakan kegiatan pemasaran yang dilakukan secara terpadu. Artinya kegiatan ini dilakukan secara bersamaan di antara beberapa elemen yang ada dalam marketing mix itu sendiri. Setiap elemen tidak dapat berjalan sendiri-sendiri tanpa dukungan dari elemen lain.

Penggunaan bauran pemasaran (*marketing mix*) dalam dunia perbankan dilakukan dengan konsep-konsep yang sesuai dengan kebutuhan bank.

Prosedur Taplus Muda pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. Telah mempunyai SOP yang telah ditetapkan diantaranya terdiri dari pembukuan rekening, penyetoran dana rekening, dan penarikan dana.

Strategi pemasaran adalah rencana yang menyeluruh, terpadu dan menyatu dibidang pemasaran, yang memberikan panduan tentang kegiatan yang akan dijalankan untuk dapat tercapainya tujuan pemasaran suatu perusahaan. Yang mana penilaian atau evakuasinya menggunakan analisis keunggulan, kelemahan, kesempatan/peluang, dan ancaman dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk.

Kotler menyebutkan konsep bauran pemasaran (*marketing mix*) terdiri dari 4P yaitu:

1. Strategi Produk

Dengan melihat peluang yang ada bank BNI mengeluarkan Produk Tabungan Taplus Muda yang ditargetkan kepada kaum muda, dimana usia 15 sampai dengan 25 tahun sudah mulai bisa menabung dibank

2. Strategi Price

Dalam produk tabungan Taplus Muda harga yang ditawarkan bank BNI sebesar Rp 100.000 untuk setoran awal minimal, maka tak heran jika dilihat dari segi harga maka Produk Taplus Muda lebih menarik nasabah dan tidak memberatkan nasabah yang ingin menabung.

3. Strategi Place

Dalam melakukan strategi tempat Bank BNI menempatkan beberapa kantor cabangnya, diantaranya adalah Kantor Cabang Pondok Pinang yang bertempat di Jl. Ciputat raya No.16, Pd. Pinang, Kecamatan Kebayoran Lama, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Tempat Kantor Cabang BNI Pondok Pinang berada dipinggir jalan sehingga dapat terlihat oleh banyak orang dan dapat dijangkau oleh nasabah.

4. Strategi Promotion

Dalam melakukan strategi promotion maka PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. Melakukan beberapa promosi antara lain adalah dengan melakukan periklanan dengan menggunakan media televisi, dan brosur. Serta melakukan promosi pada acara khusus dan pengalaman seperti sebagai sponsor utama pada event atau acara pensi disekolah. Melakukan penjualan langsung serta pemasaran langsung (*Direct Marketing*).

Dalam melakukan bauran pemasaran produk tabungan Taplus Muda PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pondok Pinang menghadapi berbagai permasalahan seperti banyak bermunculan bank pesaing yang menawarkan berbagai macam produk. Dan juga belum banyak nasabah mengetahui tentang produk Taplus Muda sehingga remaja atau kalangan kaum muda lebih memilih menggunakan Taplus dibandingkan dengan menggunakan Taplus Muda.

D. PENUTUP

Dari uraian serta pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya dapat menarik kesimpulan bahwa strategi yang digunakan dalam meningkatkan jumlah pengguna kelengkapan produk layanan yang siap ditawarkan (*one stop service*) lokasi yang strategis, keramahan dan efektivitas pelayanan dan fasilitas yang mendukung kenyamanan konsumen akan membuat konsumen maupun nasabahnya merasa aman dan nyaman serta nasabah akan lebih berpartisipasi ikut untuk mencoba produk yang ditawarkannya kegiatan ini. Bank berusaha untuk mempromosikan layanan dan jasa yang dimiliki baik langsung maupun tidak langsung. Tanpa promosi jangan diharapkan nasabah dapat mengenal bank beserta produk-produk yang dimiliki. Oleh karena itu, promosi merupakan sarana yang paling ampuh dan menarik dalam mempertahankan nasabahnya, banyak produk dan layanan jasa yang diawarkan oleh bank dalam memberikan pelayanan yang terbaik.

Saran yang dapat direkomendasikan antara lain Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. harus lebih gencar lagi dalam melakukan kegiatan pemasaran sehingga akan membuat nasabah mengetahui mengenai produk dan pelayanan Taplus Muda dan juga dalam melakukan kegiatan pemasaran tetap mempertimbangkan faktor biaya dan menawarkan fasilitas-fasilitas yang lebih menarik dari pada fasilitas-fasilitas yang ditawarkan bank pesaing lainnya. Dalam melakukan pemasaran sebaiknya BNI melakukan kegiatan pemasaran seperti mempromosikan produk dan pelayanan dan melakukan kerjasama dengan sekolah-sekolah dan perguruan tinggi. Selain itu dengan membagikan souvenir atau gift berkaitan dengan produk dan pelayanan Tabungan Taplus Muda yang sedang ditawarkan. Pemasaran melalui sosial media seperti instagram, facebook

mengingat sekarang zaman generasi milenial sehingga diharapkan banyak yang mengetahui produk dan pelayanan Taplus Muda dan tertarik untuk membuka Rekening Taplus Muda. Selain itu bank diharapkan selalu memperhatikan produk, pelayanan dan kinerja karyawan bank untuk meningkatkan kepuasan dan menarik dan menjaga hubungan baik dengan para calon nasabah dan nasabah itu sendiri.

E. DAFTAR PUSTAKA

- <http://www.bni.co.id/id-id/tentangkami/sejarah.aspx>
- Kasmir, "Manajemen Perbankan", PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2014.
- Kasmir, "Pemasaran Bank", Kencana, Jakarta, 2004.
- Kotler, Keller, "Manajemen Pemasaran", Edisi Keduabelas, Erlanga, Jakarta, 2012.

PENGENDALIAN SURAT MASUK MENGGUNAKAN APLIKASI SISTEM INFORMASI KEARSIPAN DINAMIS (SIKD) DI SUBBAGIAN PERSURATAN DAN ARSIP AKTIF PADA ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA

Mungky Hendriyani¹⁾, Tri Apriliya Lestari²⁾

¹⁾Prodi Teknik Elektro, Fakultas Teknologi, ITB Swadharma

²⁾Prodi Administrasi Niaga, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, ITB Swadharma

Correspondence author: Mungky Hendriyani, ukyrizky1708@gmail.com, Jakarta, Indonesia

Abstract

The current rapid technological development can cause many government and private institutions or agencies to make changes by changing previous work patterns. Initially it could only be done manually, now you can switch to using electronic media so that work can be done better, for example in the form of an archive management application. The National Archives of the Republic of Indonesia as a national archival institution builds a National Archives Information System to support the efficient and effective implementation of the National Archives System. ANRI builds computer software in the form of applications. The application, hereinafter referred to as the Dynamic Archival Information System Application (SIKD).

Keywords: Arsip, ANRI, SIKD

Abstrak

Perkembangan teknologi yang pesat saat ini dapat menyebabkan banyaknya lembaga atau instansi pemerintah maupun swasta yang membuat suatu perubahan dengan merubah pola kerja yang sebelumnya. Awalnya hanya dapat dilakukan secara manual kini dapat beralih dengan menggunakan media elektronik sehingga pekerjaan dapat terselesaikan lebih baik, misalnya dalam bentuk aplikasi pengelolaan arsip. Arsip Nasional Republik Indonesia sebagai lembaga kearsipan nasional membangun suatu Sistem Informasi Kearsipan Nasional untuk mendukung penyelenggaraan Sistem Kearsipan Nasional yang efisien dan efektif. ANRI membangun perangkat lunak komputer dalam bentuk aplikasi. Aplikasi tersebut yang selanjutnya disebut Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD).

Kata Kunci: Arsip, ANRI, SIKD

A. PENDAHULUAN

Perkembangan manusia di era modern seperti ini tidak terlepas dari kemajuan pengetahuan dan teknologi. Seiring dengan itu, didukung pula dengan adanya kemajuan di bidang informasi, yang bermanfaat untuk menunjang produktivitas, efektifitas dan efisiensi pada organisasi tersebut (Rangkuti, 1997). Berkembangnya kemajuan di bidang informasi tersebut berpengaruh besar dalam berpindahnya informasi dari satu tempat ke tempat lain tanpa memerlukan waktu yang lama.

Berinteraksi dapat dilakukan dengan bertemu atau tidaknya kedua belah pihak secara langsung guna melaksanakan suatu komunikasi. Komunikasi merupakan hal yang penting dalam organisasi. Komunikasi dapat dilakukan baik secara lisan maupun tertulis. Meskipun orang lebih banyak menghabiskan waktu dengan berkomunikasi secara lisan. Akan tetapi, berkomunikasi secara tertulis lebih efektif. Komunikasi secara tertulis yang masih sering digunakan hingga saat ini adalah surat.

Surat mempunyai peran penting dalam eksistensi organisasi baik pemerintah maupun swasta. Surat merupakan sarana komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi secara tertulis dari satu pihak ke pihak yang lain. Informasi yang disampaikan oleh surat dapat berbentuk pengetahuan, pernyataan, perintah, laporan, pemikiran, kritikan dan lain sebagainya. Besar kecilnya suatu organisasi dapat dilihat dari banyak tidaknya surat yang diterima pada kurun waktu tertentu baik surat masuk maupun surat keluar.

Apabila jumlah surat yang ditangani puluhan sampai dengan ratusan surat, maka dapat dikatakan bahwa organisasi tersebut merupakan organisasi besar. Sebaliknya, jika surat yang ditangani relatif sedikit, maka organisasi tersebut termasuk kedalam kategori organisasi yang kecil. Oleh karena itu sebuah organisasi harus melakukan

penanganan yang tepat dalam menangani surat – surat tersebut (Endang, Mulyani & Suyetty, 2012).

Surat yang ditangani oleh organisasi salah satunya adalah penanganan surat masuk dan surat keluar. Mengingat dengan pentingnya surat dalam suatu organisasi, karena organisasi tanpa surat dapat dikatakan sebagai organisasi yang kurang efektif. Agar kegiatan persuratan dapat berjalan dengan baik, maka perlu adanya pengelolaan surat yang tertib dan lancar. Hal ini dimaksudkan agar dalam melaksanakan kegiatan persuratan dapat terhindar dari berbagai macam permasalahan – permasalahan yang dapat terjadi dalam bidang persuratan.

Ketertiban serta kelancaran merupakan faktor yang penting dalam pengolahan surat, baik organisasi yang bersifat pemerintah atau swasta diuntut terjaganya kelancaran persuratan. Untuk menunjang keefektifan kinerja dan terpenuhi akan manfaat yang diinginkan, maka proses pengurusan surat yang tepat perlu diterapkan sehingga kemajuan organisasi tersebut dapat dicapai secara maksimal. Kegiatan pengurusan surat sering dipandang sebagai kegiatan yang mudah sehingga sebagian organisasi masih menganggap remeh kegiatan ini.

Banyak organisasi yang belum menerapkan pengurusan surat yang baik serta benar. Pengurusan surat dianggap sebagai hal mudah yang dapat dilakukan oleh setiap pegawai sehingga tidak memerlukan pengetahuan khusus. Sedangkan pengurusan surat yang buruk, dapat menimbulkan kerugian bagi organisasi itu sendiri, seperti hilangnya surat, kantor tidak tertata dengan baik, banyak surat yang menumpuk dan terbengkalai. Hal itu dapat menyulitkan penemuan kembali surat – surat tersebut. Begitu pentingnya surat bagi kemajuan organisasi maka perlu dilaksanakan pengurusan surat yang baik dan benar.

Pada perkembangan teknologi yang pesat saat ini dapat menyebabkan

banyaknya lembaga atau instansi pemerintah maupun swasta yang membuat suatu perubahan dengan merubah pola kerja yang sebelumnya. Awalnya hanya dapat dilakukan secara manual kini dapat beralih dengan menggunakan media elektronik sehingga pekerjaan dapat terselesaikan lebih baik, misalnya dalam bentuk aplikasi pengelolaan arsip.

Pada dasarnya rencana dan pelaksanaan merupakan satu kesatuan tindakan, walaupun hal ini jarang terjadi. Pengendalian diperlukan untuk melihat sejauh mana hasil yang telah tercapai. Apakah telah sesuai dengan rencana atau malah terjadi kesenjangan. Untuk lebih jelasnya mengenai pengertian pengendalian ada beberapa menurut para ahli, Menurut Indra Bastian (2006:70) Pengendalian merupakan tahap penentu keberhasilan manajemen. Sedangkan menurut Mulyadi (2007:89) Pengendalian merupakan usaha untuk mencapai tujuan tertentu melalui perilaku yang diharapkan.

Mathis dan Jackson (2008:89) mengungkapkan bahwa Pengendalian merupakan kemajuan dari organisasi atau unit kerja terhadap tujuan kemudian mengambil tindakan-tindakan perbaikan jika di perlukan. Dessler dan Dharma (2009:62) mendefinisikan pengendalian merupakan suatu proses penjaminan di mana perusahaan dan orang – orang yang berada dalam perusahaan tersebut bisa mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Harahap (2011:89) berpendapat bahwa Pengendalian merupakan suatu tindakan pengawasan yang disertai dengan tindakan pelurusan (korektif).

Pengertian pengendalian menurut Sondang P. Siagian dalam buku Nanang Fattah (2007:176), menjelaskan bahwa Pengendalian merupakan proses pemgamatan dari pada pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan dapat berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Menurut Tintin Astini & Aah Johariah (004 : 19), surat adalah suatu alat untuk menyampaikan informasi atau pernyataan secara tertulis yang dibuat oleh seseorang atau pejabat kepada pihak lain baik atas nama sendiri maupun jabatan dalam organisasi. Selain pendapat di atas Euis Sumpriana (2004: 13) berpendapat bahwa surat adalah salah satu sarana untuk menyampaikan pernyataan – pernyataan atau informasi secara tertulis dan pihak satu kepada pihak lain, baik atas nama sendiri, maupun atas nama jabatannya dalam sebuah organisasi, instansi ataupun perusahaan. Teknologi komunikasi maju dengan sangat pesat, sehingga informasi dan penyampaian kabar berita cepat sampai dan diterima pihak lain melalui telepon, radio, televisi, internet dan masih banyak lagi. Walaupun demikian di dibandingkan dengan alat – alat komunikasi yang sudah modern.

Surat tetap merupakan alat komunikasi yang mempunyai kelebihan tersendiri dalam penyampaian informasi dan kabar berita kepada pihak lain. Pengertian surat menurut pendapat Durotu; Yatimah (2008: 123): Surat merupakan salah satu sarana komunikasi secara tertulis untuk menyampaikan informasi dari satu pihak (orang, instansi, atau organisasi) kepada pihak lain (orang, instansi, atau organisasi). Informasi dalam surat dapat berupa pemberitahuan, pernyataan, permintaan, laporan, pemikiran, sanggahan, dan sebagainya. Surat ditinjau dari sifat isinya adalah jenis karangan paparan dimana di dalam paparan pengarang menjelaskan apa yang dipikirkan dan dirasakannya. Sedangkan ditinjau dari wujud peraturannya surat adalah percakapan yang tertulis. Sedangkan di tinjau dari fungsinya surat adalah suatu alat komunikasi tertulis (Soedjito & Solchan, 2016).

Arsip Nasional Republik Indonesia yang selanjutnya disebut ANRI dalam perannya sebagai lembaga kearsipan nasional membangun suatu Sistem Informasi Kearsipan Nasional untuk mendukung

penyelenggaraan Sistem Kearsipan Nasional yang efisien dan efektif. ANRI membangun perangkat lunak komputer dalam bentuk aplikasi. Aplikasi tersebut yang selanjutnya disebut Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD).

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengurusan serta pengendalian surat di Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI)
2. Untuk mengetahui apa saja sarana yang digunakan untuk pengurusan surat masuk di Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI)

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dan dengan metode pengumpulan data melalui observasi dan wawancara dengan pegawai Subbagian Persuratan dan Arsip Aktif Pada Arsip Nasional Republik Indonesia.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Surat merupakan catatan tertulis yang digunakan sebagai media penyampaian pesan yang sangat vital bagi organisasi, baik publik ataupun privat. Surat dianggap vital karena diciptakan sebagai bukti kegiatan untuk pertanggung jawaban organisasi dan ditinjau dari aspek legalnya dapat dijadikan sebagai alat bukti dalam proses persidangan (ANRI : Modul Manajemen Persuratan dan Formulir, 2009).

Agar kegiatan persuratan berjalan efektif dan efisien maka pada suatu organisasi perlu adanya unit kerja yang bertanggung jawab dalam kegiatan pengurusan surat. Apabila penetapan unit yang bertanggung jawab terhadap pengurusan surat masuk dan surat keluar sudah ditetapkan, maka perlu ditetapkannya asas pengurusan surat.

Asas pengurusan surat dapat terbagi menjadi 3 (tiga), yaitu :

1. Asas Sentralisasi

Merupakan asas yang dilakukan dalam penanganan surat, baik itu surat masuk maupun surat keluar yang diolah secara terpusat oleh bagian - bagian.

Ciri – ciri organisasi yang menerapkan asas sentralisasi, yaitu :

- a. Terdapat satu tempat yang digunakan untuk mengelola surat;
- b. Organisasi yang kecil;
- c. Jumlah surat yang tidak banyak;
- d. Unit kerja berada di satu tempat;

Kelebihan dari asas sentralisasi adalah :

- a. Adanya kesamaan sistem, prosedur pelaksanaan dan peralatan
- b. Pengendalian kegiatan pengurusan surat lebih mudah karena pelaksanaannya terpusat.

Kelemahan dari asas sentralisasi adalah :

- a. Tidak seluruhnya dari macam surat yang disimpan dalam satu sistem penyimpanan yang sama
- b. Membutuhkan waktu lebih lama dalam memperoleh surat yang diperlukan
- c. Penataan surat yang kurang sistematis akibat petugas arsip yang kurang terampil dan memahami kondisi di lingkungan organisasi.

Penerapan asas ini sesuai untuk organisasi yang mempunyai lingkup kerja kecil, dan lokasi unit kerja pada suatu tempat (tidak berpencar), serta volume surat yang tercipta relatif sedikit. Bahwa pengurusan surat baik surat masuk maupun surat keluar menggunakan asas sentralisasi yang dilakukan dalam satu pintu yaitu melalui unit kerja yang berada dipusat.

Semua surat diproses pada unit kerja pusat yang notabene berada dibawahnya, setelah dilakukan pencatatan oleh tata usaha pusat, surat disampaikan kepada unit kerja sesuai dengan alamat yang dituju. (Muhidin & Winata, 2016).

2. Asas Desentralisasi

Merupakan pengurusan surat masuk dan keluar yang dilaksanakan sepenuhnya oleh

masing-masing unit kerja pada organisasi tersebut.

Ciri-ciri dari organisasi yang menerapkan asas desentralisasi, yaitu :

- a. Unit kerja mempunyai otonomi dalam mengelola surat
- b. Unit-unit kerja dapat berada dalam satu tempat maupun dalam beberapa tempat berbeda
- c. Organisasi termasuk dalam kategori besar dengan volume surat yang banyak.
- d. Menyebabkan penggunaan peralatan menjadi tidak maksimal

Kelebihan dari asas desentralisasi adalah

- a. Pendistribusian surat ke unit yang memproses cepat
- b. Surat cepat diproses atau ditindak lanjuti oleh unit kerja

Selain kelebihan dari asas ini terdapat kelemahannya juga, yaitu :

- a. Tidak adanya pengendalian kegiatan pengurusan untuk satu organisasi
- b. Tidak adanya keseragaman baik sistem dan prosedur pelaksanaan
- c. Tidak adanya keseragaman untuk peralatan sehingga mengakibatkan pemborosan
- d. Dapat menyebabkan duplikasi surat, akibat surat berada diberbagai tempat
- e. Tidak adanya keseragaman dalam sistem pengelolaan surat
- f. Petugas pengelola surat pada dasarnya tidak memiliki latar belakang pendidikan kearsipan dan dapat membuat pekerjaan menjadi ganda
- g. Jaminan atas keamanan surat sukar dilakukan dengan optimal akibat dari setiap unit kerja yang menyimpan surat dengan cara yang berbeda - beda
- h. Tidak dapat melakukan penghematan peralatan dan perlengkapan akibat dari setiap unit harus memiliki sendiri peralatan dan perlengkapan surat

Penerapan asas ini sesuai untuk organisasi yang mempunyai ruang lingkup besar dan volume surat masuk dan keluar besar. Pengelolaan surat baik surat masuk

maupun surat keluar dikerjakan secara sendiri-sendiri pada tiap-tiap unit kerja, dimulai dari tahap penerimaan, pencatatan, hinggapenyampaian surat tersebut. (Muhidin dan Winata, 2016).

