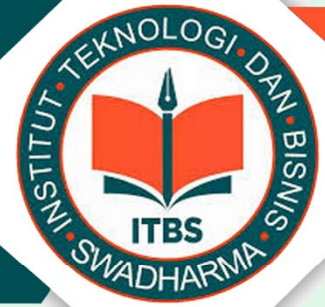


JURNAL ILMIAH MANAJEMEN, ORGANISASI DAN BISNIS  
**KOMPLEKSITAS**

Volume 12 Nomor 02 Desember 2023



- ANALISIS EFEKTIVITAS KINERJA TENAGA KEPENDIDIKAN BERBASIS TUPOKSI DI MTS RIYADLUL MA'ARIF KAWALU TASIKMALAYA 1 - 11  
Imas Komalasari, Nur Apipah, Silvy Nuril Amini, Sholahudin Al-Ayyubi
- KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PENGARUH TERHADAP LOYALITAS MINUMAN KEKINIAN DI JAKARTA 12 - 19  
Citra Ayu Lestari, Budi Suryowati
- PENGARUH SUKU BUNGA DAN PENANAMAN MODAL ASING TERHADAP PERKEMBANGAN PASAR MODAL INDONESIA 20 - 26  
Sigit Pramono, Rita Rita, Siti Maryam
- IMPLEMENTASI MANAJEMEN RISIKO TERHADAP PENJUALAN DIMASA PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS PADA PT ANDIKA INSAN CITA) 27 - 36  
Annisa Illahi, Sugiyono Sugiyono, Dhenok Darwanti, Evi Okli Lailani
- PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PEGAWAI DI PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) 37 - 41  
Rosalina Ayudia, Tatyana Tatyana
- PENGARUH KEPUASAN KERJA, PASSION KERJA, DAN MOTIVASI TERHADAP KEINGINAN UNTUK BERTAHAN DALAM ORGANISASI 42 - 50  
Silvester Sedu Kemie
- PENGARUH PERSAINGAN TERHADAP HARGA DAN PRODUKSI 51 - 56  
Tannia Regina
- FITUR-FITUR APLIKASI ELEKTRONIK MOBILE BANKING UNTUK KEPERLUAN PENGGUNAAN AKTIVASI PERBANKAN PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK 57 - 61  
Diah Nur Afifah, Indri Damayanti, Ayu Fitri Rosianie

**Penerbit**

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

JURNAL ILMIAH MANAJEMEN, ORGANISASI DAN BISNIS  
**KOMPLEKSITAS**

Volume 12 Nomor 02, Desember 2023

**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**

Debby Arisandi, SE, MBA (UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu)  
Gatot Kusjono, SE, MM (Universitas Pamulang Tangerang Selatan)  
Mona Karina, SE, MM (Universitas MH Thamrin Jakarta)  
Mungky Hendriyani, S.Sos, MM (ITB Swadharma Jakarta)  
Ni Made Artini, SE, MM (ITB Swadharma Jakarta)  
Parso, SE, M.Si (Universitas MH Thamrin Jakarta)  
Rita, SE, M.Ak (ITB Swadharma Jakarta)  
Drs. Syamruddin, MM (Universitas Pamulang Tangerang Selatan)  
Tannia Regina, SE, MM (ITB Swadharma Jakarta)  
Tatyana, SE, M.Comm (ITB Swadharma Jakarta)

**Mitra Bebestari (Peer Reviewer)**

Bambang Sutrisno, SE, MSM (Universitas Muhammadiyah Jakarta)  
Dr. Asnaini, S.Ag, MA (UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu)  
Dr. Bobby Reza, S.Kom, MM (Universitas Tangerang Raya Banten)  
Dr. Drs.Dadang Hermawan, MM (ITB STIKOM Bali)  
Dr. Farida Yuliaty, SH, SE, MM (Universitas Sangga Buana Bandung)  
Dr. Herni Pujiati, SE, MM (Universitas MH Thamrin Jakarta)  
Ibnu Harris, S.Kom, MM (Universitas Universal Batam)  
Dr. Khayatun Nufus, SE, MSi (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta)  
Nuzul Inas Nabila, SE, MSM (Universitas Lampung)  
Nova Arestia, SE, MM (Universitas Widya Dharma Pontianak)  
Wahid Akbar Basudani, SE, MM (Universitas Nusa Mandiri Jakarta)  
Mahnun Mas'adi, SE, MM (Universitas Pamulang Tangerang Selatan)

**Penerbit**

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

## KATA PENGANTAR

Salam Sejahtera,

Dengan terbitnya jurnal Kompleksitas volume 12 No.02 Desember 2023 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.