3. Asas Gabungan

Merupakan pengurusan surat yang mengkombinasikan antara asas sentralisasi dan asas desentralisasi. Yaitu sentralisasi untuk kebijakan yang meliputi prosedur pelaksanaan sistem, peralatan dan pertanggung jawaban keseluruhan pada organisasi oleh satu unit yaitu unit kearsipan. Sedangkan asas desentralisasi dalam hal pelaksanaannya oleh masing-masing unit kerja. Ciri-ciri organisasi yang menerapkan asas gabungan ini, antara lain :

- a. Unit – unit kerja dapat berada dalam satu tempat maupun dalam beberapa tempat berbeda
- b. Dapat meminimalisasi penggunaan peralatan dan perlengkapan
- c. Memudahkan dalam proses pengurusan yang dimulai dari penciptaan sampai dengan penyusutan.

Menurut Tuti Sri Widayanti (2012) dalam Wahidin dan Winata (2016) kelebihan dari adanya pengelolaan surat menggunakan asas gabungan yaitu :

- a. Adanya kontrol sentralisasi yang artinya dapat berkaitan dengan keseragaman pada sistem penyimpanan dan temu kembali surat
- b. Mengurangi kesalahan dalam pemberkasan dan kehilangan surat
- c. Terpusatnya pengadaan peralatan maupun perlengkapan yang akan lebih efektif dan efisien
- d. Mampu memberikan perasaan lega bagi manajemen maupun pengelolaan surat.

Sedangkan kelemahan dari asas gabungan yaitu adanya problem yang melekat dalam sistem pada setiap unit kerja yang dapat muncul pada sistem gabungan yang berkaitan dengan surat yang tidak disimpan dalam satu kesatuan.

Secara umum, Aplikasi adalah suatu program yang berbentuk perangkat lunak

(Software) yang berjalan di suatu sistem tertentu yang saat sangat berguna dalam membantu berbagai aktivitas yang dilakukan oleh manusia. Menurut Kamus Kamus Besar Bahasa Indonesia (1998, 52) adalah penerapan dari rancang sistem untuk mengolah data yang menggunakan aturan atau ketentuan bahasa pemrograman tertentu. Aplikasi adalah suatu program komputer yang dibuat untuk mengerjakan dan melaksanakan tugas khusus dari pengguna.

SIKD adalah aplikasi elektronik berbasis manajemen arsip dinamis untuk praktek perkantoran. SIKD merupakan software sistem pengelolaan manajemen kearsipan secara elektronik. SIKD ini merupakan langkah ANRI yang sejalan dengan kebijakan pemerintah dalam menciptakan tertib arsip di lingkungan pemerintahan Republik Indonesia.

Adapun tujuan SIKD yaitu untuk mempermudah pengguna atau operator dalam mengelola data atau arsip yang sangat beragam dan dalam jumlah yang tidak sedikit. Selain itu juga akan memangkas waktu yang diperlukan untuk menyampaikan, menyimpan serta mencari data atau arsip untuk digunakan kembali sebagai bahan informasi pengambilan keputusan.

Prosedur pengurusan surat masuk yang tertuang dalam Peraturan Kepala ANRI nomor 34 tahun 2015 tentang Pedoman Pengurusan Surat di Lingkungan ANRI dimulai dari penerimaan surat, pemilahan surat dan penggolongan surat, pencatatan surat, dan pengarahan serta pendistribusian surat.

Kegiatan pengurusan surat masuk di Lingkungan ANRI

1. Penerimaan dan Penyortiran Surat

Surat masuk yang diterima oleh ANRI dapat melalui jasa pengiriman atau kurir, email, faksimile, dan diluar jam kerja kantor. Semua surat masuk diterima mulai dari tahapan pencatatan secara manual dan pencatatan secara elektronik dengan

menggunakan aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD).

Surat masuk yang dikirim ke ANRI melalui jasa pengiriman atau kurir, email, faksimile, dan diluar jam kerja kantor akan diterima di Bagian Arsip Gedung K lantai 1. Petugas mempunyai tugas dalam menerima surat masuk dan melakukan penyortiran. Surat yang diterima akan diperiksa oleh petugas apakah surat tersebut sudah sesuai dengan tujuan pengirimannya jika tidak sesuai maka petugas akan mengembalikan surat tersebut kepada pengirimnya.

Akan tetapi jika surat tersebut benar sesuai dengan tujuan pengirimnya, maka petugas akan menandatangani bukti pengiriman surat. Surat yang sudah diterima dan diperiksa maka akan dilakukan penyortiran surat yang bersifat surat dinas dan surat yang bersifat biasa (seperti majalah, jurnal, pamphlet dan lain sebagainya).

2. Pencatatan Surat Secara Manual

Surat yang telah diterima oleh petugas dari jasa pengiriman atau kurir, dicatat secara manual di buku agenda. Surat dinas digolongkan menjadi surat biasa, surat penting, dan surat rahasia. Surat biasa di catat di buku agenda surat masuk biasa karena tidak memerlukan tindak lanjut karena bisa langsung diantarkan langsung ke unit kerja yang dituju oleh petugas.

Surat penting dicatat di buku agenda surat masuk kendali karena memerlukan tindak lanjut. Untuk surat rahasia yang biasa diterima akan ada logo "R" atau langsung bertuliskan "Rahasia" maka petugas tidak akan membuka surat masuk tersebut dicatat di buku agenda surat masuk kendali kemudian langsung diantarkan oleh petugas ke unit kerja yang dituju.

Surat penting yang akan diserahkan ke unit yang dituju akan mendapatkan nomor agenda. Nomor agenda merupakan nomor urut surat sesuai dengan surat yang masuk dimulai dari nomor 1 (satu). Nomor agenda ditulis di selebar kertas disertai dengan

tujuan kemudian ditempelkan pada ujung surat sebelah kiri. Misalnya KA ANRI 4669 maksudnya surat dengan nomor urut yang ke 4669 tujuannya kepada KA ANRI.

Pengendalian Surat Masuk Menggunakan Aplikasi SIKD

Prosedur pengurusan surat masuk menggunakan aplikasi SIKD terdapat didalam SOP AP Pengurusan Surat Masuk Melalui SIKD nomor 9 tahun 2018. Tahapan kegiatan yang dilakukan dimulai dari penerimaan surat masuk yang telah memiliki nomor registrasi, pemindaian surat, memberi nama file yang baru terhadap surat yang telah discan (nama file tersebut berdasarkan nama instansi pengirim kemudian nomor surat tersebut), kemudian membuka aplikasi SIKD dan log in, menekan tombol fitur registrasi surat masuk, mengisi kolom-kolom yang ada didalam aplikasi SIKD (tanggal surat, nomor buku agenda, tanggal hari input, kolom uraian surat dan unit jabatan yang dituju), menentukan kode klasifikasi dari surat, mengisi kolom retensi dan lokasi simpan surat sementara, menelusuri *softfile* hasil scan untuk diupload, menekan tombol upload kemudian tekan tombol kirim, memberikan nomor registrasi surat dan unit yang dituju setelah selesai dari proses penginputan dengan SIKD, menyimpan surat di *filling cabinet*, melakukan backup hasil input SIKD setiap 3 bulan sekali. SOP AP pengurusan surat masuk melalui SIKD nomor 9 tahun 2018 adalah sebagai berikut

1. Penerimaan Surat Masuk

Setelah proses pencatatan surat masuk secara manual yang dilakukan di lantai 1 oleh petugas bagian penerimaan surat masuk, surat yang memerlukan tindak lanjut diantarkan ke lantai 2 oleh petugas ke Subbagian Persuratan dan Arsip Aktif. Surat yang diterima telah diberikan nomor registrasi dari buku.

2. Pemindaian Naskah

Proses selanjutnya setelah penerimaan surat masuk adalah pemindaian surat menggunakan alat pemindai yang

bernama (*scanner*), pemindaian surat ditujukan untuk surat yang memerlukan tindak lanjut. Untuk surat yang memiliki lampiran banyak maka lampiran tersebut tidak perlu melakukan pemindaian, tetapi hanya surat pengantarnya saja. Surat yang telah melakukan proses pemindaian akan tersimpan secara otomatis di perangkat lunak (komputer). Jika sudah tersimpan dalam komputer maka nama file surat tersebut diubah berdasarkan instansi pengirim dan nomor surat tersebut. Misal Surat dari Kementerian Luar Negeri maka nama file tersebut diubah menjadi KEMENLU 018.

3. Registrasi Naskah

Setelah proses pemindaian surat menggunakan alat pemindaian (*scanner*), maka pencatatan surat sudah mulai dilakukan dengan menggunakan aplikasi SIKD dan diarahkan sesuai tujuan surat. Aplikasi SIKD dapat diakses dengan menggunakan akses internet yang berada di Lingkungan ANRI. Untuk membuka aplikasi SIKD dapat membuka Mozilla Firefox yang terdapat di desktop. Ketikkan alamat pada bagian url : <http://sikdanri.co.id>. Arsiparis yang ingin meregistrasi surat harus log in terlebih dahulu dengan memasukan nama pengguna (*username*) dan kata sandi (*password*) yang telah ditentukan. untuk agenda surat masuk.

4. Pendistribusian dan Pengendalian Surat.

Naskah yang telah dikirim melalui SIKD kemudian akan disimpan di lemari khusus yang terbuat dari bahan logam dan memiliki ukuran tegak seperti lemari yang bernama *filling cabinet* di Subbagian Persuratan dan Arsip Aktif. Untuk pendistribusian fisik surat dilakukan secara manual setiap 6 bulan sekali. Unit kerja yang telah menerima surat tersebut kemudian menandatangani bukti penerimaan surat yang diberikan oleh arsiparis dari Subbagian Persuratan dan Arsip Aktif.

Pengendalian surat dapat dilakukan dengan menggunakan aplikasi SIKD. Arsiparis masuk ke menu log registrasi, lalu pilih log Registrasi Naskah Masuk. Arsiparis dapat mencari surat yang dibutuhkan berdasarkan urgensi, nomor naskah, asal naskah, hal, tanggal naskah, tanggal registrasi.

Untuk surat masuk yang memiliki lampiran banyak, arsiparis di Subbagian Persuratan dan Arsip Aktif akan memberitahukan dengan menuliskannya pada formulir registrasi pada bagian hal dengan“(lampiran lengkap dapat diambil di bagian arsip)”. Unit kerja yang telah menerima disposisi surat dan membutuhkan lampiran surat tersebut.

Maka dapat mengambil di Subbagian Persuratan dan Arsip Aktif. SOP AP dalam pengambilan surat masuk belum ada di ANRI. Sehingga dapat membawa lembar disposisi surat atau menelepon Subbagian Persuratan dan Arsip Aktif dengan memberitahu nomor surat. Subbagian Persuratan dan Arsip Aktif akan mencari berdasarkan nomor surat tersebut dengan menggunakan aplikasi SIKD pada Log Registrasi. Naskah surat yang akan diambil harus dicatat terlebih dahulu di buku pengambilan surat.

Sarana Pengurusan Surat Masuk di Lingkungan Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI)

1. Sarana Pengurusan Surat Masuk di Unit Kearsipan

Buku agenda surat merupakan sarana berupa buku yang digunakan untuk mencatat surat masuk. Pencatatan surat masuk dilakukan secara kronologis sesuai dengan urutan waktu penerimaan surat.

Untuk efisiensi dan efektifitas pengurusan surat, buku agenda surat masuk berfungsi juga sebagai bukti ekspedisi, sebagai tanda bukti bahwa surat telah disampaikan dan diterima oleh unit pengolah yang dituju sesuai dengan arahan.

Buku agenda surat masuk di unit kearsipan ada 2 macam yaitu :

- a. Buku agenda surat masuk biasa
Buku agenda surat masuk biasa yaitu buku agenda surat masuk yang digunakan untuk pencatatan dan pendistribusian surat masu yang bersifat operasional dan tidak menyangkut kebijakan data atau tidak memerlukan tindak lanjut, seperti surat penyampaian majalah, bulletin, jurnal, surat penawaran bimbingan teknis, penawaran training, penawaran workshop dan sebagainya.
- b. Buku agenda surat masuk kendali
Buku agenda surat masuk Kendali yaitu buku agenda surat masuk yang digunakan untuk pencatatan dan pendistribusian surat masuk yang menyangkut hal-hal strategis, berkaitan dengan kebijakan dan atau memerlukan tindak lanjut, serta bersifat rahasia seperti permohonan persetujuan pemusnahan arsip, permohonan persetujuan JRA, permohonan data yang bersumber dari arsip, permohonan kunjungan, magang dan sebagainya.
Buku agenda surat masuk biasa dan buku agenda surat masuk kendali memiliki jumlah dan keterangan kolom yang sama.

2. Sarana Pengurusan Surat Masuk di Unit Pengolah

- a. Buku Agenda Surat Masuk
Buku agenda surat masuk di unit pengolah berfungsi sama seperti buku agenda surat masuk di unit kearsipan yaitu sebagai sarana pencatatan surat masuk sebagai sarana pendistribusian surat, namun jumlah dan keterangan kolomnya sedikit berbeda.
- b. Lembar Disposisi
Lembar disposisi merupakan sarana yang digunakan oleh pimpinan untuk memberikan wewenang dan tugas kepada bawahan dalam bentuk perintah atau instruksi secara singkat da jelas guna memproses dan atau menyelesaikan suatu surat. Lembar

disposisi dimaksudkan agar pimpinan tidak menulis perintah atau instruksinya pada surat. Lembar disposisi menjadi satu kesatuan dengan surat sehingga dapat dipisahkan dengan surat baik untuk kepentingan pemberkasan maupun penyusutan arsip.

Lembar disposisi dibuat dalam bentuk formulir dengan ukuran 21,5 cm x 16,5 cm (setengah halaman F4). Setiap surat masuk yang diterima oleh unit pengolah (central file setingkat eselon II dan TU eselon I) diberi lembar disposisi rangkap 2 (dua). Satu lembar untuk unit pengolah dan satu lembar lagi untuk tujuan disposisi. Lembar disposisi di unit pengolah akan disimpan diticker file untuk mengingatkan unit kerja atau pelaksana tujuan disposisi bila waktu penyelesaian surat sudah berakhir.

c. Ticker File

Ticker File yaitu sarana yang berbentuk kotak karton untuk menyimpan lembar disposisi sesuai dengan tanggal penyesuaian disposisi. Ticker File digunakan oleh unit pengolah sebagai sarana pengendalian penyelesaian surat sesuai dengan batas tanggal penyelesaian surat yang tercantum pada lembar disposisi.

D. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa Pengendalian surat masuk menggunakan aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) di Subbagian Persuratan dan Arsip Aktif pada Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) telah berjalan sesuai dengan prosedur kerja yang ada. Mulai dari proses penerimaan dan penyortiran surat, pencatatan surat masuk secara manual, pengendalian surat masuk menggunakan aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) yang melalui beberapa tahap seperti penerimaan surat masuk yang sudah diberikan nomor registrasi dari buku

agenda surat masuk, pemindaian naskah, registrasi naskah, dan pendistribusian surat kepada yang bersangkutan.

Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) sebagai Lembaga Pemerintah Non Kementerian yang melaksanakan tugas dibidang kearsipan telah menggunakan perkembangan teknologi informasi dalam melakukan pengendalian surat secara elektronik dengan menggunakan sebuah aplikasi yang dinamakan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD). Penerapan aplikasi ini sudah berjalan dilingkungan Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) dan uji coba aplikasi Jadwal Retensi Arsip (JRA) online sejak tanggal 1 Maret 2017 dilaksanakan pada unit kerja dalam lingkungan ANRI.

Dengan adanya aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) yang diterapkan pada seluruh unit kerja yang ada dilingkungan ANRI maka pengiriman surat dapat dilakukan dengan cepat, tepat dan akurat sesuai unit kerja yang dituju. Penggunaan aplikasi SIKD juga dapat menghemat tenaga, waktu serta biaya. Menghemat tenaga karena apabila terdapat surat yang jumlahnya banyak dan harus diproses di hari itu pula maka tidak memerlukan terlalu banyak pegawai dalam proses pengurusan dan pengiriman surat tersebut. Menghemat waktu karena aplikasi ini dilakukan secara mobile baik dengan laptop ataupun komputer yang telah terhubung ke internet walaupun hanya bisa diakses dilingkungan ANRI. Menghemat biaya karena tidak memerlukan jasa kurir untuk mengirim surat karena proses surat menyurat dapat dilakukan secara langsung menggunakan aplikasi SIKD melalui jaringan internet.

Penggunaan aplikasi SIKD dengan menyimpan surat secara digital sehingga akan memudahkan proses pencarian surat, resiko rusaknya dokumen kertas atau buram karena usia dapat diminimalisir karena tersimpan secara digital, kemudian juga resiko berpindahnya dokumen kefolder yang tidak semestinya atau bahkan hilang

sekalipun akan aman karena tersimpan secara digital. Kekurangan dalam penggunaan aplikasi SIKD hanya pada gangguan jaringan internet yang bisa terjadi sewaktu – waktu.

Untuk itu di Subbagian Persuratan dan Arsip Aktif melakukan pula proses surat – menyurat secara manual, jadi apabila ada surat masuk baik dari email, faksimile atau kurir dicatat terlebih dahulu dibuku agenda surat masuk baik buku agenda surat masuk kendali maupun buku agenda surat masuk biasa karena proses pengendalian surat kedalam aplikasi SIKD tidak dapat dilakukan. Kemudian untuk pengiriman surat dapat dilakukan melalui jasa kurir khususnya surat masuk yang memang harus segera ditindak lanjuti.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Amsyah, Zulkifli. 1993. Manajemen Kearsipan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Arsip Nasional Republik Indonesia, (2017). Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Rencana Strategis Arsip Nasional Republik Indonesia Tahun 2015-2019. Jakarta.
- Arsip Nasional Republik Indonesia, 2009. Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2009 Tentang Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis dan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Statis. Jakarta Arsip Nasional Republik Indonesia, 2014.
- Rancangan Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Tentang Pedoman Pengurusan Surat (Tata Naskah Dinas) di Lingkungan ANRI. Jakarta Arsip Nasional Republik Indonesia, 2015. Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2015 Tentang Pedoman Pengurusan Surat di Lingkungan ANRI.
- Jakarta Arsip Nasional Republik Indonesia, 2017.
- Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) dan Uji Coba Aplikasi Jadwal Retensi Arsip Dalam Jaringan (JRA Online) di Lingkungan ANRI. Jakarta Arsip Nasional Republik Indonesia, 2017.
- Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Arsip Nasional Republik Indonesia. Jakarta.
- Fattah, Nanang, 2008, Landasan Manajemen Pendidikan, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Priansa, Donni Juni, 2013, Kesekretarisan Profesional, Berkompeten, Cerdas, Terampil dan Melayani, Bandung: Alfabeta
- Sovia, Rosalin. 2017. Manajemen Arsip Dinamis. Malang: UB Press
- <https://anri.go.id/profil/sejarah>

PENGARUH KINERJA FRONT DESK AGENT TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL ALLIUM NAGOYA BATAM

Rita¹⁾, Alida Wahyuni²⁾, Muhammad Dwiko Ramadhani³⁾

¹Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, ITB Swadharma

²Prodi Keuangan dan Perbankan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, ITB Swadharma

³Prodi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam

Correspondence Author: Rita, ritasatriajuqra@gmail.com, Jakarta, Indonesia

Abstract

Nowadays, employee performance is a determinant of success in a particular industry, company, or organization, if the employee performance is good, then good also the results received, but if bad, it will be poorly received results are not optimal, one of the industries that often find the problem of employee performance is less than the maximum is the hospitality industry, where service becomes the aspect of work, where the performance of employees will affect the services provided to hotel guests, and also affect the hotel guest satisfaction. The author determines the most appropriate Section Front Desk Agent, because the scope of service is very broad, and often problematic to the services provided because the performance of Front Desk Agent is not maximal which makes the guests feel dissatisfied, so the authors do this study aims to determine whether the performance Front Desk Agent has a significant and positive influence on hotel guest satisfaction, where the authors determine the exact location of research because there is an appropriate problem in the hotel Allium Nagoya Batam, in this study the authors use descriptive method Verifikatif to determine the influence, while the population of this study is the hotel guests and took a sample of 50 guests, and collected data from several samples with questionnaires distributed. Based on the results of the data processing questionnaire, which uses a simple linear regression analysis that with the addition of 1% X will increase the satisfaction value = 0.731, and the performance of the Front Desk Agent at the Nagoya Allium Batam hotel has a positive effect on guest satisfaction.

Keywords: Front Desk Agent Job Performance, Guest Satisfaction

Abstrak

Dewasa ini kinerja pegawai merupakan penentu keberhasilan dalam sebuah industri, perusahaan, atau organisasi tertentu, apabila kinerja pegawai tersebut baik, maka baik pula hasil yang diterima, akan tetapi apabila buruk, maka akan buruk hasil yang diterima tidak maksimal, salah satu industri yang kerap menemukan masalah mengenai kinerja pegawai yang kurang maksimal, adalah industri perhotelan, dimana pelayanan menjadi aspek kerjanya, dimana kinerja pegawai akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan terhadap tamu hotel, serta berpengaruh pula terhadap kepuasan tamu hotel. Penulis menentukan Section yang paling tepat yaitu Front Desk Agent, karena lingkup pelayanannya sangat luas, dan kerap bermasalah terhadap pelayanan yang diberikan karena

kinerja Front Desk Agent tidak maksimal yang membuat tamu merasa tidak puas, sehingga penulis melakukan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kinerja Front Desk Agent berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan tamu hotel, dimana penulis menentukan lokasi penelitian yang tepat karena terdapat masalah yang sesuai yaitu di hotel Allium Nagoya Batam, dalam penelitian ini penulis menggunakan metode Deskriptif Verifikatif untuk mengetahui pengaruh tersebut, adapun yang menjadi populasi penelitian ini adalah tamu hotel yang sedang menginap, serta mengambil sejumlah sampel sebanyak 50 orang tamu, dan mengumpulkan data dari sejumlah sampel tersebut dengan penyebaran kuesioner. Berdasarkan hasil olahan data kuesioner, dimana menggunakan analisis regresi linear sederhana menunjukkan dengan penambahan sebesar 1% nilai variabel X akan bertambah nilai kepuasan sebesar $= 0,731$, dan kinerja Front Desk Agent di hotel Allium Nagoya Batam berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu.

Kata Kunci: Kinerja Front Desk Agent, Kepuasan tamu

A. PENDAHULUAN

Industri perhotelan menyediakan sekaligus menawarkan fasilitas akomodasi berupa fisik, barang, berbentuk kamar sebagai tempat peristirahatan saat melakukan perjalanan, bepergian, atau berwisata, namun definisi dari Hotel sendiri adalah suatu bisnis jasa atau pelayanan yang dijalankan yang menyediakan akomodasi serta dikelola secara komersial yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, baik kamar untuk penginapan, dan juga makan serta minum, maupun fasilitas pelayanan jasa lainnya (Meirina, 2017: 01). Dalam bisnis pariwisata, dan tentunya dalam industri perhotelan terdapat hal penting yang berpengaruh terhadap proses berjalannya bisnis tersebut, yaitu berkaitan dengan pelayanan, jasa (Service) sebagai sumbu utama, penggerak proses tersebut seperti yang telah dijelaskan sebelumnya. Tanpa adanya pelayanan, fasilitas tersebut tidak akan bisa di tawarkan, dijual, atau bahkan digunakan dengan sendirinya dan lebih buruk nya bisnis tersebut akan mati, sehingga pelayanan menjadi hal yang terpenting dalam bisnis tersebut. Pelayanan tidak berwujud secara fisik namun tetap bisa ditawarkan dengan sendirinya, sedangkan barang belum tentu bisa ditawarkan tanpa adanya sebuah perlakuan untuk menawarkan

barang tersebut, oleh karena itu, kenapa dalam bisnis pariwisata khususnya industri perhotelan harus selalu berkaitan dengan pelayanan atau jasa dan juga sangat penting, selain pentingnya pelayanan serta erat kaitannya dalam dunia bisnis, industri, dan bahkan hotel, pelayanan tersebut juga harus diperhatikan, dirangkai, dan dirancang sebelum akhirnya diberikan atau disampaikan kepada pelanggan agar pelayanan dapat diterima dengan baik, mudah dipahami, dan sesuai dengan tujuan pentingnya dari pelayanan tersebut.

Dalam sebuah manajemen yang mana sebagai pihak pengelola hotel, serta yang mengatur seluruh kegiatan di dalam hotel tersebut, dalam pengelolaannya dijabarkan lagi dengan membentuk departemen yang lebih spesifik berdasarkan tugas serta area yang mana pelayanan tersebut dibutuhkan oleh pelanggan atau tamu sesuai kebutuhannya, dan diantara departemen lainnya yang penting serta dalam operasional kerjanya berkaitan dengan pelayanan terdapat satu departemen yang paling penting, juga berpengaruh dalam keberhasilan hotel adalah Departemen Kantor Depan atau Front Office Department.

Pelayanan tersebut tidak diiringi dengan kinerja departemen Front Office yang baik, pelayanan yang telah dirangkai, dirancang, serta di bentuk dari awal tidak akan efektif

diterima oleh pelanggan, kemungkinan akan berdampak buruk, pelanggan menjadi tidak puas sekaligus menurunkan tingkat keberhasilan hotel serta daya saing bisnis, oleh karena itu dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan selain dirangkai dengan baik, kinerja juga menjadi faktor utama yang mempengaruhi pelayanan yang diberikan sudah cukup efektif untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Salah satu bagian departemen di Front Office, yang mana kinerja pekerja pada bagian tersebut sangat mempengaruhi kinerja departemen Front Office itu sendiri, serta berpengaruh juga terhadap kepuasan tamu hotel, sehingga keberhasilan hotel pun tercapai, yaitu Section Front Desk, dan pekerja pada bagian tersebut disebut dengan Front Desk Agent, kenapa Front Desk Agent kinerjanya dianggap berpengaruh besar terhadap kepuasan tamu, karena sebagai Front Desk Agent tugas dan lingkup kerjanya cukup luas, bahkan diharapkan agar bisa bekerja Multitask terkait dalam hal memberikan pelayanan kepada tamu.

Satu alasan mengapa Front Desk Agent termasuk dalam bagian yang cukup menjadi perhatian oleh departemen Front Office, bahkan manajemen hotel terhadap kinerjanya dalam melayani tamu, seperti halnya jika Front Desk Agent dapat melayani tamu dari awal datang menyambut tamu dengan ramah, berinteraksi dengan pilihan kata yang tepat dan santun, menangani proses Check-in dengan cepat, menjelaskan dan menyelesaikan persoalan tamu dengan efektif, dan efisien, hingga akhirnya menangani proses Check-out tamu dengan baik, sehingga dapat menciptakan First dan Last image yang tak terlupakan oleh pelanggan atau tamu, atau mungkin dapat menjadikan First Impression yang menakjubkan bagi tamu yang pertama kali menginap, selain itu juga tamu juga merasakan ingin berulang kali kembali menginap di hotel tersebut, bahkan membawakan keberhasilan untuk hotel, dengan mendatangkan atau mengundang minat banyak tamu yang ingin merasakan

kepuasan mendapatkan pelayanan dengan kinerja pekerja yang baik, oleh karena itu kenapa kinerja dari Front Desk Agent harus dipantau, dan di tingkatkan.

B. METODE PENELITIAN

Dengan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dapat diukur dengan melihat respon berupa intensitas kunjungan tamu, harapan pelanggan, masukan pelanggan, serta kebutuhan pelanggan, hal tersebut dapat meningkatkan kinerja, menggunakan teori Oliver (dalam Irine, 2009:61), dan teori untuk variabel (x)

Kinerja menggunakan teori Ivancevich, Konopaske, dan Matteson (dalam Hussein Fattah, 2017:7), dijelaskan dalam kerangka sebagai berikut..

Variabel (x) Kinerja	● Kesigapan (<i>Responsive</i>)	Variabel (y) Kepuasan Oliver (dalam Irine, 2009:61)	● Harapan Tamu
	● Kecermatan		● Intensitas kunjungan
	● Profesionalitas		● Kebutuhan tamu
	● Kecepatan		● <i>Guest Comments</i>
	● Penampilan		
Ivancevich, dkk dalam Fattah, 2017:7)			

Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Hipotesis dari penelitian ini menjelaskan bahwa Kinerja Front Desk Agent berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan tamu hotel, tepatnya Kinerja Front Desk Agent hotel Allium Nagoya Batam berpengaruh terhadap kepuasan tamu yang menginap di hotel tersebut, dijelaskan dalam persamaan berikut:

H0: variabel (x) kinerja tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel (y) kepuasan.
 Ha: variabel (x) kinerja berpengaruh signifikan terhadap variabel (y) kepuasan

Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif Verifikatif. Menurut (Nazir, 2014:43) menjelaskan bahwa “metode Deskriptif merupakan suatu metode untuk meneliti status dari sekelompok manusia, suatu sistem pemikiran, suatu set kondisi, suatu objek, ataupun kelas peristiwa pada masa sekarang. Serta tujuannya adalah untuk menjelaskan atau mendeskripsikan, menggambarkan secara akurat, faktual dan sistematis perihal sifat-sifat, fakta-fakta serta korelasi antar fenomena yang diteliti”. Pendapat tersebut di dukung pula oleh (Hermawan, 2006:17) yang menjelaskan bahwa “Penelitian Deskriptif adalah penelitian yang menjelaskan suatu karakteristik tertentu dari suatu fenomena”.

Tujuan dari metode deskriptif tersebut adalah untuk menuangkan suatu gambaran atau memaparkan aspek apa saja yang berhubungan dengan suatu fenomena yang di teliti dari sudut pandang organisasi, individual, industri dan lainnya. Metode deskriptif tersebut digunakan untuk memperoleh gambaran atau deskripsi mengenai Pengaruh Kinerja Front Desk Agent terhadap Kepuasan tamu di hotel Allium Nagoya Batam.

Objek yang akan di teliti dalam penelitian ini adalah tamu hotel ataupun pelanggan hotel yang menginap di hotel, tepatnya di hotel Allium Nagoya Batam, yang mana diukur dari kepuasan tamu tersebut terhadap pelayanan, berdasarkan kinerja dari Front Desk Agent yang didapat selama menginap maupun pertama kali datang ke hotel.

Kepuasan tamu dapat diukur melalui harapan tamu ketika menginap di hotel berdasarkan kinerja Front Desk Agent bahwa kebutuhan, keperluan, dan keinginan tamu akan tercapai diluar ekspektasi tamu, selain itu juga dengan mengukur intensitas kunjungan tamu, seberapa sering tamu yang sama menginap pada kurun waktu tertentu, serta jumlah tamu yang sama sering menginap, dan juga dengan memberikan kuesioner tentang tanggapan langsung dari tamu mengenai kinerja Front Desk Agent pada operasionalnya, berdasarkan hal-hal

tersebut dapat ditarik sebagai sumber data yang cukup penting dalam penelitian ini.

Populasi

Menurut (Sugiyono, 2012:119) “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Berdasarkan penjelasan di atas maka populasi yang terdapat dalam penelitian ini adalah seluruh tamu atau pelanggan yang telah menginap maupun sedang menginap di hotel Allium Nagoya Batam, yang mana dapat masuk kedalam kategori usia tenaga kerja, yaitu berkisar umur 18 - 50 tahun ke atas, dan juga telah diatur dan dijelaskan dalam UU No.13 tahun 2003 Bab 1 ayat 2 “usia tenaga kerja merupakan penduduk yang berusia 17 - 56 tahun, pada rentang usia tenaga kerja tersebut responden dianggap sudah bisa mengamati perbandingan kinerja Front Desk Agent di hotel Allium Nagoya Batam terhadap harapan yang dibayangkan, serta memahami bagaimana cara mengisi kuesioner dengan baik dan benar.

Sampel

Menurut (Sugiyono, 2012:62) “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki Populasi” namun berbeda dengan pendapat (Purwanto dan Sulistyatuti, 2007:38) mengatakan bahwa Sampel sebagai Representative atau ideal apabila karakteristik Sampel sama dengan karakteristik Populasi, jika karakteristik Sampel tidak sama atau tidak mirip dengan karakteristik Populasi maka dikatakan Sampel bias atau Unrepresentative Sample.

Penelitian ini menggunakan teknik penarikan sampel Sampling Accidental, menurut pendapat (Sugiyono, 2012:126) “Sampel Accidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/ Incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang

kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data”.

Besar ukuran Sampel dalam penelitian ini sedikitnya 50 sampel, seperti yang telah dikemukakan oleh Kumar (dalam Wardhani, 2009:42) yang menjelaskan bahwa penggunaan sampel yang besar dalam penelitian kuantitatif dianggap akan menghasilkan perhitungan statistik yang akurat, penjelasan tersebut juga didukung oleh pernyataan (Kerlinger dan Lee, 2009) dalam jurnal (Wardhani, 2009:42) yang menyarankan sebanyak 30 sampel sebagai jumlah minimal sampel dalam penelitian kuantitatif.

Berdasarkan data mengenai tingkat hunian atau Occupancy hotel Allium Nagoya Batam, yang mana penulis dapatkan ketika melakukan penelitian selama seminggu, penulis mendapatkan informasi mengenai Occupancy hotel Allium Nagoya Batam untuk tanggal 6 juli, didapatkan tingkat hunian mencapai 52,61% dari total kamar 211, sehingga kamar yang terisi pada hari itu sejumlah 111 kamar, dibandingkan dengan jumlah sampel yang penulis gunakan sudah dapat mewakili hasil tanggapan mengenai pengaruh kinerja Front Desk Agent di hotel Allium terhadap kepuasan tamu.

Metode Pengumpulan Data

Menurut (Nazir, 2014:153) menjelaskan bahwa Pengumpulan Data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh segala data yang diperlukan. Pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam metode ilmiah, oleh karena itu pada umumnya data yang dikumpulkan akan digunakan untuk dikaji, data yang dikumpulkan harus cukup valid untuk digunakan. Validitas data dapat di tingkatkan jika alat pengukur serta kualitas dari pengambilan datanya sendiri cukup valid.

Dalam penelitian yang dilakukan di hotel Allium Nagoya Batam melakukan pengambilan data berupa pengambilan gambar yang memaparkan kondisi nyata bagaimana kinerja dari Front Desk Agent

saat sedang bekerja dalam operasional, yang mana saat sedang melayani tamu, serta pengambilan gambar saat melakukan penyebaran angket atau kuesioner untuk melihat respon langsung tamu, yang berlangsung di hotel Allium Nagoya Batam, sedangkan jenis data sekunder yang di dapatkan melalui wawancara singkat dengan bagian manajemen, untuk mendapatkan data berupa kunjungan tamu atau *Occupancy List*, intensitas kunjungan tamu, sistem kerja di departemen *Front Office*, serta gambaran umum mengenai hotel Allium Nagoya Batam.

Penyebaran Kuesioner

Penyebaran kuesioner termasuk dalam teknik pengumpulan data primer dengan menyebarkan daftar pertanyaan atau pun pernyataan yang dirangkai dengan sedemikian rupa secara logis agar mudah dipahami, berkaitan dengan hal-hal atau masalah yang terdapat dalam penelitian.

Setiap pernyataan merupakan jawaban-jawaban yang memiliki makna dalam menguji dugaan sementara atau hipotesis, dalam penyebaran serta mengumpulkan data penulis membutuhkan waktu selama kurang lebih seminggu untuk mendapatkan data yang lengkap.

Wawancara

Wawancara atau Interview merupakan salah satu teknik yang pada umumnya digunakan untuk mendapatkan informasi khusus mengenai hal tertentu dalam suatu penelitian ataupun untuk tujuan jurnalistik, adapun alasan kenapa wawancara menjadi teknik pengumpulan informasi atau data yang sering, dan cukup penting digunakan dalam penelitian, karena berdasarkan tujuannya wawancara digunakan untuk mendapatkan informasi khusus yang belum tentu didapatkan secara umum, serta prosesnya yang dapat dikatakan lebih efektif, dimana wawancara harus memiliki sumber yang terpercaya, dan dilakukan dengan pendekatan yang baik sebelum melakukan percakapan dengan sumber.

Penulis melakukan wawancara dengan salah satu Supervisor di Front Office untuk menanyakan informasi umum tentang hotel Allium Nagoya Batam, serta informasi khusus sebagai data penunjang dalam penelitian berupa *Guest Comment*, dan tingkat *Occupancy* hotel Allium Nagoya Batam, serta penulis melakukan wawancara singkat dengan responden saat melakukan penyebaran kuesioner salah satunya yang merupakan warga Negara Malaysia yang sedang menginap, menyatakan bahwa kerap kali menginap di hotel Allium, terhitung telah 3 kali menginap di hotel Allium Nagoya Batam karena menyukai pelayanan dari *Receptionist* yang sigap, serta area hotel Allium yang strategis, terutama sangat dekat dengan salah satu akses yaitu pelabuhan Harbour Bay.

Teknik Analisis Data

Penulis juga menggunakan beberapa metode analisis, yaitu Analisis Regresi Linear sederhana, analisis ini digunakan untuk memahami seberapa besar pengaruh antara variabel (x) kinerja Front Desk Agent dengan variabel (y) kepuasan tamu, dengan rumus yang dijelaskan oleh Sugiyono (2011) sebagai berikut:

$$Y' = a + bX$$

Keterangan:

Y' = kepuasan tamu

X = kinerja Front Desk Agent

a = konstanta

b = koefisien regresi

dan untuk menghitung nilai a dan b dapat menggunakan rumus:

$$a = \frac{(\sum y) (\sum x^2) - (\sum x) (\sum xy)}{n (\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{n (\sum xy) - (\sum x) (\sum y)}{n (\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi tempat penelitian adalah hotel Allium Nagoya Batam, berada di kompleks Panorama Nagoya yang juga salah satu

komplek pertokoan dan pusat belanja di kota Batam. Jadwal penelitian yang penulis laksanakan di hotel Allium Nagoya Batam, berlangsung selama kurang lebih seminggu dimulai dari tanggal 1 Juli hingga 6 Juli 2018, dan melakukan pengolahan data hasil analisis selama 2 - 3 hari.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan dari hasil analisis data regresi yang diolah menggunakan Software SPSS, dapat dijelaskan bahwa variabel (x) kinerja dapat diartikan sebagai variabel Independent atau variabel bebas dalam penelitian, sedangkan variabel (y) kepuasan sebagai variabel Dependent atau variabel terikat, yang artinya adalah kinerja seorang Front Desk Agent merupakan suatu hal yang menjadi ukuran, penilaian atau faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu di hotel, dengan jumlah pengaruh yang dihasilkan sebesar = 46,3% juga sebagai jumlah Koefisien Determinasi, yang mana sesuai dengan persamaannya, jumlah tersebut mendekati 1 berarti semakin kuat pengaruh kinerja terhadap kepuasan.

Hasil perhitungan analisis regresi berdasarkan kuesioner, di dapatkan jumlah konstanta (a) = 6,717, yang dapat di artikan sebagai nilai konsisten, dengan koefisien regresi variabel (x) sebesar = 0,731, dari jumlah tersebut dapat dijelaskan bahwa dengan penambahan 1% nilai koefisien regresi variabel (x) kinerja, maka nilai variabel (y) bertambah sebesar = 0,731, bahwa nilai variabel (x) tersebut berpengaruh positif, dimana sesuai dengan teori regresi menurut Levin dan Rubin (1998:648) bahwa Regresi digunakan untuk menentukan sifat-sifat dan kekuatan hubungan antara dua variabel serta memprediksi nilai dari suatu variabel yang belum diketahui dengan didasarkan pada observasi masa lalu terhadap variabel tersebut dan variabel-variabel lainnya, regresi dapat menentukan sifat positif, atau negatif hubungan antara dua variabel.