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 bisnis 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 12 Nomor 02, Desember 2023

**DAFTAR ISI**

	Halaman
Susunan Redaksi.....	i
Kata Pengantar.....	ii
Daftar Isi.....	iii
1. ANALISIS EFEKTIVITAS KINERJA TENAGA KEPENDIDIKAN BERBASIS TUPOKSI DI MTS RIYADLUL MA'ARIF KAWALU TASIKMALAYA Imas Komalasari, Nur Apipah, Silvy Nuril Amini, Sholahudin Al-Ayyubi	1 – 11
2. KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PENGARUH TERHADAP LOYALITAS MINUMAN KEKINIAN DI JAKARTA Citra Ayu Lestari, Budi Suryowati	12 – 19
3. PENGARUH SUKU BUNGA DAN PENANAMAN MODAL ASING TERHADAP PERKEMBANGAN PASAR MODAL INDONESIA Sigit Pramono, Rita Rita, Siti Maryam	20 – 26
4. IMPLEMENTASI MANAJEMEN RISIKO TERHADAP PENJUALAN DIMASA PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS PADA PT ANDIKA INSAN CITA) Annisa Illahi, Sugiyono Sugiyono, Dhenok Darwanti, Evi Okli Lailani	27 – 36
5. PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PEGAWAI DI PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) Rosalina Ayudia, Tatyana Tatyana	37 – 41
6. PENGARUH KEPUASAN KERJA, PASSION KERJA, DAN MOTIVASI TERHADAP KEINGINAN UNTUK BERTAHAN DALAM ORGANISASI Silvester Sedu Kemie	42 - 50
7. PENGARUH PERSAINGAN TERHADAP HARGA DAN PRODUKSI Tannia Regina	51 - 56
8. FITUR-FITUR APLIKASI ELEKTRONIK MOBILE BANKING UNTUK KEPERLUAN PENGGUNAAN AKTIVASI PERBANKAN PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK Diah Nur Afifah, Indri Damayanti, Ayu Fitri Rosianie	57 - 61

## ANALISIS EFEKTIVITAS KINERJA TENAGA KEPENDIDIKAN BERBASIS TUPOKSI DI MTS RIYADLUL MA'ARIF KAWALU TASIKMALAYA

Imas Komalasari<sup>1)</sup>, Nur Apipah<sup>2)</sup>, Silvy Nuril Amini<sup>3)</sup>, Sholahudin Al-Ayyubi<sup>4)</sup>  
<sup>1,2,3,4</sup>Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Institut Nahdlatul Ulama  
Tasikmalaya

Correspondence author: I. Komalasari, imaskomalasari@inutas.co.id, Tasikmalaya, Indonesia

### Abstract

This study aims to analyze the effectiveness of the performance of education personnel based on their duties and functions. The research method uses a descriptive method with a qualitative approach. Data collection using observation, interview, and documentation techniques. The results of the study found that: 1) administration in the school consists of student administration, personnel administration, and financial administration. The education personnel work together to smooth the school administration even though they are not from a linear educational background; 2) administrative management is not yet optimal as seen from the fact that an annual program has not been made in each section; 3) development can be seen from the inputting/archiving of data from manually switched to digital; 4) supervision done by the head of the administrative office as a daily supervisor, the school principal once a month, and by the school supervisor during monitoring and evaluation and PKKMS / S; and 5) services are provided to internal parties such as principals, teachers, and students as well as external services to the community and parents of students related to academic and non-academic matters.