Kinerja Front Desk Agent memiliki pengaruh positif terhadap meningkatnya

kepuasan tamu di hotel Allium Nagoya Batam.

D. PENUTUP

Berdasarkan hasil analisa dan olahan data penelitian yang penulis lakukan didapati kesimpulan, yaitu kinerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu yaitu, koefisien regresi X sebesar $= 0,731$, yang menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai kinerja maka nilai kepuasan bertambah sebesar $= 0.731$, koefisien nilai tersebut terbilang positif, sehingga dapat dikatakan bahwa nilai pengaruh variabel (x) terhadap variabel (y) adalah positif, dapat diartikan sebagai jika terjadi peningkatan terhadap kinerja Front Desk Agent akan berpengaruh terhadap kepuasan tamu di hotel, dengan kata lain tamu akan merasa puas apabila kinerja Front Desk Agent saat memberikan pelayanan sangat maksimal, baik dan benar.

Adapun saran yang penulis berikan berdasarkan hasil penelitian yang di dapat pada hotel Allium Nagoya Batam, terkait masalah kinerja Front Desk Agent yang berpengaruh terhadap kepuasan tamu hotel selama menginap adalah:

1. Berdasarkan hasil penelitian, menyebutkan bahwa kinerja Front Desk Agent berpengaruh positif terhadap kepuasan di hotel. Allium Nagoya Batam, hal tersebut memunculkan tanggapan penulis untuk terus menjaga kinerja yang sudah baik, yang telah dikenal baik oleh tamu hotel, karena akan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan hotel Allium Naogoya Batam itu sendiri.
2. Diharapkan agar dapat meningkatkan lagi, dan terus melakukan evaluasi agar kinerja Front Desk Agent, maupun kinerja semua pegawai hotel dapat menjadi lebih baik lagisarankan untuk melakukan pengecekan ulang

E. DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Ma'ruf. (2014). Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan. Yogyakarta: Aswaja Pressindo
- Arikunto, Suharsimi. (2010). Prosedur Penelitian – Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta. (2006). Prosedur Penelitian – Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta
- Chair, Ira Meirina. (2017). Hotel Room Division Management. Edisi Pertama. Jakarta: Kencana
- Fattah, Hussein. (2017). Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai. Edisi Pertama. Yogyakarta: Elmatara
- Hermawan, Asep. (2006). Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif. Jakarta: PT.Gramedia Widiasarana
- Ismayanti. (2010). Pengantar Pariwisata. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia (Grasindo)
- Kerlinger. (2000). Teori Wawancara Psikodignostic. [Online] Available at: <http://www.leutikaprio.com/main/media/sample/TEORI20WAWANCARA20PSIKODIGNOSTIK20-20SAMPLE.pdf>
- Komar, Richard. (2014). Hotel Management – Manajemen Perhotelan. Jakarta: PT, Grasindo
- Komalasari, Gantina, dkk. (2011). Asesmen Teknik Nontes dalam Perspektif BK Komprehensif. Jakarta: PT. Indeks (Pustaka Kuesioner)
- Kustini, Henny. (2017). General Hotel Management. Edisi Pertama. Yogyakarta: Deepublish
- Larasati, Sri. (2016). Excellent Hotel Operation. Edisi Pertama. Yogyakarta: Ekuilibria
- Mefri, Happy. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Front Office terhadap Kepuasan Tamu di Hotel The Axana Padang. Padang. (Tidak Diterbitkan)

- Nazir. (2014). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Sulistyastuti. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial*. Yogyakarta: Gaya Media
- Rangkuti, Freddy. (2016). *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima*. Edisi Pertama. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Rahadi, Dedi Rianto. (2010). *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Malang: Tunggal Mandiri Publishing
- Rahmayanty, Nina. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Republik Indonesia. (2003). *Undang-Undang Nomor 13 mengenai usia tenaga kerja*
- Richard, Levin dan Rubin David. (1998). *Statistic For Management*. Edisi Ketujuh. Australia: Prentice Hall International
- Silalahi, Ulbert. (2010). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Sugiyono dan Agus Susanto. (2015). *Cara Mudah Belajar SPSS & Lisrel*. Edisi Pertama. Bandung: Alfabeta, CV.(2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B*. Bandung: Alfabeta, CV
- Utama, Bagus Rai. *Pengantar Industri Pariwisata: Tantangan dan Peluang Bisnis Kreatif*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Deepublish

PENGARUH PELAYANAN, PEMERIKSAAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA DEPOK CIMANGGIS)

Parso

Fakultas Ekonomi, Universitas Mohammad Husni Thamrin Jakarta

Correspondence Author: Parso, parsfit_03@yahoo.com, Jakarta, Indonesia

Abstract

This research aims to analyze the effect of tax quality, tax audits, and tax penalties on the compliance of personal taxpayers. Attribution Theory explains that the effect of tax service, tax audits and tax penalties are external factors that affect taxpayer compliance. Where the services provided by tax officials affect taxpayer compliance, while the tax audit and penalties make taxpayers have indirect compliance with the accuracy and compliance of taxpayers personally in implementing tax activities. Based on the theory of social learning this theory should make observations and experience directly to participate in terms of tax compliance. Respondents in this research are individual taxpayers registered in KPP Pratama Depok Cimanggis. The analysis used in this research is using SPSS 21.0 for Windows software. The analysis technique used multiple regression analysis with the least squares equation and hypothesis test using t-statistic and F test to test the partial and simultaneous regression coefficient, validity test, reliability test, and classical assumption test which include normality test, multicollinearity test, and heteroscedasticity test. This study shows that the understanding of tax qualities, tax audits and the tax penalties, and the sanctions applicable taxes and significant positive effect on tax compliance.

Keywords: tax quality, tax audits, tax penalties, personal taxpayer compliance.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pajak, pemeriksaan pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Teori Atribusi menjelaskan bahwa pengaruh pelayanan perpajakan, pemeriksaan pajak dan sanksi perpajakan merupakan faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dimana pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, sedangkan pemeriksaan dan sanksi perpajakan membuat wajib pajak memiliki kepatuhan tidak langsung terhadap ketepatan dan kepatuhan wajib pajak pribadi dalam melaksanakan kegiatan wajib pajak. Berdasarkan teori pembelajaran sosial teori ini harus melakukan pengamatan dan pengalaman secara langsung untuk berpartisipasi dalam hal kepatuhan pajak. Responden dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Depok Cimanggis. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan software SPSS 21.0 for Windows. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan persamaan kuadrat terkecil dan uji hipotesis menggunakan t-statistik dan uji F

untuk menguji koefisien regresi parsial dan simultan, uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi elastik yang meliputi uji normalitas, uji multikolonieritas, dan uji hipotesis. uji heteroskedastisitas. Penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman tentang kualitas perpajakan, pemeriksaan pajak dan sanksi perpajakan, serta sanksi perpajakan yang berlaku berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: kualitas pajak, pemeriksaan pajak, sanksi perpajakan, kepatuhan pajak

A. PENDAHULUAN

Dalam pemerintahan. Negara Indonesia mempunyai tujuan yang tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yaitu untuk memajukan kesejahteraan umum. Kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia dapat diwujudkan dengan menjalankan pemerintahan yang baik dan melaksanakan pembangunan di segala bidang, tentunya dengan didukung oleh sumber pembiayaan yang memadai. Salah satu sumber pembiayaan negara yaitu dari sektor pajak.

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah (Waluyo, 2008). Pemungutan pajak di Indonesia didasarkan pada UUD 1945 Pasal 23A yang berisi bahwa pajak dan pungutan lain bersifat memaksa untuk keperluan Negara yang diatur oleh undang-undang. Selain itu, pemungutan pajak merupakan perwujudan dari pengabdian kewajiban warga Negara dalam pembiayaan Negara dan pembangunan nasional. Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyatakan pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya untuk kesejahteraan rakyat.

Data Ditjen Pajak menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi per 10 September 2015. untuk tahun pajak 2015 baru 56,36%. Angka tersebut diperoleh dari jumlah pelaporan Surat

Pemberitahuan (SPT) wajib pajak orang pribadi dibandingkan dengan jumlah orang pribadi yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Angka itu jauh lebih rendah dibandingkan dengan kepatuhan tahun pajak 2014 yang mencapai 59,88%.

Di Jawa Barat, tingkat kepatuhan wajib pajak juga dinilai masih sangat rendah. Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat 1 Adjat Djatnika pada Oktober 2015 menyebutkan bahwa ada 1.3 juta Wajib Pajak yang berada di wilayah Jabar 1. Namun sampai 2015 tingkat kepatuhan Wajib Pajak di wilayah Jabar 1 masih 55%.

Direktorat Jenderal Pajak. Sebagai penyelenggara Negara di bidang Perpajakan. DJP terus berupaya meningkatkan kepatuhan. dan kemauan masyarakat berperan serta membangun negeri melalui pembayaran Pajak. Beberapa upaya tersebut adalah. melalui pelayanan yang baik bagi Wajib Pajak.

Definisi atau pengertian pajak menurut Rochmat Soemitro dalam Mardiasmo (2011:1) "Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum."

Menurut Adriani dalam Moch Zain (2007: 14) menjelaskan bahwa "Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan peraturan umum undang-undang dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang

gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Fungsi Pajak

Mengacu pada Waluyo (2008:6), terdapat dua fungsi pajak yaitu:

1. Fungsi Penerimaan (*Budgeter*) Yaitu sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. misalnya dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.
2. Fungsi Mengatur (*Reguler*) Yaitu alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi, misalnya pajak yang dikenakan pada minuman keras, dapat ditekan demikian pula terhadap barang mewah.

Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak di Indonesia menggunakan tiga sistem pemungutan pajak menurut Rochmat Soemitro dalam Mardiasmo (2011:7). ketiga sistem pemungutan pajak tersebut yaitu:

1. *Official Assessment System* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah untuk menentukan besarnya pajak yang terutang.
2. *Self Assessment System* merupakan pemungutan pajak yang memberikan wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.
3. *Withholding System* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

Dalam penjelasan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dan telah direvisi oleh Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007. yang bunyinya

sebagai berikut bahwa ciri dan corak dari Sistem Pemungutan Pajak tersebut adalah:

1. pemungutan pajak merupakan perwujudan dari kewajiban perpajakan yang diperlukan untuk pembiayaan Negara dan pembangunan nasional.
2. Tanggung jawab atas kewajiban pajak. sebagai pencerminan kewajiban di bidang perpajakan berada pada anggota masyarakat Wajib Pajak sendiri, pemerintah. dalam hal ini aparat perpajakan sesuai dengan fungsinya berkewajiban untuk melakukan pembinaan, penelitian, dan pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan Wajib Pajak berdasarkan ketentuan yang digariskan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan.
3. Anggota masyarakat Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk dapat melaksanakan kegotongroyongan nasional setelah menghitung, menghitung, dan membayar sendiri pajak yang terutang (*self assessment*), sehingga melalui sistem pelaksanaan administrasi perpajakan diharapkan dapat dilaksanakan dengan lebih rapi. tidak terkendalikan. sederhana dan mudah untuk dijangkau oleh anggota masyarakat Wajib Pajak.

Wajib Pajak

Dalam Undang-undang 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 ayat 2 menyebutkan pengertian Wajib Pajak yaitu: Wajib Pajak merupakan orang pribadi atau badan yang memiliki hak dan kewajiban. termasuk pembayar pajak dan pemotong pajak yang diatur dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib Pajak bukan hanya bagi orang yang sudah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) saja, namun juga bagi yang sudah memenuhi persyaratan sebagai wajib pajak meskipun belum memiliki NPWP.

Kewajiban dan Hak Wajib Pajak

Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang - Undang. dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar - besarnya kemakmuran rakyat.

1. Kewajiban Wajib Pajak :
 - a. Kewajiban mendaftarkan diri.
 - b. Kewajiban pembayaran. pemungutan/dan pelaporan pajak.
 - c. Kewajiban dalam hal diperiksa.
 - d. Kewajiban member data.
2. Hak Wajib Pajak
 - a. Hak atas kelebihan pembayaran pajak.
 - b. Hak dalam hal wajib pajak dilakukan pemeriksaan pemeriksa.
 - c. Hak untuk mengajukan keberatan, banding dan produk kembali.

Hak-hak wajib pajak lainnya :

1. Hak kerahasiaan bagi wajib pajak.
2. Hak untuk pengangsuran atau tertunda-tunda pembayaran.
3. Hak untuk tertundanya pelaporan SPT Tahunan.
4. Hak untuk mengurangi PPh Pasal 25.
5. Hak untuk mengurangi PBB
6. Hak untuk pajak
7. Pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak
8. Hak untuk mendapatkan pajak perpajakan.

Pelayanan Perpajakan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu mengurus apa yang diperlukan orang lain. Melalui Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-45/PI/2017 menegaskan bahwa Pelayanan adalah sentra dan indikator utama untuk membangun citra DJP. sehingga kualitas pelayanan harus terus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan Wajib Pajak terhadap DJP.

Peraturan Pelayanan Perpajakan

Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka pemenuhan kebuntuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-27/PJ/2016 tentang standar pelayanan di tempat pelayanan terpadu kantor pelayanan pajak direktur jenderal pajak. bahwa dalam rangka mewujudkan pelayanan prima dan keseragaman dalam pelayanan kepada Wajib Pajak yang diselenggarakan di Tempat Pelayanan Terpadu Kantor Pelayanan Pajak. perlu menetapkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak tentang Standar Pelayanan di Tempat Pelayanan Terpadu Kantor Pelayanan Pajak.

Pemeriksaan Perpajakan

Pengertian pemeriksaan pajak menurut B. Ilyas dan Burton (2013:169) Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Pemeriksaan Pajak menurut Erly Suandi (2015:86) adalah untuk meningkatkan kepatulian (*tax compliance*), melalui upaya-upaya penegakan hukum (*law enforcement*). sehingga dapat meningkatkan penerimaan pajak. Dapat disimpulkan dari pengertian tersebut bahwa pemeriksaan pajak merupakan suatu rangkaian kegiatan untuk mencari, mengumpulkan, memperoleh data dan keterangan lainnya untuk kemudian diolah untuk menguji kepatuhan wajib pajak pribadi yang dilakukan secara profesional

untuk mencari kebenaran terkait kewajiban perpajakan Wajib Pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1989), berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. (Viqania. 2012) Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Jadi, kepatuhan pajak merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak, terhadap peraturan atau Undang - Undang Perpajakan. Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010 : 138) mengatakan bahwa kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Pengertian Self Assesment System

Self Assessment System merupakan metode yang memberikan tanggungjawab yang besar kepada wajib pajak karena semua proses dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan sendiri oleh wajib pajak. Menurut Waluyo dan Wirawan B liyas dalam bukunya Perpajakan Indonesia, *self assessment system* merupakan pemungutan pajak yang memberikan wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

B. METODE PENELITIAN

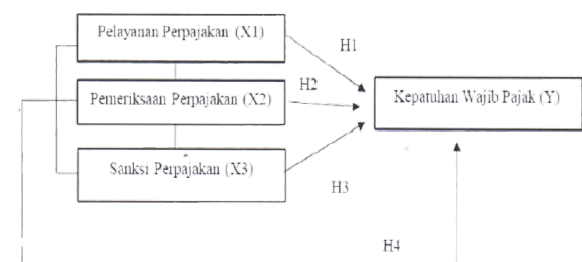
Metode penelitian kuantitatif Menurut Sugiyono (2015:14). yaitu metode penelitian yang berlandaskan terhadap filsafat positivisme, digunakan dalam meneliti terhadap sample dan populasi penelitian. tehnik pengambilan sample umumnya dilakukan dengan acak atau random sampling. sedangkan pengumpulan data dilakukan dengan cara memanfaatkan instrumen penelitian yang dipakai, analisis data yang digunakan bersifat kuantitatif/ bisa

diukur dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan sebelumnya.

Variabel Penelitian

Variabel Bebas (Indevenden) Pelayanan Perpajakan (X1) Pelayanan Perpajakan adalah cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau mempersiapkan segala keperluan yang dibutuhkan Wajib Pajak. Kualitas pelayanan petugas pajak sangat berpengaruh terhadap Wajib Pajak dalam membayar pajaknya. Pemeriksaan Perpajakan (X2) Pemeriksaan Perpajakan adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan. Sanksi Perpajakan (X3) Sanksi Perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain perpajakan merupakan alat pencegahan agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Muliari dan Setiawan. 2010)

Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan dari total 100 Responden dengan usia 18-25 tahun memiliki persentase terbesar yaitu 46,0% dengan jumlah 46 responden. Untuk persentase terbesar kedua yaitu responden dengan usia 25 35 Tahun. yaitu 31,0% dengan jumlah

31 responden Untuk usia 36 - 45 Tahun memiliki persentase 16,0 % dengan jumlah 16 responden. Sedangkan untuk usia >46 memiliki proporsi 7,0 % dengan jumlah responden yaitu 7 responden.

Berdasarkan dari total 100 Responden. jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki memiliki presentase yang besar yaitu 25.0% dengan jumlah 25 Orang. Sedangkan, untuk jumlah peserta perempuan yaitu berjumlah 75 orang, dengan presentase 75.0%.

Berdasarkan dari total 100 Responden, jumlah responden dengan pendidikan terakhir S1 merupakan persentase terbesar dari total responden yaitu sebesar 38,0% dengan jumlah 38 orang. Sedangkan. untuk posisi terbesar kedua yaitu dengan pendidikan terakhir D3 menemukan 36 responden, dengan persentase 36,0%. Untuk pendidikan SMA, memiliki presentase 25,0% dengan jumlah 25 peserta. Kemudian. untuk pendidikan terakhir Pascasarjana memiliki persentase yaitu 1,0% dengan responden yaitu 1 responden.

Berdasarkan total 100 Responden. jumlah responden dengan pekerjaan sebagai karyawan swasta merupakan persentase terbesar dari total responden yaitu sebesar 60,0% dengan jumlah 60 orang. Sedangkan untuk posisi terbesar kedua yaitu PNS berjumlah 19 peserta, dengan presentase 19,0%. Untuk Wiraswasta memiliki presentase 7,0% dengan jumlah 7 responden. Responden sebagai pegawai BUMN memiliki persentase 6,0% yaitu 6 responden Kemudian, untuk responden yang memiliki pekerjaan lainnya serta tidak bekerja memiliki persentase yang sama yaitu 4,0% dengan responden yaitu 4 responden.

Hasil Pengujian Analisis

Berdasarkan seluruh indikator untuk variabel Pelayanan Pajak (X1) dinyatakan valid karena nilai r hitung $>$ nilai r Tabel. dimanar Tabel terdapat pada tingkat signifikan 5% (0,05) yaitu 0,444. Indikator untuk variabel Pemeriksaan Pajak (X2)

dinyatakan valid karena nilai r Hitung $>$ nilai r Tabel. dimana r Tabel terdapat pada tingkat signifikan 5% (0,05) yaitu 0,444. Indikator untuk variabel Sanksi Pajak (X2) dinyatakan valid karena nilai r hitung $>$ nilai r Tabel, dimana r Tabel terdapat pada tingkat signifikan 5% (0,05) yaitu 0,444. Indikator untuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak OP (Y) dinyatakan valid karena nilai r hitung $>$ nilai r Tabel. dimana r Tabel terdapat pada tingkat signifikan 5% (0,05) yaitu 0,444. Dapat disimpulkan bahwa, untuk uji Validitas keseluruhan variabel penelitian dengan menggunakan perangkat lunak SPSS 21.0 for Windows dan dilakukan dengan uji korelasi Pearson Product Moment dengan kriteria r Hinung $>$ r Tabel yang dinyatakan Valid untuk seluruh variabel yaitu X1. X2.X3 dan Y, dikarenakan seluruh nilai untuk setiap item dalam variabel memiliki nilai hitung $>$ dari 0,444.

Hasil uji reliabilitas diatas, dapat disimpulkan bahwa data yang valid berjumlah 24 dengan persentase 100% dan tidak ada yang dikeluarkan. Selain itu, tabel hasil uji reliabilitas di atas menunjukkan bahwa nilai Cronbach Alpha $>$ 0.60 yaitu berjumlah 0.876 Hal tersebut berarti seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan Reliable.

Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji normalitas yang telah dilakukan dengan metode Kolmogorov- Smirnov, nilai hasil uji K-S $>$ signifikasi 0,05 yaitu sebesar 0,123 $>$ 0.05. yang menyatakan bahwa Data Berdistribusi Normal.

Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan grafik scatterplot diatas, dapat dilihat titik-titik menyebar diatas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak membentuk pola tertentu, sehingga dapat diartikan bahwa model regresi ini baik dan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji multikolonieritas

Berdasarkan hasil Tolerance 0,626 > 0,10. Dan. VIF 1.598 < 10. yang berarti bahwa tidak terjadi gejala Multikolonieritas diantara pada kedua variabel bebas diatas.

Uji Hipotesis

Uji t (uji koefisien regresi secara parsial) digunakan untuk mengetahui secara parsial pengaruh pelayanan perpajakan signifikan atau tidak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pengujian menggunakan signifikansi 0,05 dan 2 sisi. Langkah-langkahnya adalah sebagai berikut : 1). (1) Uji variabel Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak OP (X1 terhadap Y) a. Merumuskan Hipotesis Ho : Pelayanan Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Ha Pelayanan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. B. Menentukan t hitung dan signifikan Berdasarkan dapat dilihat bahwa t hitung yaitu sebesar- 1,378 dan signifikansi 0,171. C. Menentukan t tabel t tabel dapat dilihat pada statistik tabel pada signifikansi 0,05 dengan dua sisi (0,025) dengan degree of freedom, sebagai berikut : K yaitu jumlah variabel bebas Jadi. $100 - 3 - 1 = 96$. Maka. Hasil tabel sebesar 1,98498 (dilihat pada baris ke 96 dengan tingkat signifikansi 0,05 dan uji dua arah).

Uji t variabel Pemeriksaan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak OP (X2 terhadap Y) a. Merumuskan Hipotesis Ho : Pemeriksaan Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Ha : Pemeriksaan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. b. Menentukan t hitung dan signifikan berdasarkan hasil dapat dilihat bahwa t hitung yaitu sebesar 3,794 dan signifikansi 0,000. c. Menentukan t tabel t tabel dapat dilihat pada tabel statistik signifikansi 0,05 dengan dua sisi (0,025) dengan derajat kebebasan, sebagai berikut : K yaitu jumlah variabel bebas Jadi, $100 - 3 - 1 = 96$ Maka. Hasil tabel sebesar 1,98498 (dilihat pada baris ke

96 dengan tingkat signifikansi 0,05 dan uji dua arah). hasil, menyatakan bahwa Nilai t hitung $< t$ tabel yaitu 3,794 > 1,98498 Tingkat signifikansi yaitu 0,000 < 0,05 Berdasarkan ditolak. yang berarti uji Hipotesis 2 (H2) yaitu Pemeriksaan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Uji t variabel Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak OP (X3 terhadap Y) Berdasarkan hasil dilihat bahwa t hitung yaitu sebesar 3.253 dan signifikansi 0,002. T tabel dapat dilihat pada tabel statistik pada signifikansi 0,05 dengan dua sisi (0,025) dengan derajat kebebasan, sebagai berikut : K yaitu jumlah variabel bebas Jadi. $100 - 3 - 1 = 96$ Maka, Hasil t tabel sebesar 1,98498 (lihat pada baris ke 96 dengan tingkat signifikansi 0,05 dan uji dua arah). Berdasarkan hasil tabel IV.13 diatas. menyatakan bahwa : Nilai t hitung $< t$ tabel yaitu 3,253 > 1,98498 Tingkat signifikansi yaitu 0,002 < 0,05 ditolak, yang berarti uji Hipotesis 3 (H3) yaitu Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Uji Simultan (Uji F)

Berdasarkan hasil dilihat bahwa F hitung yaitu sebesar 11,012 dan signifikansi 0,000. Menentukan F tabel T tabel dapat dilihat pada statistik tabel pada signifikansi 0,05 dengan Degree of freedom 1 (df 1) yaitu Jumlah Variabel Bebas = 2. . Derajat kebebasan 2 (df 2) yaitu N-(k+1) dengan keterangan N yaitu jumlah observasi k yaitu jumlah variabel bebas Jadi, $100 - (3+1) = 96$ Maka. Hasil F tabel sebesar 2,70 (dilihat pada F tabel dengan df 1 = 3. dan df 2 = 96).

Berdasarkan hasil tabel 4.14 di atas, menyatakan bahwa : Nilai F hitung > F tabel yaitu 11.012 > 2,70 - Tingkat signifikansi yaitu 0,000 < 0,05 Maka, dapat dikatakan bahwa Berdasarkan Ha diterima dan Ho ditolak, yang berarti uji Hipotesis 4 (H4) yaitu pelayanan. Pemeriksaan dan Sanksi Pajak secara bersama-sama berpengaruh

terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dengan kata lain, model layak untuk digunakan.

Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil tabel yang didapatkan model regresi linier berganda, sebagai berikut : $Y = 6.809 + 0.148 X_1 + 0.421 X_2 + 0.244 X_3$. Melalui model regresi tersebut, maka hasil regresinya dapat diinterpretasikan sebagai berikut : a. Nilai Koefisien $B_1 = -0,148$, hal tersebut berarti apabila terdapat kenaikan 1 satuan variabel Pelayanan Perpajakan, maka akan terjadi penurunan sebesar 0,148 satuan. B. Nilai Koefisien $B_2 = 0,421$, hal tersebut berarti apabila terdapat kenaikan 1 satuan variabel Pemeriksaan Perpajakan, maka akan terjadi peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 0.421 satuan. C. Nilai Koefisien $B_3 = 0,244$, hal tersebut berarti apabila terdapat kenaikan 1 satuan variabel Sanksi Perpajakan, maka akan terjadi peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 0.244 satuan.

Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil tabel koefisien determinasi (Adjusted R²) yang diperoleh yaitu sebesar 0,233. Hal ini berarti, variabel Pelayanan Perpajakan (X₁), Pemeriksaan Perpajakan (X₂) dan Sanksi Perpajakan (X₃) Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) sebesar 78.2%. Sedangkan, sisa sebesar 21,8% dijelaskan oleh variabel lain diluar dari variabel penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Hasil pengujian hipotesis (H₁) menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal tersebut dilihat berdasarkan hasil (uji t) dengan nilai t hitung < t tabel yaitu sebesar 1.378 < 1.98498 dan tingkat signifikansi yaitu 0.171 > 0.05 yang berarti bahwa H_a diterima dan H₀ ditolak. Jadi, pengujian secara statistik

membuktikan bahwa Pelayanan Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Depok Cimanggis.

Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil pengujian hipotesis (H₂) menunjukkan bahwa ada pengaruh antara Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal tersebut dilihat berdasarkan hasil (uji t) dengan nilai t hitung > t tabel yaitu sebesar 3,794 > 1,98498 dan tingkat signifikansi < 0,05 yaitu 0,000 < 0,05 yang berarti bahwa H_a diterima dan H₀ ditolak. Jadi, pengujian secara statistik membuktikan bahwa Pemeriksaan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Depok Cimanggis.

Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil pengujian hipotesis (H₃) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal tersebut dilihat berdasarkan hasil (uji t) dengan nilai t hitung < t tabel yaitu sebesar 3.253 > 1,98498 dan tingkat signifikansi > 0,05 yaitu 0,002 < 0,05 yang berarti bahwa H_a ditolak. Jadi, pengujian secara statistik membuktikan bahwa Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Depok Cimanggis.

Pengaruh Pelayanan, Pemeriksaan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil pengujian hipotesis (H₄) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara Pelayanan Pajak, Pemeriksaan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal tersebut dilihat berdasarkan hasil (uji F) dengan nilai F hitung > F tabel yaitu sebesar 11,012 > 2,70 dengan tingkat signifikansi < 0,05 yaitu 0,000 < 0,05 yang berarti bahwa H_a diterima dan H₀ ditolak. Jadi, pengujian

secara statistik membuktikan bahwa Pelayanan. Pemeriksaan dan Sanksi Pajak secara bersama – sama berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Depok Cimanggis . Dengan kata lain. model layak digunakan.

D. PENUTUP

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Melalui data primer tersebut, kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Kedua uji tersebut mendapatkan hasil yang valid dan reliable, yang berarti pernyataan yang terdapat dalam kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. serta jawaban responden terhadap pernyataan dalam kuesioner adalah konstan dari waktu ke waktu. Sedangkan dalam uji Asumsi Klasik yang meliputi Uji Normalitas. Heteroskedastisitas, dan Multikolonieritas. hasilnya menunjukkan bahwa data berdistribusi normal, dan tidak terjadi heteroskedastisitas serta tidak terjadi korelasi diantara kedua variabel independen.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan diuraikan di atas, maka terdapat beberapa hal yang dapat dikatakan. sebagai berikut :

1. Pelayanan Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Depok Cimanggis. Hal tersebut dilihat berdasarkan hasil (uji t) dengan nilai t hitung $< t$ tabel yaitu sebesar $-1,378 < 1,98498$ dan tingkat signifikansi $> 0,05$ yaitu $0,171 > 0,05$ yang berarti bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Jadi, Dapat Dikatakan bahwa Pelayanan Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Pemeriksaan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Depok Cimanggis. Hal tersebut dilihat berdasarkan hasil (uji t) dengan nilai t hitung $> t$ tabel yaitu sebesar $3,794 >$

$1,98498$ an tingkat signifikansi $< 0,05$ yaitu $0,000 < 0,05$ yang berarti bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. Jadi, Dapat Dikatakan bahwa Pemeriksaan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

3. Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Depok Cimanggis. Hal tersebut dilihat berdasarkan hasil (uji t) dengan nilai t hitung $> t$ tabel yaitu sebesar $3.253 > 1.98498$ dan tingkat signifikansi $< 0,05$ yaitu $0,002 < 0,05$ yang berarti bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. Jadi. dapat Kunci bahwa Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
4. Pelayanan, Pemeriksaan dan Sanksi Pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Depok Cimanggis. Hal tersebut dilihat berdasarkan hasil (uji F) dengan nilai F hitung $> F$ tabel yaitu sebesar $11.012 > 2.70$ dengan tingkat signifikansi $0,05$ yaitu $0,000 < 0,05$ yang berarti bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. Jadi, Dapat Dikatakan bahwa Pelayanan. Pemeriksaan dan Sanksi Pajak secara bersama sama berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Depok Cimanggis. Dengan kata lain, model layak untuk digunakan.

Berdasarkan simpulan tersebut, beberapa saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini. yaitu :

1. Untuk Akademis. Saran bagi akademis yaitu untuk dapat mengkaji dan mempelajari lebih baik peraturan dasar dalam perpajakan agar wajib pajak untuk patuh dalam melaksanakan pelaksanaan perpajakan. Penelitian yang akan datang dalam pengambilan data primer sebaiknya tidak hanya dengan kuesioner. perlu dengan observasi lapangan dan wawancara langsung ke

- responden sehingga hasil analisis yang diperoleh menjadi komprehensif.
2. Untuk KPP dan Wajib Pajak Orang Pribadi Diharapkan bahwa pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok Cimanggis diharapkan mampu melihat ramah dalam pelayanan. bimbingan dan penyuluhan tentang perubahan peraturan perpajakan wajib khususnya wajib pajak orang pribadi. sanksi pajak sesuai dengan aturan yang diberlakukan dalam perpajakan. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok Cimanggis pada khususnya harus terus mengembangkan program pemeriksaan yang lebih efektif dan efisien di masa yang akan datang. Pemeriksa Pajak seharusnya juga memberikan edukasi kepada Wajib
 3. Untuk Peneliti Selanjutnya. Hasil uji R2 menunjukkan bahwa masih terdapat variabel-variabel -lain yang perlu diperhatikan dalam penelitian ini yaitu sebesar 78.2. Oleh sebab itu. maka untuk penelitian-penelitian lebih lanjut. sebaiknya menggali kembali variabel lain di luar variabel yang penulis teliti seperti pelaksanaan Self Assessment System, kebijakan pajak. penagihan pajak. kesadaran wajib pajak dan lainnya. Variabel lain yang diharapkan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi ketiga variabel dalam penelitian ini. Populasi dan sampel yang berbeda agar diperoleh kesimpulan yang mendukung dan memperkuat teori dan konsep yang telah dibangun sebelumnya baik oleh pihak peneliti maupun oleh peneliti-peneliti sebelumnya.
- ### E. DAFTAR PUSTAKA
- Ardiato, Mikko. 2012. Pengaruh Sankst Perpajakam dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak,
- Anum. 2012. Pengaruh kesadaran werjib pajak, pelavanoan fiskus, dan sanksi perpajakam terhadap kepatuhan wajib pajak. Jurnal Akuntansi.
- Cristensen dkk. 1994. Wajib Pajak memiliki pengetahuan yang baik, akan memiliki persepsi keadilan yang positif terhadap sistem pajak yang berdampak pada kepatuhan pajak yang lebih tinggi.
- Fuandi. 2013 Pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakn dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Jawa Timur. Kajian Akuntansi.
- liya. Wirawan B dan Waluyo. Sistem Penilaian Mandiri 2013. Buku Perpajakan.
- Ketut. saya Budiarta. 2013. Pengaruh pajak wajib pajak, pengenahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik pada kepatuhan wajib kendaraan bermotor. Jurnal Akuntansi.
- Muliari dan Setiawan. 2010. Persepsi tentang perpajakan dan kesadaran WP terhadap kepatulhan pelaporan WPOP. Jurnal Akuntansi.
- Nugroho. 2012. Pengaruh pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, pelayanan fiskus yang berkualitas dan presepsi atas efektifitas sistem perpajakan dalam kesadaram membayar pajak terhadap kewajiban membayar pajak. Jurnal Akuntansi.
- Nur. Alifa Rohmawaty dan Ni Ketut Rarmini. 2012. Pengaruh kesadaran, penyuluhan, pelayanan dan sanksi perpajakam pada kepatuha wajib pajak orang pribadi. Jumal Akuntansi.
- Rahmadian. Rita. 2012. Pengaruh Kesadaran WP. pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatulhan WPOP di KPP Pratama Jakarta Kembang Jurnal Akuntansi. Republik Indonesia. Undang - undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Perubahan Atas Undang - Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dana Tata Cara Perpajakan. Republik Indonesia. Undang Undang Dasar Tahun 1945 Pasal 23A Tentang Pemungutan Pajak di Indonesia.

Setiawan dan Muliari. 2010. Persepsi tentang perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan pelaporan WPOP.

Waluyo. 2010. Perpajakan Indonesia. Jakarta. Salemba

PERSPEKTIF RELATIONSHIP MARKETING DALAM PEMASARAN SYARIAH UNTUK MENINGKATKAN MINAT BELI KONSUMEN

Debby Arisandi

Prodi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Bengkulu

Correspondence author: Debby Arisandi, debbyarisandi@gmail.com, Bengkulu, Indonesia

Abstract

This study aims to determine the effect of relationship marketing in attracting consumers' buying intention and to find out whether the current relationship marketing is following sharia marketing. The research method used is a qualitative descriptive approach. The research was conducted in July 2020 on palm sugar craftsmen and buyers in Kaur Regency, Bengkulu Province. In this study, the sampling method used is probability sampling with a simple random sampling technique through a simple random sampling with a lottery system. The results of the study show that the relationship marketing of palm sugar craftsmen in Kaur Regency in attracting Buying Intentions is still cheating in producing palm sugar by mixing sago to harden palm sugar. This is not harmful to health but affects the quality of sugar, which is less sweet. Another result is that the relationship marketing of palm sugar craftsmen in attracting buying interest still does not match the characteristics of the sharia marketing perspective because there are still those who commit fraud in marketing sugar by reducing the sugar dose when consumer demand increases.

Keywords: relationship marketing, buying intention, sharia marketing

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemasaran relasional dalam menarik minat beli konsumen dan mengetahui apakah pemasaran relasional yang dilakukan saat ini sudah sesuai dengan pemasaran syariah. Metode penelitian yang dilakukan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian dilakukan di bulan Juli 2020 terhadap pengrajin dan pembeli gula aren di Kabupaten Kaur Propinsi Bengkulu. Dalam penelitian ini digunakan metode pengambilan sampel probability sampling dengan teknik simple random sampling dengan cara pengambilan sampel secara acak sederhana sistem undian. Hasil penelitian menunjukkan relationship marketing pengrajin gula aren di Kabupaten Kaur dalam menarik Buying Intention masih ada kecurangan dalam memproduksi gula aren dengan mencampurkan sago untuk mengeraskan gula aren. Ini tidak membahayakan untuk kesehatan tetapi berpengaruh pada kualitas gula yaitu kurang manis. Hasil lainnya adalah relationship marketing pengrajin gula aren dalam menarik minat beli masih ada yang belum sesuai karakteristik perspektif pemasaran syariah dikarenakan masih ada yang melakukan kecurangan dalam memasarkan gula dengan mengurangi takaran gula ketika permintaan konsumen meningkat.

Kata Kunci: pemasaran relasional, minat beli, pemasaran syariah

A. PENDAHULUAN

Pemasaran memiliki peran penting dalam dunia bisnis suatu perusahaan, baik berskala nasional ataupun internasional membutuhkan seorang marketer yang handal untuk memasarkan produk atau jasa. Pemasaran adalah suatu proses sosial yang didalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan secara bebas mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain (Kotler & Keller, 2016). Pemasaran dalam Islam adalah bentuk muamalah yang dibenarkan dalam Islam, sepanjang dalam segala proses transaksinya terpelihara dari hal-hal terlarang oleh ketentuan syariah. Pemasaran syariah adalah sebuah disiplin bisnis strategis yang mengarahkan proses penciptaan, penawaran dan perubahan *value* dari suatu inisiator kepada *stakeholders*-nya, yang dalam keseluruhan prosesnya sesuai dengan akad dan prinsip-prinsip muamalah (bisnis) dalam Islam (Sula & Kertajaya, 2006). Dalam Pemasaran Syariah, seluruh proses, baik proses penciptaan, proses penawaran, maupun proses perubahan nilai (*value*), tidak boleh ada hal-hal yang bertentangan dengan akad dan prinsip-prinsip muamalah yang Islami (Asri, 1991).

Relationship marketing (pemasaran relasional) didefinisikan sebagai pengenalan setiap pelanggan secara lebih dekat dengan menciptakan komunikasi dua arah dengan mengelola suatu hubungan yang saling menguntungkan antara perusahaan dan pelanggan. Sehingga dapat dikatakan bahwa pemasaran relasional menyediakan suatu pendekatan yang akan membantu perusahaan untuk menciptakan hubungan dengan pelanggan dan perusahaan lain yang berkaitan dalam proses bisnis (Chan, 2003). Pemasaran relasional sangat menekankan bahwa perusahaan harus mampu mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, mewujudkan harapan-harapan pelanggan

serta dapat memperlakukan pelanggan dengan lebih baik. Hal tersebut akan membuat pelanggan merasa diperhatikan dan dihargai, yang pada akhirnya menciptakan kesetiaan pelanggan terhadap perusahaan dalam jangka panjang (Sefesiyani, 2015).

Buying Intention (minat beli) merupakan pernyataan mental dari konsumen yang merefleksikan rencana pembelian sejumlah produk dengan merek tertentu. Hal ini sangat diperlukan oleh para pengusaha untuk menarik minat beli konsumen terhadap suatu produk. Minat beli sangat berpengaruh terhadap kelangsungan suatu usaha karena minat beli masyarakat ditentukan dari kualitas produk dan kejujuran perusahaan atau produsen itu sendiri (Marieta, 2017).

Persaingan bisnis yang ketat di era globalisasi saat ini menuntut para pengusaha untuk lebih meningkatkan kualitas barang dan jasa, promosi, harga maupun pelayanan terhadap konsumen serta memahami keinginan dan kebutuhan konsumennya. Maka dari itu dalam melakukan persaingan bisnis pastinya pelaku usaha akan melakukan yang terbaik, untuk mewujudkan itu semua tidak jarang para pelaku usaha melakukan segala cara untuk dapat mencapai tujuannya sehingga timbullah persaingan usaha yang tidak sehat. Islam telah memberi arahan bahwa dalam pemasaran segala aspek muamalah asal hukumnya itu boleh kecuali ada dalil yang mengharamkannya. Hal penting dari pemasaran yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yaitu melarang segala bentuk transaksi yang batil yang akan menimbulkan dampak mudharat bagi orang lain seperti adanya riba, penipuan, gharar dan sebagainya (Sula & Kertajaya, 2006).

Dalam kegiatan perdagangan (muamalah), Islam melarang adanya unsur manipulasi atau penipuan. Islam menganjurkan umatnya untuk memasarkan produk dan menetapkan harga yang sebenarnya. Pada dasarnya ada beberapa sifat dalam etika pemasaran syariah yang

harus dilakukan oleh seorang produsen yaitu bersifat jujur, amanat dan nasihat. Jujur artinya tidak ada unsur penipuan. Misalnya dalam hal promosi atau penetapan harga. Amanat dan nasihat bahwa seseorang produsen dipercaya memberi yang terbaik dalam produksinya, sehingga mampu mempertahankan kepercayaan konsumennya (Imawan, 2019).

Seperti halnya di Kab. Kaur Propinsi Bengkulu yang terdapat banyak usaha rumahan gula aren. Pemasaran yang dilakukan oleh pengrajin adalah dengan menjajakannya di pasar dan lewat media sosial menjalin hubungan dua arah yang saling menguntungkan. Dimana pihak pengusaha memudahkan para konsumen untuk memesan gula aren yang mereka butuhkan. Pihak pengrajin cukup memposting gambar gula serta menjelaskan kualitas untuk menarik minat para konsumen. Dengan demikian konsumen juga akan terbantu karena mereka cukup memesan maka pihak pengrajin akan mengantar gula sesuai pesanan. Pihak pengrajin akan mendapatkan keuntungan, mereka tidak perlu lagi menjajakan gula mereka ke pasar yang banyak mengurus tenaga dan memakan waktu lama karena sekarang cukup menunggu pesanan para konsumen. Disini pihak konsumen dan produsen sudah saling kenal atau punya hubungan kekerabatan dan pertemanan karena relasi dan pergaulan. Tetapi pihak pengrajin atau produsen memanfaatkan keadaan dengan melakukan berbagai kecurangan. Dari hasil observasi yang dilakukan, ketika pesanan meningkat dan penghasilan bertambah, mereka memproduksi gula aren tidak sesuai dengan yang pertama mereka tawarkan. Gula aren yang mereka posting tidak sesuai lagi dengan kenyataan dan dari hari ke hari besar dan beratnya gula semakin berkurang, kualitasnya memburuk dan pembelipun berkurang. Penulis melakukan wawancara langsung kepada salah seorang pengrajin gula aren yang menyatakan bahwa dia

melakukan pengurangan besar dan berat gula ketika pesanan bertambah, karena untuk mencukupi target pesanan gula dalam jangka waktu yang ditentukan, air nira untuk membuat gula aren sering tidak cukup jika harus mengikuti cetakan awal. Ketika pesanan normal dan menurun maka cetakan gula akan normal kembali seperti cetakan awal. Dalam sehari satu batang pohon nira bisa menghasilkan 3-6 buah lingkaran gula, ini tergantung besar dan kecilnya ukuran lingkaran. Penulis juga mendapatkan keluhan konsumen yang menyatakan setiap pemesanan kualitas gula semakin kurang baik, penjual tidak jujur, barang yang ditawarkan tidak sesuai dengan kenyataannya. Jika kualitas gula tidak segera diperbaiki maka semua konsumen bisa saja pergi pada pesaing lain yang tidak melakukan kecurangan dan ini akan berdampak pada usahanya sendiri.

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan penelitian lapangan (*field research*). Pendekatan pada penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian dilaksanakan pada bulan Juli tahun 2020 dengan mengambil lokasi di Kabupaten Kaur Propinsi Bengkulu. Informan penelitian adalah orang yang paham dan memberikan kontribusi dan informasi tentang situasi dan kondisi mengenai data yang diinginkan peneliti terkait dengan penelitian yang sedang dilaksanakan (Moleyong, 2002; Sugiyono, 2015; Rahmadi, 2011). Informan pada penelitian ini adalah seluruh pengrajin dan pembeli gula aren yang ada di Kecamatan Kaur Utara Kabupaten Kaur Propinsi Bengkulu.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode pengambilan sampel *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling* yang artinya teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota

populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel dan dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut (Satori & Komariah, 2013). Mengingat jumlah pengusaha dan pembeli gula aren cukup banyak, maka penulis mengambil sampel 10 saja sehingga dapat mewakili populasi yang ada.

Data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung dari subjek, masyarakat atau pihak terkait penelitian, baik melalui observasi, lapangan, wawancara atau penyebaran angket (Satori & Komariah, 2013; Moleyong, 2002). Dalam penelitian ini, sumber data primer dihimpun secara langsung dari sumbernya dengan cara wawancara langsung kepada penjual dan pembeli gula aren di Kabupaten Kaur.

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan melalui tatap muka untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga didapat jawaban dari topik yang diangkat (Moleyong, 2002; Satori & Komariah, 2013; Sugiyono, 2015). Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara secara langsung kepada pengrajin dan pembeli Gula Aren di Kabupaten Kaur.

Penulis menggunakan analisa data kualitatif, dimana data yang diperoleh dianalisa dengan metode deskriptif dengan cara berpikir induktif yaitu penelitian dimulai dari fakta-fakta yang bersifat empiris dengan cara mempelajari suatu proses, suatu penemuan yang terjadi, mencatat, menganalisa menafsirkan, melaporkan serta menarik kesimpulan dari proses tersebut. Menurut Huberman, analisis data kualitatif secara umum dapat dilakukan sebagai berikut (Pawito, 2007) :

a. Proses reduksi (*data reduction*) adalah proses berpikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan, serta kedalaman wawasan yang tinggi. Reduksi data merupakan bagian dari analisis yang mempertegas memperpendek dan membuat fokus sehingga kesimpulan akhir dapat dilakukan. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang

pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, cari tema dan polanya. Peneliti melakukan reduksi data dalam penelitian ini ialah dengan berdiskusi pada orang lain yang dianggap ahli. Sehingga dari hasil diskusi tersebut wawasan peneliti dapat bertambah dan data-data yang digunakan memiliki nilai yang signifikan.

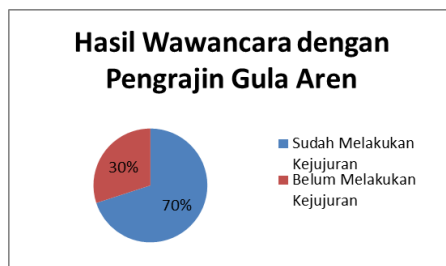
- b. Penyajian data (*data display*) adalah sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan melihat penyajian data, peneliti akan lebih mudah memahami apa yang terjadi dan peneliti dapat menyajikan data yang telah diperoleh dari hasil observasi maupun wawancara dengan lengkap.
- c. Penarikan kesimpulan (*data conclusion*), dari awal pengumpulan data peneliti melakukan pencatatan-pencatatan, kemudian data yang sudah terkumpul di analisis untuk di tarik kesimpulan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Relationship Marketing Pengusaha Gula Aren Dalam Menarik Buying Intention Konsumen

Di Kabupaten Kaur terdapat banyak usaha rumahan gula aren. Usaha ini turun temurun dari nenek moyang, yang sampai saat ini masih dilakukan oleh masyarakat. Dulunya usaha gula aren belum berkembang seperti saat ini yang mana sudah banyak permintaan masyarakat akan gula aren untuk berbagai jenis kebutuhan bahan makanan. Dulu hanya beberapa orang saja yang mau membuat gula aren tapi sekarang sudah tidak susah untuk menemukan pengrajin gula aren terutama di Kecamatan Kaur Utara. Sekarang harga jual gula aren sudah cukup tinggi dan permintaan akan gula aren sudah banyak dan bisa dipasarkan dimanamana. Namun dengan banyaknya permintaan gula aren dipasaran maka pembuat gula aren akan berusaha keras untuk dapat memenuhi permintaan

konsumen demi mendapat banyak keuntungan. Gula aren di Kabupaten Kaur memiliki takaran berbentuk lingkaran yang dibuat berdasarkan perkiraan oleh pembuatnya sendiri. Ketika permintaan konsumen dipasaran meningkat tidak menutup kemungkinan pembuat gula aren akan mengecilkan takaran untuk memenuhi permintaan konsumen. Untuk mengetahui *Relationship Marketing* dalam Menarik *Buying Intention* dalam pengrajinan gula aren di Kabupaten Kaur peneliti melakukan wawancara pada beberapa pengrajin gula aren. Berikut hasil wawancara dengan beberapa pengrajin gula aren yang dibuat dalam bentuk Grafik Lingkaran:



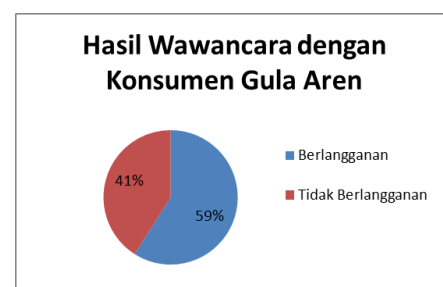
Gambar 1. Hasil Wawancara dengan Pengrajin Gula Aren

Dari hasil wawancara kepada 10 pengrajin Gula Aren, Pengrajin sudah lebih banyak yang sudah melakukan kejujuran, yang termasuk kejujuran disini baik dalam proses pembuatan gula maupun pemasaran gula kepada konsumen. Yaitu mencampur gula dengan sagu, mengecilkan takaran gula ketika permintaan meningkat, dan memasarkan gula tidak sesuai dengan kenyataannya yang menyatakan gula nya bagus padahal tidak. Dari 100% hanya 30% yang belum menerapkan kejujuran. 70% sudah menerapkan kejujuran dan hal ini menyatakan *Relationship Marketing* pendekatan usaha menarik, meningkatkan hubungan timbal balik dan mempertahankan pelanggan dalam jangka panjang. Apabila kita memberikan pelayanan terbaik terhadap pelanggan sudah pasti pelanggan puas dan tidak menutup kemungkinan untuk melakukan pembelian berulang. Tetapi jika

kita mengecewakan mereka dengan kebohongan terhadap kualitas barang pelanggan tidak ingin untuk kembali tertipu, sudah pasti tidak ada keinginan untuk kembali membeli.

Dan masih ada pengrajin yang kurang baik dalam proses produksi. Seperti pengakuan bapak Mudarlan, Arsuan dan Tarman. Mereka masih melakukan kecurangan yaitu tidak jujur dalam proses produksi Gula Aren dengan mencampur Gula dengan Sagu dan gula dengan kualitas kurang baik agar gula yang kualitasnya kurang bagus dapat mengeras dan terjual. Hal ini tidak sesuai dengan apa yang mereka tawarkan, yang menyatakan kualitas gula mereka bagus padahal tidak bagus. Dari ulah tersebut mereka mendapat komplain dari pembeli yang menyatakan kualitas gula tidak sesuai dengan yang mereka tawarkan. Akhirnya dari mereka hanya sedikit yang melakukan pembelian berulang. Dari apa yang dilakukan pihak produsen sudah pasti konsumen dirugikan karena mereka berbohong terhadap kualitas gula yang diberikan. *Relationship Marketing* yang mereka lakukan dalam menarik *Buying Intention* bisa dikatakan kurang baik karena ada unsur penipuan didalamnya.

Berikut hasil yang didapatkan dari wawancara dengan konsumen Gula Aren yang dijadikan informan dalam penelitian ini, dibuat dalam bentuk Grafik Lingkaran :



Gambar 2. Hasil Wawancara dengan Konsumen Gula Aren

Dari hasil wawancara dengan 15 konsumen dapat kita ketahui bahwa tidak semua dari mereka berlangganan dalam membeli gula. Karena mereka ketika

melakukan pembelian mencari gula yang bagus, tapi pada kenyataannya tidak sebagus yang ditawarkan jadi mereka tidak mau lagi melakukan pembelian setelah merasa dirugikan oleh produsen. Jadi minat konsumen akan tertarik kepada kualitas gula yang bagus. Banyak juga dari mereka yang berlangganan dalam membeli gula karena kualitas gulanya bagus dan yang memproduksi gula masih saudara dan kerabat mereka.

Relationship Marketing Dalam Menarik Buying Intention Perspektif Pemasaran Syariah

Relationship Marketing dalam perspektif pemasaran syariah artinya disini dalam melakukan transaksi *Relationship Marketing* kita menerapkan disiplin bisnis yang sesuai dengan nilai dan prinsip syariah. *Relationship Marketing* yang kita lakukan berdasarkan konsep ke Islam-an sesuai yang telah diajarkan Nabi Muhammad SAW yaitu transparan (Alma & Priansa, 2014). Sejalan dengan hasil yang didapati oleh peneliti ketika melakukan wawancara di Kabupaten Kaur dimana masih ada pengrajin gula aren yang belum menerapkan kejujuran dalam memproduksi gula aren karena diantara mereka ada yang tidak jujur dalam memasarkan gula aren. Mereka menawarkan gula dengan iming-iming gulanya bagus dan kualitasnya baik sedangkan mereka memproduksi gula menggunakan campuran tepung dan mengurangi takaran lingkaran gula ketika permintaan meningkat. Padahal Seperti yang kita ketahui, produsen atau marketer tidak boleh berbohong dan menzolimi konsumen dengan melebih-lebihkan keunggulan produk dan menawarkan harga yang tinggi. Produsen harus menawarkan barang dengan sebenarnya sehingga konsumen membeli karena memang butuh dan sesuai dengan keinginan serta kebutuhan, bukan karena diskon atau kebohongan yang dilakukan produsen. Prilaku yang diterapkan oleh pengrajin gula aren di Kabupaten Kaur masih ada yang melanggar 4 karakteristik

pemasaran syariah yaitu *theistis* (keyakinan pada Allah), *etis* (etika), *realistis* (sesuai kenyataan), *humanistis* (berperikemanusiaan)

Buying Intention atau biasa dikenal minat beli adalah kehendak seseorang untuk membeli atau memiliki suatu barang/jasa bisa muncul karena faktor kebutuhan ataupun faktor keinginan (Rizki, 2012). Kebutuhan ini terkait dengan segala sesuatu yang harus dipenuhi agar suatu barang berfungsi secara sempurna. Kita tidak dilarang untuk memenuhi kebutuhan ataupun keinginan, selama dengan pemenuhan tersebut, maka martabat kita bisa meningkat. Semua yang ada di bumi ini diciptakan untuk kepentingan manusia, namun manusia diperintahkan untuk mengonsumsi barang/jasa yang halal dan baik saja secara wajar, tidak berlebihan. Pemenuhan kebutuhan ataupun keinginan tetap dibolehkan selama hal itu mampu menambah *mashlahah* atau tidak mendatangkan *mudharat*. Dalam hal ini minat konsumen terhadap Gula Aren sesuai kebutuhan dan dikonsumsi secara wajar. Digunakan untuk bahan campuran terhadap masakan seperti kue, bubur dan lain-lain.

Pembahasan

Islam sangat jelas menghalal jual beli dan mengharamkan riba. Namun tentu saja setiap orang yang berdagang sesuai Islam dituntut untuk memenuhi aturan-aturan yang ada agar usaha tersebut dapat membawa keberkahan dan juga mendapat pahala dari Allah SWT. Namun apabila penjual tidak dapat menerapkan prinsip-prinsip islami dalam menjalani pekerjaannya maka dapat menimbulkan kerugian yang besar di dunia maupun di akhirat. Dalam melakukan perdagangan hendaknya penjual memiliki prilaku jujur agar hasil yang didapatkan berkah.

Mengacu pada hasil wawancara dari beberapa pengrajin gula aren peneliti menunjukkan bahwa prilaku pengrajin gula aren di Kabupaten Kaur belum sepenuhnya menerapkan kejujuran karena berdasarkan

pengakuan mereka ketika diwawancarai peneliti, masih ada pengrajin yang sengaja mencampur gula aren dengan sagu untuk mengeraskan gula yang kualitasnya encer dan tidak bagus serta mengurangi ukuran gula ketika permintaan meningkat. Mereka mengaku melakukan hal itu karena untuk memenuhi permintaan konsumen sesuai pesanan dan agar semua gula yang kurang bagus bisa terjual.

Selanjutnya jika dilihat dari karakteristik pemasaran syariah dari kecurangan yang dilakukan oleh pengusaha gula aren tersebut tidak memenuhi prinsip-prinsip karakteristik pemasaran syariah dalam islam berikut ini:

- a. *Theistis (Rabbaniyah)* keyakinan penuh kepada Allah bahwa mereka selalu diawasi oleh Allah SWT. Pengrajin gula aren di Kabupaten Kaur masih ada yang tidak memperdulikan pengawasan dari Allah sehingga mereka masih melakukan ketidakjujuran dalam pemasaran gula aren. Sebagaimana yang ditunjukkan dengan hasil wawancara kepada 10 orang pengusaha gula aren.
- b. *Etis (Akhlaqiyyah)* yaitu mengedepankan akhlak. Melakukan aktivitas pemasaran dengan tidak memberikam janji manis yang tidak benar serta selalu mengedepankan kejujuran. pengrajin gula aren masih ada yang belum bisa menerapkan kejujuran dalam produksi gula aren. Sebagaimana yang ditunjukkan dengan hasil wawancara kepada 10 orang pengrajin gula aren.
- c. *Realistis (waqi'iyya)* sesuai kenyataan. Gula aren yang ditawarkan pengrajin masih ada yang tidak sesuai dengan kenyataannya. mereka mengatakan barangnya bagus, kualitas baik tetapi tidak dengan kenyataannya. sebagaimana yang ditunjukkan dengan hasil wawancara kepada 15 orang pembeli gula aren.
- d. *Humanistis (insaniyah)* sifat kemanusiaan yang terjaga dan terpelihara. Pedagang gula aren di Desa Padang Manis masih

ada yang belum bisa menjaga dan memelihara sifatnya karena nyatanya masih ada pengrajin gula aren yang tidak melakukan kejujuran dalam pemasaran. sebagaimana yang ditunjukkan dengan hasil wawancara kepada 15 orang pembeli gula aren.

D. PENUTUP

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan di atas dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. *Relationship Marketing* pengrajin gula aren dalam menarik *Buying Intention* masih terdapat kecurangan dalam memproduksi gula aren dengan mencampurkan sagu untuk mengeraskan gula aren. Ini tidak membahayakan untuk kesehatan tetapi berpengaruh pada kualitas gula yaitu kurang manis.
2. *Relationship Marketing* pengrajin gula aren dalam menarik *Buying Intention* perspektif pemasaran syariah, masih ada yang melakukan kecurangan yaitu memasarkan gula yang tidak sesuai kenyataannya. mereka ngurangi takaran gula ketika permintaan konsumen meningkat. Jika ditinjau dari karakteristik pemasaran syariah masih ada pedagang Gula Aren yang tidak memenuhi 4 karakteristik pemasaran syariah yaitu *Theistis (Rabbaniyah)* keyakinan penuh kepada Allah, *Etis (Akhlaqiyyah)* yaitu mengedepankan akhlak, *Realistis (waqi'iyya)* sesuai kenyataan, dan *Humanistis (insaniyah)* sifat kemanusiaan yang terjaga dan terpelihara.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B., & Priansa, D. J. (2014). *Manajemen Bisnis Syariah*. Bandung: Alfabeta.

- Asri, M. (1991). *Marketing*. Yogyakarta: UPP- AMP YKPN.
- Chan, S. (2003). *Relationship Marketing : Inovasi Pemasaran Yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Imawan, H. (2019). *Skripsi : Analisis Strategi Pemasaran Syariah dalam Penjualan Produk Bersaing Di Toko Saudi Store Batoh*. Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Marieta, P. D. (2017). *Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Kasus Pada Legend Coffee Yogyakarta)*. Yogyakarta: Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Sanata Dharma University.
- Moleyong, L. J. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pawito. (2007). *Penelitian Komunikasi*. Yogyakarta: Pelangi Perkasa.
- Rahmadi. (2011). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin: Antasari Press.
- Rizki, B. (2012). *Skripsi : Analisis Pengaruh Iklan Flexi Terhadap Minat Beli Konsumen (Studi pada Masyarakat Kec. Tampan Pekanbaru)*. Pekanbaru: Program Studi Manajemen UIN SUSKA Riau.
- Satori, D., & Komariah, A. (2013). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sefesiyani, A. (2015). Pengaruh Relationship Marketing (Pemasaran Relasional) Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 28 No. 2.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sula, M. S., & Kertajaya, H. (2006). *Syariah Marketing*. Bandung: Mizan.

STRATEGI PEMASARAN PRODUK SIMPANAN BRI BRITAMA JUNIO DALAM MENGHIMPUN DANA MASYARAKAT PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG BINTARO

Hadi Purwanto

Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis ITB Swadharma

Correspondence author: Hadi Purwanto, hadipurwanto6905@gmail.com, Jakarta, Indonesia

Abstract

The growing banking sector and the presence of various products and services offered by other banks to satisfy and meet customer needs have encouraged BRI to always innovate on its products and services. This makes PT. BRI (Persero) Tbk Bintaro Branch seeks to develop various marketing strategies to attract and retain customers. The BRI BritAma Junio savings account is a tool that can attract the attention of child customers as well as parents to get in touch with BRI Bank. Increasing competition between banks in consumer banking, especially competition for meeting individual needs with a large number of diversification of deposit products, Bank BRI needs to develop products and create appropriate sales programs for customers. Diversification of savings products is the right strategy to seize market share, especially in the urban market, because the characteristics of the urban market tend to have many desires.

Keywords: bank, saving, marketing strategy

Abstrak

Bidang perbankan yang semakin berkembang dan hadirnya berbagai produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank-bank lain untuk memuaskan dan memenuhi kebutuhan nasabah telah mendorong BRI untuk selalu berinovasi terhadap produk dan layanan yang dimiliki. Hal ini membuat PT.BRI (Persero) Tbk Cabang Bintaro berupaya mengembangkan berbagai startegi pemasaran untuk menarik dan mempertahankan nasabahnya. Tabungan BRI BritAma Junio menjadi alat yang dapat menarik perhatian nasabah anak sekaligus orang tua untuk berhubungan dengan Bank BRI. Meningkatnya persaingan antar bank dalam consumer banking khususnya persaingan pemenuhan kebutuhan individual dengan banyaknya diversifikasi produk simpanan, Bank BRI perlu mengembangkan produk dan menciptakan program penjualan yang tepat bagi nasabah. Diversifikasi produk tabungan merupakan strategi yang tepat untuk merebut pangsa pasar khususnya pasar perkotaan karena karakteristik pasar perkotaan yang cenderung memiliki banyak keinginan.

Kata Kunci: perbankan, tabungan, strategi pemasaran

A. PENDAHULUAN

Ada beberapa faktor masyarakat menggunakan Bank. Faktor yang pertama yaitu faktor kepercayaan masyarakat terhadap bank, karena bank memperhatikan prinsip kehati-hatian sehingga dapat berperan secara maksimal dan bank dapat menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat untuk menggerakkan perekonomian bangsa. Melihat semakin banyak bank-bank yang mulai berdiri di Indonesia. Banyaknya bank memunculkan adanya persaingan antar bank untuk menarik minat nasabah. Inilah salah satu yang menjadi faktor adanya strategi pemasaran dalam dunia perbankan untuk menarik nasabah, tanpa terkecuali pada PT. BRI (Persero) Tbk Kantor Cabang Bintaro.

Strategi pemasaran sendiri terdiri dari dari dua suku kata, yaitu strategi dan pemasaran. Strategi adalah suatu cara untuk mendapatkan tujuan, sedangkan pemasaran menurut Philip Kotler dalam bukunya *Marketing Management Analysis, Planning, and Control*, mengartikan pemasaran sebagai suatu proses social, dimana individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan, dan mereka inginkan dengan menciptakan dan mempertahankan produk dan nilai dengan individu dan kelompok lainnya. Sedangkan menurut American Marketing Association 1960, pemasaran adalah pelaksanaan dunia usaha yang mengarahkan arus barang-barang dan jasa-jasa dari produsen ke konsumen atau pihak pemakai. (Ruang Marketing 2005). Pemasaran itu sendiri bertujuan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan. Bila suatu perusahaan memahami kebutuhan pelanggan, mengembangkan produk dan jasa yang menyediakan nilai unggul bagi pelanggan, mendistribusikan dan mempromosikan produk dan jasa itu secara efektif, maka produk dan jasa tersebut akan mudah untuk dijual.

Berdasarkan definisi pemasaran yang dikemukakan oleh para ahli tersebut dapat diketahui bahwa pemasaran merupakan suatu sistem dari kegiatan bisnis yang saling berhubungan dan di tunjukan untuk merencanakan, mendistribusikan, dan mempromosikan barang dan jasa yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Sedangkan pengertian dari strategi pemasaran itu sendiri adalah suatu pengambilan keputusan-keputusan tentang biaya pemasaran, bauran pemasaran, alokasi pemasaran dalam hubungan dengan keadaan lingkungan yang diharapkan oleh kondisi persaingan.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) sebagai salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia mempunyai strategi pemasaran tersendiri dalam penghimpunan dana. Salah satu strategi pemasaran dalam menghimpun dana pada PT.BRI (Persero) Tbk yaitu melalui produk simpanan BRI Britama Junio. BRI Britama Junio adalah salah satu produk simpanan BRI yang khusus untuk segmen usia anak sampai dengan remaja. Secara khusus Tabungan BRI Britama Junio dilengkapi dengan fasilitas dan fitur yang menarik untuk kebutuhan anak. Dengan adanya fasilitas ini diharapkan supaya anak-anak menjadi *future potential customer* untuk tabungan BRI Britama untuk membentuk TOP (*Top of Mind*) menabung dengan Bank BRI.

Bank rakyat Indonesia adalah salah satu bank besar yang dimiliki oleh pemerintah pusat Indonesia yang beroperasi di bidang jasa keuangan. Bank Rakyat Indonesia menjalankan usahanya melalui divisi-divisi bisnis mikro, ritel, bisnis umum, unit bisnis syariah serta divisi treasury dan internasionalfokus bisnis yang kuat yang menempatkan Bank Rakyat Indonesia sebagai Bank terbesar pertama dari sisi penyaluran kredit perposisi 31 Desember 2010. Dalam menghadapi persaingan antar bank yang semakin ketat.

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan penelitian lapangan (*field research*). Pendekatan pada penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian dilaksanakan pada bulan Juli tahun 2020 dengan mengambil lokasi di PT. BRI (Persero) Tbk Kantor Cabang Bintaro.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Keunggulan Produk Simpanan BRI BritAma Junio

Untuk menarik minat nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk selalu mencoba berinovasi demi ketatnya persaingan dalam dunia perbankan. Tak terkecuali dalam meluncurkan produk - produknya PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk juga menyertakan keunggulan-keunggulan disetiap produknya agar lebih menarik dimata nasabah.

Pada produk tabungan simpanan BRI BritAma Junio yang ditujukan khusus kepada segmen anak dengan fasilitas dan fitur yang menarik bagi anak. ini juga memiliki beberapa keunggulan-keunggulan yang tak kalah menarik dengan para pesaing produk bank lainnya, seperti :

1. Kemudahan

Bebas biaya administrasi bulanan untuk para pengguna tabungan BRI BritAma Junio

2. Kartu BRI Private Label jenis Limited Edition Cards

a. Nasabah dapat memperoleh kartu BRI atas nama si anak (mengisi permohonan kartu pada formulir APL-01 Sesuai dengan ruang lingkup pemasaran tersebut diatas, untuk 1 (satu) rekening Tabungan BRI BritAma Junio, nasabah dapat memilih 1 (satu) dari 3 (tiga) jenis design Kartu BRI Private Label jenis Limited Edition Cards seperti "Supermen", "Tom and Jerry" atau "Tweety"

b. Kartu BRI Private Label jenis Limited Edition sudah bisa berfungsi sebagai Kartu ATM yang dapat dipergunakan di jaringan ATM BRI, ATM Link, ATM Bersama dan ATM Prima.

3. Buku Tabungan

Setiap nasabah yang membuka rekening tabungan BRI BritAma Junio ini akan mendapatkan Buku Tabungan dengan memilih salah satu dari sampul design Limited Edition.

4. Mendapatkan hadiah atau merchandise langsung selama program promosi atau penjualan berlangsung. Hadiah akan langsung diberikan dengan design karakter Supermen, Tweety, atau Tom and Jerry.

5. Memperoleh beberapa kemudahan dan fasilitas/akses Nasabah anak akan mendapatkan beberapa kemudahan dan fasilitas/ akses ke berbagai tempat rekreasi, education center, dan lain-lain di seluruh Indonesia.

6. Diikukan pada undian berhadiah

BRI BritAma Junio juga menyediakan beberapa Fasilitas untuk para nasabah yang menggunakannya, misal seperti :

1. Kemudahan bertransaksi di lebih dari 9.500 Unit Kerja BRI dan 18.000 ATM di seluruh Indonesia.

2. Akseibilitas Kartu Debit BRI di jaringan BRI, ATM, Bersama, Link dan Prima

3. Fasilitas E-Banking BRI (SMS Banking, Internet Banking, Mobile Banking, SMS Notifikasi, dll)

4. Gratis asuransi kecelakaan diri atas nama anak. Setiap nasabah dengan saldo minimum Rp. 500.000,-berhak atas jaminan asuransi kecelakaan diri (personal accident) dengan nilai pertanggungan sebesar 250% dari saldo terakhir atau maksimum sebesar Rp. 150.000.000,-

5. Fasilitas tabungan perencanaan (Installment Saving Junio)

6. Fasilitas Transaksi Otomatis, meliputi :

- a. Automatic Fund Transfer (AFT) Fasilitas untuk mentransfer dana dari Tabungan BritAma ke rekening lainnya di BRI pada tanggal tertentu yang ditetapkan nasabah.
- b. Fasilitas untuk mentransfer dana dari Tabungan BRI BritAma ke rekening lainnya secara otomatis, yang sebelumnya telah diset up sesuai dengan batasan saldo minimal dan maksimal yang ditetapkan nasabah.
- c. Automatic Grab Fund (AGF), Fasilitas untuk menarik (mendebet) dana Tabungan BRI BritAma secara otomatis oleh satu rekening tertentu, misalnya untuk angsuran pembayaran rekening pinjaman Bank.

Ketentuan dan Pembukaan Rekening Tabungan BRI BritAma Junio.

Proses pembukaan rekening dan pelayanan transaksi Tabungan BRI BritAma Junio mengacu pada pedoman operasional pelayanan Tabungan BRI BritAma yang saat ini berlaku dan harus memenuhi Prosedur Prinsip Mengenal Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk serta peraturan Bank Indonesia tentang Prinsip Mengenal Nasabah (*Know Your Customer*)

Syarat Pembukaan Usia Nasabah < 12 Tahun

1. Belum memiliki identitas
2. Orang tua memiliki rekening Tabungan BRI BritAma/ Simpedes
3. Bagi orang tua yang belum memiliki rekening di BRI dapat melakukan pembukaan rekening Tabungan BRI Britama/ Simpedes terlebih dahulu
4. Dokumen Pembukaan Identitas orang tua/ wali :
 - a. WNI : KTP dan NPWP
 - b. WNA : Paspor dan KIMS/KITAS
 - c. FC kartu keluarga / akta kelahiran anak
5. Mengisi form aplikasi pembukaan rekening
6. Kartu Keluarga / Akte kelahiran

7. Setoran awal Rekening Induk Rp. 250.000. Tabungan BRI Junio sebesar Rp.100.000 Total Rp.350.000
8. Biaya administrasi bulanan tidak dikenakan biaya (gratis)

Usia Nasabah 12 s.d < 17 Tahun (*Non-Bundling*)

1. Telah memiliki identitas Kartu Pelajar
2. Untuk siswa setingkat SMP dan SMA (sederajat)
3. Mengisi form aplikasi pembukaan rekening.
4. Dokumen Pembukaan Identitas Nasabah
 - a. FC Kartu pelajar yang disahkan pihak sekolah (dengan membawa aslinya)
 - b. FC KTP Orang Tua/ Wali
 - c. Surat Pernyataan Orang Tua/ Wali yang menyatakan mengetahui dan menyetujui permohonan pembukaan rekening dan bertransaksi di BRI.
5. Identitas diri :
 - a. WNI : Kartu Tanda Penduduk (KTP)
 - b. WNA : Paspor dan KIMS/KITAP/KITAS
6. Setoran awal Tabungan BRI Junio sebesar Rp.150.000
7. Biaya administrasi bulanan dikenakan Rp.5000

Strategi Pemasaran Produk Simpanan BRI BritAma Junio Kantor Cabang Bintaro

Tabungan BRI BritAma Junio menjadi alat yang dapat menarik perhatian anak sekaligus orang tua untuk berhubungan dengan Bank BRI. Sehubungan dengan hal tersebut, maka pemasaran Tabungan BRI BritAma Junio perlu dilakukan secara tepat dengan tiga cara utama sebagai berikut :

1. Dipasarkan bersama dengan Tabungan BRI BritAma sebagai Bundled product sehingga untuk mendapatkan Tabungan BRI BritAma Junio untuk anak dibarengi dengan pembukaan Tabungan BRI BritAma oleh orang tua.
2. Tabungan BRI BritAma Junio dikemas sedemikian rupa untuk menarik perhatian anak.

3. Dilakukan uji pasar dengan memasarkan produk pada wilayah perkotaan potensial.

Bersasarkan data Diknas, pada periode Desember 2008, kota Jakarta, Surabaya dan Makasar merupakan kota dengan data jumlah siswa/siswi tertinggi. Maka untuk tahap pertama pemasaran produk Tabungan BRI BritAma Junio dipasarkan dikantor cabang fokus consumer banking termasuk KCP yang bersangkutan.

Saat ini BritAma Junio telah dipasarkan di kota-kota seluruh Indonesia, dengan konsentrasi di tiga kota yaitu Jakarta, Surabaya dan Makasar. Namun tidak menutup kemungkinan BritAma Junio berkembang lebih banyak di kota-kota lain.

Dalam strategi pemasarannya Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bintaro memiliki program BRI BritAma Junio Goes To School dan BritAma Junio Goes To Mall.

Pada saat ini BRI Kantor Cabang Bintaro juga menggunakan pendekatan personal selling dalam melakukan strategi pemasaran untuk produk BRI Britama Junio yaitu mengunjungi nasabah maupun calon nasabah untuk melakukan presentasi secara langsung serta membuka stand untuk memberikan informasi yang lebih mendalam mengenai produk tabungan BritAma Junio ditempat tertentu seperti sekolah, dan mall untuk menarik konsumen.

Dalam memasarkan produknya BRI Kantor Cabang Bintaro sekarang ini lebih banyak melakukan promosi maupun bazaar agar semua kalangan anak-anak dapat mengenal produk BritAma Junio sebagai tabungan bergambar yang menarik bagi anak-anak.

Pihak BRI Cabang Bintaro dalam memasarkan produknya juga menyebarkan brosur, dan pembagian hadiah seperti tas dan alat tulis untuk mendapatkan perhatian dari konsumen yang telah menabung.

Pasar Sasaran

Pasar Sasaran untuk Produk BRI BritAma Junio ini terdiri dari 2 bagian yaitu:

1. Segement Pasar Tabungan BRI BritAma Junio adalah anak-anak dengan usia <12 s.d 17 tahun dari kelas ekonomi menengah ke atas
2. Target Pasar Tabungan BritAma Junio difokuskan kepada anak-anak usia <12 tahun s.d 17 tahun namun telah memiliki identitas kartu pelajar untuk siswa setingkat SMP dan SMA (sederajat).

D. PENUTUP

Berdasarkan pada apa yang telah telah diuraikan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Sebagai salah satu kegiatan usaha pengelolaan suatu Bank harus dikelola secara professional namun kadangkala suatu kegiatan tersebut senantiasa menimbulkan permasalahan ataupun hambatan-hambatan
2. Adanya nasabah yang tidak mengerti tata cara penulisan nama baik pada slip penyetoran maupun penarikan.
3. ATM BritAma Junio hanya dapat dipergunakan untuk berbelanja di mesin EDC (Electronic Draft Captured) BRI sedangkan mesin EDC BRI masih sangat jarang.
4. Persaingan tingkat suku bunga dengan bank-bank lain dimana bank-bank lain khususnya bank swasta menawarkan tingkat suku bunga yang lebih tinggi.
5. Promosi terhadap produk Tabungan BRI BritAma Junio kepada masyarakat terus digencarkan.

Adapun saran-saran sebagai bahan pertimbangan bagi para pihak perbankan sebagai berikut:

1. Meningkatkan mutu pelayanan kepada nasabah agar dapat memberikan kesan yang baik dan dapat memberikan kepuasan bagi nasabah maupun calon nasabah
2. Bank harus dapat lebih peka terhadap persaingan-persaingan terhadap bank-bank lain mengenai produk-produknya.

3. Sebaiknya pihak Bank meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat tentang berbagai macam keuntungan yang dapat diberikan dari produk ini.
4. Meningkatkan kemampuan pemasaran dengan melaksanakan program-program tambahan.

E. DAFTAR PUSTAKA

Kasmir 2002. Dasar-Dasar Perbankan.
Jakarta : PT Raja Grafindo Persada

Kasmir. 2010. Bank dan Lembaga
Keuangan Lainnya. Jakarta : Rajawali
Pers

PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero)
Tbk.2009. Jakarta : Kantor Pusat.
<https://bri.co.id/>

ANALISIS PROSES REKRUTMEN DAN SELEKSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. BANK MANDIRI

Delfi Yandri¹⁾, Nadhifa Putri Adiani²⁾

¹Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, ITB Swadharma

²Prodi Keuangan dan Perbankan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, ITB Swadharma

Correspondence author: Delfi Yandri, delfiyandri@yahoo.com, Jakarta, Indonesia

Abstract

In the management of Human Resources (HR), one of the important things is the recruitment and selection process, where this process is expected to assist the company in obtaining qualified and qualified candidates in accordance with the specified qualifications to encourage the achievement of the company goals. Recruitment is the process of finding and attracting prospective employees (applicants) who are able to apply as employees or open job vacancies until they get the desired candidate or meet the qualifications according to the position or vacancy available. Selection is the first attempt by the company to obtain qualified employees. and competent who will serve and do all the work in the company. Selection is a material part of human resource management operations, namely procurement, while the procurement itself consists of planning, recruitment, selection, placement, and production. The purpose of this study was to determine the recruitment and selection process on employee performance at PT. Mandiri Bank.

Keywords: recruitment, employees, performance

Abstrak

Dalam pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM), salah satu hal yang penting adalah proses rekrutmen dan seleksi, dimana proses ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam mendapatkan calon pegawai yang berkualitas dan sesuai dengan kualifikasi yang ditentukan untuk mendorong pencapaian tujuan perusahaan. Rekrutmen merupakan proses pencarian dan pemikatan para calon pegawai (pelamar) yang mampu untuk melamar sebagai pegawai atau membuka lowongan pekerjaan sampai mendapatkan calon yang diinginkan atau memenuhi kualifikasi sesuai dengan jabatan atau lowongan yang ada, Seleksi adalah usaha pertama yang dilakukan perusahaan untuk memperoleh karyawan yang kualifikasi dan kompeten yang akan menjabat serta mengerjakan semua pekerjaan pada perusahaan. Seleksi merupakan bagian materi dari operasional manajemen sumber daya manusia yaitu pengadaan (*procurement*), sedangkan pengadaan itu sendiri terdiri dari: perencanaan, perekrutan, seleksi, penempatan, dan produksi. Tujuan dilakukan penelitian ini untuk mengetahui proses rekrutmen dan seleksi terhadap kinerja pegawai pada PT. Bank Mandiri.

Kata Kunci: rekrutmen, pegawai, kinerja

A. PENDAHULUAN

Perencanaan sumber daya manusia merujuk pada suatu upaya mengantisipasi pemenuhan kebutuhan tenaga kerja guna mengisi lowongan jabatan yang sudah atau diperkirakan akan terjadi atau kemungkinan akan terjadinya kelebihan tenaga kerja dalam kurun waktu tertentu. Pada beberapa organisasi, perencanaan sumber daya manusia biasanya dilakukan untuk jangka waktu lima tahun kedepan. Perencanaan ini didasarkan pada tujuan organisasi pada kurun waktu yang sama karena perencanaan ini memang dimaksudkan untuk mendukung upaya pencapaian tujuan organisasi tersebut. Perencanaan dan rekrutmen sumber daya manusia di lingkungan organisasi yang berorientasi laba maupun organisasi nirlaba, biasanya lebih fleksibel, yaitu disesuaikan dengan lingkungan strategisnya yang relatif lebih dinamis dari pada resesi ekonomi, bencana alam, anomaly cuaca, dan lain-lain. Namun demikian, organisasi-organisasi ini tetap harus menggunakan acuan-acuan yang standar lingkungan strategis yang sangat ekstrim. Walaupun kini terdapat kecenderungan praktik organisasi yang makin datar dan makin banyaknya organisasi virtual, peran struktur organisasi masih diperlukan. Artinya, dalam perencanaan dan perekrutan sumberdayamanusia masih perlu menjadikan struktur organisasi sebagai salah satu bahan pertimbangan.

Hasil dari proses perencanaan dan perekrutan sumber daya manusia bagi suatu organisasi merupakan bahan dasar yang akan menentukan perjalanan hidup organisasi tersebut sepanjang kurun waktu yang direncanakan itu karena bahan dasar itu menjadi masukan tentang standar sumber daya manusia seperti apa yang diperlukan oleh organisasi. Oleh karena itu, harus ditindak lanjuti dalam proses berikutnya, yaitu: proses seleksi dan pengujian. Mengingat bahwa manusia itu unik (memiliki cipta, rasa, dan karsa, serta memiliki perbedaan antara yang satu dengan lainnya), hasil proses perencanaan dan

perekrutan itu sangat menentukan perjalanan hidup organisasi, maka mereka yang melaksanakan tugas merencanakan dan merekrut sumber daya manusia haruslah orang-orang yang memiliki profesional tinggi.

Rangkaian aktivitas manajemen sumber daya manusia setelah perencanaan dan perekrutan adalah seleksi dan penempatan. Apabila aktivitas perencanaan dan perekrutan merupakan tataran konsep, seleksi dan penempatan sudah merupakan yang bersifat operasional, tentu tindakan nyata untuk menindaklanjuti tahapan sebelumnya. Seleksi dan penempatan merupakan tahapan aktivitas manajemen sumber daya manusia yang sangat kritis karena hasil dari seleksi dan penempatan ini akan sangat mempengaruhi kinerja perusahaan pada masa yang akan datang. Seleksi merupakan suatu proses untuk memilih calon karyawan yang memiliki kesesuaian antara karakteristik individu dan spesifikasi pekerjaan yang akan dipangkunya.

Perusahaan yang dapat memperoleh karyawan yang memiliki karakteristik individu yang sesuai dengan spesifikasi dengan pekerjaan yang akan dilaksanakannya dapat mengharapkan memetik keuntungan-keuntungan yang terus berlangsung selama karyawan tersebut bekerja di perusahaan itu. Namun sebaliknya, perusahaan yang melakukan kesalahan dalam menyeleksi calon karyawan sangat mungkin akan mendapati karyawan yang tidak puas dengan pekerjaannya, sering mangkir, atau keluar dari pekerjaannya secara sukarela atau terpaksa dikeluarkan oleh perusahaan. Oleh karena itu, proses seleksi haruslah benar-benar dilaksanakan oleh orang-orang yang ahli dibidangnya, sehingga konsep yang telah dibuat sebelumnya itu dapat secara konsisten dilaksanakan di lapangan. Konsistensi antara pemikiran dalam bentuk konsep dan tindakan di lapangan sangat penting untuk dijaga agar hasil seleksi benar-benar dapat menghasilkan orang-orang yang memiliki karakteristik

individu yang sesuai dengan spesifikasi pekerjaan yang ditentukan.

Rekrutmen adalah serangkaian aktivitas mencari dan memikat pelamar dengan motivasi, kemampuan, keahlian, dan pengetahuan yang diperlukan guna menutupi kekurangan yang di deviniskan dalam perencanaan sumber daya manusia. Aktivitas rekrutmen dimulai saat calon mulai dicari dan berakhir tatkala lamaran mereka diserahkan. Melalui rekrutmen, individu-individu yang memiliki keahlian yang dibutuhkan didorong membuat lamaran untuk lowongan pekerjaan yang tersedia di perusahaan. Hasil rekrutmen adalah sekumpulan pelamar kerja yang akan di seleksi untuk menjadi karyawan baru. Proses rekrutmen juga berinteraksi dengan aktivitas sumberdaya manusia lainnya, terutama evaluasi kerja, pelatihan pengembangan dan hubungan karyawan.

Peningkatan sumber daya manusia merupakan merupakan hal yang sangat penting karena keberhasilan suatu perusahaan bukan dari sistem saja, namun juga karena sumber daya manusia yang handal dan dapat di pertanggungjawabkan kinerjanya dalam berkerja. Oleh karena itu, sumber daya manusia tidak dapat di abaikan begitu saja karena menyangkut kelangsungan perusahaan itu sendiri, apa lagi jika perusahaan itu bagus dan memiliki konsumen yang banyak maka keuntungan besar bagi perusahaan tersebut.

B. METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian adalah sebuah cara untuk mengetahui hasil dari sebuah permasalahan yang spesifik, dimana permasalahan tersebut disebut juga dengan permasalahan penelitian. Metodologi penulisan selama magang : dengan melakukan observasi langsung dan wawancara dengan bidang terkait untuk mengetahui proses rekrutmen dan seleksi terhadap sumber daya manusia dimana Perekrutan Pegawai, Memproses

Pengangkatan Pegawai dan Melayani Pegawai Bank Mandiri.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

PT Bank Mandiri Tbk, yang selanjutnya disebut Bank Mandiri didirikan di Negara Indonesia pada tanggal 2 Oktober 1998 berdasarkan peraturan pemerintah No. 75 Tahun 1998 Tanggal 1 Oktober 1998. Akta pendirian telah disahkan oleh menteri kehakiman berdasarkan Surat Keputusan No. C2- 561NHT. 01. Tahun 98 tanggal 2 Oktober 1998, serta diumumkan pada tambahan No. 6859 dalam berita Negara Republik Indonesia No. 97 tanggal 4 Desember 1998. Pada bulan Juli 1999 Bank Mandiri didirikan melalui pengalihan hampir seluruh saham Pemerintah Republik Indonesia yaitu PT Bank Bumi Daya (Persero), PT Bank Dagang Negara (Persero), PT Bank Expor Indonesia (Persero), dan PTPembangunan Indonesia dan Setoran Tunai Pemerintah. Bank Dagang Negara (BDN) merupakan salah satu bank tertua di Indonesia. Sebelumnya Bank Dagang Negara (BDN) dikenal sebagai Nederlanchsch Indische Escompto Maaatschappij yang didirikan di Batavia (Jakarta) pada tahun 1957. Pada tahun 1949 namanya berubah menjadi Escomptobank NV. Selanjutnya pada tahun 1960 Escomtobank di nasionalisasi dan berubah menjadi Bank Dagang Negara (BDN), sebuah bank pemerintah yang membiayai sektor industri dan pertambangan.

Pelaksanaan proses rekrutmen dan seleksi karyawan di PT. Bank Mandiri

Dalam merekrut karyawan baru ada beberapa langkah yang dilakukan oleh PT. Bank Mandiri, Biasanya proses perekrutan dan seleksi karyawan PT. Bank Mandiri dilakukan melalui sumber eksternal perusahaan, kebijakan ini membuat keseragaman metode dalam merekrut karyawan dan serentak yang ditetapkan oleh PT. Bank Mandiri. Untuk mendapatkan

karyawan yang berkualitas dan mempunyai keahlian yang cukup dibidangnya.

Persyaratan yang dilakukan untuk merekrut karyawan baru adalah sebagai berikut :

1. Minimal (S1) dan pascasarjana (S2)
2. Nilai rata-rata lulusan S1 minimal 3,00 atau setara, sedangkan untuk lulusan S2 minimal 3,20 atau setara
3. Usia maksimum :
 - a. 24 tahun untuk lulusan baru
 - b. 26 tahun untuk dengan 2 tahun
4. Pengalaman yang relevan
5. Keterampilan komunikasi yang rapi dan bagus

Setelah melakukan aktivitas-aktivitas tersebut di atas maka pihak perusahaan menyeleksi setiap lamaran yang masuk dan diambil secara radom (acak) yang nantinya akan diranking dan dirata-ratakan secara keseluruhan yang nantinya akan dipanggil untuk mengikuti seleksi selanjutnya. Beberapa tahap seleksi yaitu :

Tahap 1 (seleksi awal)

Proses pertama adalah seleksi awal, dimana seleksi awal tersebut adalah sebagai cara untuk merekrut calon karyawan baru di PT. Bank Mandiri. Tahap seleksi awal adalah suatu kegiatan pemilihan dan penentuan pelamar yang akan diterima atau ditolak untuk menjadi karyawan perusahaan. Seleksi ini didasarkan kepada spesifikasi tertentu dari setiap perusahaan bersangkutan.

Ada beberapa cara dalam proses seleksi awal tahap 1 :

1. Dengan menggunakan aplikasi online di mana pelamar hanya tinggal mengisi data diri sesuai dengan formulir online yang sudah disediakan oleh PT. Bank Mandiri, dengan demikian proses penyortiran lamaran pun bisa lebih mudah dan cepat.
2. Calon pelamar bisa membuka link untuk pendaftaran (apply) via online <https://www.mandiricareer.net/#mandiri-jobs>.
3. Kemudian isi identitas bioadata calon pelamar dengan lengkap dan mengisi

pilihan posisi yang diinginkan oleh calon pelamar.

4. Dilengkapi dengan mengajukan pertanyaan yang jawabannya singkat untuk menguji pengetahuan dan kemampuan awal pelamar. Misalnya apakah bisa mengoperasikan aplikasi perangkat lunak tertentu, apakah bersedia ditempatkan di luar kota, dan lain sebagainya.

Tahap 2 (Ability Tes)

Proses kedua adalah *ability tes*. *Ability tes* adalah tes kemampuan yang bertujuan untuk mengukur kemampuan penalaran logis atau kemampuan berfikir seseorang. Dalam tes Ability dilakukan di Mandiri University, para peserta diharapkan membawa notebook/laptop sendiri pada masing-masing peserta seleksi. Seleksi dilakukan di ruangan yang hanya berkapasitas 20 peserta seleksi, dan ada beberapa Jadwal dalam tes kedua ini. Tes Ability/ SHL yang dilakukan secara online dengan menggunakan notebook/laptop dan diberikan user ID kepada setiap peserta untuk mengakses soal-soal yang akan diberikan. Tes ability berlangsung selama 1 jam. Dengan waktu yang terbatas, tes ini merupakan tes penentu ketahap berikutnya dan hasil tes akan diumumkan kurang lebih 1 minggu setelah tes dilakukan. Tes ini berbentuk pilihan ganda dengan satu jawaban yang benar dan diadministrasikan dalam waktu terbatas, misal 1 jam (60 menit) untuk 60 soal.

Tes ability di Bank Mandiri terbagi menjadi 4 kategori, yaitu:

1. Penalaran Verbal

Dalam tes penalaran verbal, biasanya anda diberi teks informasi dan diminta untuk menilai suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari kemungkinan jawaban berikut :

 - a. Benar (pernyataan secara logis berdasar informasi atau opini yang terdapat dalam teks).
 - b. Salah (pernyataan yang salah berdasar informasi atau opini yang terdapat dalam teks).

- c. Tidak dapat diketahui (tidak dapat menentukan apakah pernyataan tersebut benar atau salah tanpa informasi lebih lanjut)
2. Penalaran Numerik
Dalam penalaran numerik anda diminta menjawab dengan menggunakan fakta dan angka yang disajikan pada tabel statisik.dalam tiap pertanyaan biasanya anda diberi sejumlah pilihan jawaban,dan hanya satu dari setiap jawaban yang benar.bila perlu gunakan kertas buram/kalkulator.
3. Kuisisioner Kepribadian
Dalam kuisisioner kepribadian ini ditujukan untuk mengukur preferensi perilaku pribadi yakni, seberapa senang anda bekerja. Kuisisioner tersebut tidak berkaitan dengan kemampuan anda, tetapi bagaimana anda menilai diri anda saat berhubungan dengan orang lain.Setiap tes diberikan batas waktu sendiri-sendiri sesuai dengan porsi dan bobot pertanyaan. untuk tes kuisisioner kepribadian tidak terlalu terpacu dengan batasan waktu karena tidak ada jawaban yang benar ataupun yang salah. tips nya hanya diperlukan konsisten dalam memilih pernyataan yang sudah pernah dipilih sebelumnya karena tidak sedikit pertanyaan yang diulang kembali dalam bentuk yang hampir sama.

Tahap 3 (final Interview)

Dalam proses final interview tahap 3, Tes *Walk In Interview* adalah salah satu tes penentu selain tes ability, disini dilihat pengetahuan kandidat mengenai Bank Mandiri. Tes *Walk In Interview* dilaksanakan di Bank Mandiri bersama pimpinan Bank Mandiri. Sebelum dimulai, para peserta tes interview diberikan formulir yang data pribadi yang wajib diisi. *Walk In Interview* dilakukan secara individu, masing-masing peserta akan dipanggil satu per satu untuk mendapatkan giliran. Pertanyaan pun bervariasi setiap peserta berbeda-beda, untuk garis besarnya pertanyaan dilakukan dengan

pertanyaan beruntun, mulai dari kepribadian, keluarga, hingga pengetahuan mengenai *job desk* yang dilamar.

Tahap 4 (medical test)

Dalam proses *medical test* tahap 4, *Medical check up* karyawan merupakan salah satu program kesehatan dan keselamatan kerja (K3) yang perlu dilakukan oleh tiap perusahaan untuk mengetahui kondisi terkini dari kesehatan karyawan atau calon karyawan, sehingga perusahaan dapat menentukan kemampuan karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan yang dilihat dari sisi kesehatan. Setelah lolos dalam tahap interview, akan menuju tahap terakhir yaitu tahap *medical check-up* atau tes kesehatan. Tes ini mungkin terlihat mudah karena kita merasa sehat-sehat saja, tapi setelah dites hasilnya tidak. Mungkin ada yang memiliki kadar gula tinggi, atau kolestrol, dan lain-lain. Hal ini bisa disebabkan oleh kebiasaan kita sendiri seperti merokok, begadang, makan sembarangan, jarang olah raga, atau bahkan pernah mencoba obat terlarang walau hanya sedikit. Pada saat kita di tes kesehatan dan hasilnya tidak bagus, tentu kita akan tidak lolos dalam tahap terakhir seleksi karyawan ini.

Tahap 5 (tanda tangan kontrak)

Apabila kandidat telah lolos melalui seluruh tahapan seleksinya, kandidat akan diundang untuk tanda tangan kontrak berjangka 4 tahun (6 bulan magang/belajar, 6 bulan kontrak dan 3 tahun kerja). Gaji yang ditawarkan oleh Bank Mandiri untuk ODP nasional S1 adalah Rp.5.120.000,00-nett dan untuk S2 adalah Rp.5.700.000,00-nett (Thr 2x gaji+uang cuti 1x gaji+bonus tahunan (1-8x gaji). Saat proses tanda tangan kontak dimulai, diminta untuk mengisi beberapa formulir yaitu formulir jamsostek dan formulir melamar kerja, setelah itu dipanggil satu persatu untuk mengumpulkan berkas-berkas yang diminta.

Seleksi

Seleksi adalah usaha pertama yang dilakukan perusahaan untuk memperoleh karyawan yang kualifikasi dan kompeten yang akan menjabat serta mengerjakan semua pekerjaan pada perusahaan. Seleksi merupakan bagian materi dari operasional manajemen sumber daya manusia yaitu pengadaan (*procurement*), sedangkan pengadaan itu sendiri terdiri dari: perencanaan, perekrutan, seleksi, penempatan, dan produksi. Proses seleksi merupakan tahap-tahap khusus yang digunakan untuk memutuskan pelamar mana yang akan diterima. Proses tersebut dimulai ketika pelamar kerja dan diakhiri dengan keputusan penerimaan.

Tujuan proses seleksi oleh perusahaan diantaranya untuk :

1. Menjamin perusahaan memiliki karyawan yang tepat untuk suatu jabatan/pekerjaan
2. Memastikan keuntungan investasi SDM perusahaan
3. Mengevaluasi dalam mempekerjakan dan penempatan pelamar sesuai minat
4. Memberlakukan pelamar secara adil dan meminimalkan deskriminasi

Tantangan dalam Proses Seleksi

Menentukan jenis dan langkah-langkah dalam proses seleksi, ada beberapa macam tantangan yang perlu dihadapi dan diperhatikan oleh petugas seleksi yaitu:

1. Penawaran Tenaga Kerja Semakin banyak jumlah pelamar untuk diseleksi, semakin banyak jumlah pelamar untuk diseleksi, semakin baik bagi organisasi karena dengan demikian semakin besar jaminan bahwa pelamar yang terseleksi dan diterima menjadi pegawai benar-benar merupakan tenaga kerja yang paling memenuhi berbagai persyaratan yang telah ditentukan.
2. Faktor Etika Perekrut tenaga kerja memegang peranan penting dalam menentukan siapa pelamar yang ditolak dan siapa yang diterima. Organisasi pemakai tenaga kerja mengharapkan bahwa pelamar bermutu tinggi.

Menggabungkan kedua hal tersebut dalam proses seleksi menuntut standar etika yang tinggi dari para perekrut tenaga kerja baru karena dengan demikian tenaga-tenaga bermutu yang diterima dan dipekerjakan.

3. Faktor Internal Organisasi Situasi internal organisasi harus dipertimbangkan dalam merekrut dan menyeleksi tenaga kerja baru. Misalnya, besar kecilnya anggaran yang dialokasikan untuk belanja pegawai menentukan berapa banyak pegawai baru yang boleh direkrut, untuk memangku jabatan apa dan melakukan pekerjaan apa.

D. PENUTUP

Dalam proses rekrutmen dan seleksi karyawan ada beberapa tahap yaitu : seleksi awal, ability tes, final interview, medical test, dan tanda tangan kontrak.

Sehubungannya dengan hasil pembahasan maka disarankan untuk :

1. Menerapkan metode rekrutmen dengan mempertahankan atau lebih mengembangkan metode rekrutmen yang selama ini diterapkan.
2. Memperhatikan penerapan karyawan yang sesuai dengan kompetensi dimana setiap karyawan yang dimiliki dapat menyelesaikan atau menangani pekerjaan.
3. Perekrutan dan penyelesaian dilakukan dengan prosedur yang benar dan didukung dengan alat rekrutmen dan seleksi yang akurat, agar kualifikasi sumber daya manusia yang dibutuhkan oleh organisasi dapat terpenuhi. karena prosedur yang benar dalam melakukan rekrutmen dan seleksi ini akan mempunyai dampak positif bukan saja bagi perusahaan tetapi juga bagi para pelamar pekerjaan yang diseleksi.

E. DAFTAR PUSTAKA

Ike Kusdyah, Rachmawati. 2008.
Manajemen Sumber Daya Manusia.
Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Andi
Offset, Yogyakarta

Irrine Ayu. 2015. Rekrutmen Karyawan Dan
Kendala Rekrutmen.
[blogspot.com/2009/11/rekrutmen-
recruitment-karyawan-definisi.html](http://blogspot.com/2009/11/rekrutmen-recruitment-karyawan-definisi.html)

Net Pahlevi. 2019. Proses Rekrutmen Dan
Seleksi Karyawan. Edisi Kedua, Aulia
Offset, Jakarta.

[https://www.mandiricareer.net/#mandiri-
jobs.](https://www.mandiricareer.net/#mandiri-jobs)



Alamat Redaksi

**Kampus 2 Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma
Jl. Pd. Cabe Raya No.36, Pamulang, Kota Tangerang Selatan
Email : jurnal.kompleksitas@swadharma.ac.id**