**Keywords:** effectiveness, performance, education personnel, duties and functions

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas kinerja tenaga kependidikan berbasis tupoksinya. Metode penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian mendapatkan yaitu: 1) pengadministrasian di sekolah terdiri dari bagian administrasi kesiswaan, administrasi kepegawaian, dan administrasi keuangan. Para tenaga kependidikan melakukan kerja sama untuk kelancaran administrasi sekolah meskipun mereka bukan dari latar belakang pendidikan yang linear; 2) pengelolaan administrasi belum optimal terlihat dari belum dibuatnya program tahunan pada masing-masing bagian; 3) pengembangan terlihat dari penginputan/pengarsipan data yang semula secara manual beralih ke digital; 4) pengawasan dilakukan oleh kepala TU sebagai pengawas harian, kepala sekolah dilakukan satu bulan sekali, dan oleh pengawas sekolah ketika monev dan PKKMS/S; dan 5) pelayanan diberikan kepada pihak internal seperti kepala sekolah, guru, dan siswa serta layanan eksternal kepada masyarakat dan orang tua/wali siswa berkaitan dengan hal akademik maupun non akademik.

**Kata Kunci:** efektifitas, kinerja, tenaga kependidikan, tupoksi

## A. PENDAHULUAN

Tenaga administrasi sangat berperan penting dalam keberlangsungan lembaga karena oleh tenaga administrasilah semua administrasi lembaga dikelola. Begitu pun dengan sekolah sebagai lembaga pendidikan memerlukan tenaga administrasi atau dikenal dengan tenaga kependidikan. Tenaga kependidikan ini mengurus administrasi sekolah dengan rapi dan lengkap karena administrasi tersebut berfungsi dalam peningkatan kualitas sekolah, salah satunya melalui akreditasi. Oleh karena itu, tenaga kependidikan harus mengetahui tugas pokok dan fungsinya supaya tugasnya dilakukan secara efektif dan efisien, berdampak pada peningkatan kinerjanya dan pada kualitas sekolah.

Tenaga kependidikan tidak bisa dipandang sebelah mata karena ia merupakan penunjang keberlangsungan suatu Lembaga Pendidikan. Hal tersebut seperti tertera dalam Undang-undang No. 20 Tahun 2003 pasal 39 ayat (1) tentang Sistem Pendidikan Nasional dinyatakan bahwa tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan. Berdasarkan Undang-Undang tersebut, tugas tenaga kependidikan bukan hanya melaksanakan pengadministrasian, melainkan juga harus mampu mengelolanya. Dengan demikian, tenaga kependidikan harus memahami tugas pokok dan fungsinya terlebih dahulu agar mampu bekerja secara profesional.

Tugas pokok dan fungsi (tupoksi) merupakan indikator penilaian kinerja tenaga kependidikan. Tupoksi merupakan sasaran utama atau pekerjaan yang dibebankan kepada orang atau sekelompok orang untuk dicapai dan dilakukan. Istilah tupoksi menunjukkan pada satu kesatuan yang saling terkait antara tugas pokok dan fungsi. Pelaksanaan tupoksi ini tidak terlepas dari upaya pencapaian suatu tujuan yang telah ditetapkan oleh lembaga atau organisasi.

Oleh karena itu, penetapan tupoksi bagi para pegawai untuk setiap jabatan atau tingkatan, dalam hal ini tenaga kependidikan, harus dilakukan supaya terdapat kejelasan apa saja yang menjadi tugas dan fungsinya sehingga terjadi efektifitas kinerja pegawai. Robbins (Muharly, 2018) mengemukakan bahwa terdapat faktor-faktor yang dapat mendorong efektivitas pegawai yaitu sikap (disiplin), kepentingan atau minat, motif, pengalaman masa lalu, dan penerapan (dispektasi). sementara itu, Sedarmayanti (Hutomo & Hariani, 2016) menjelaskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu sikap mental (motivasi kerja, disiplin kerja, etika kerja), kemampuan, kedisiplinan, dan komunikasi. Pendapat yang hampir sama dikemukakan oleh Siagian (Muharly, 2018) yakni bahwa faktor-faktor yang menentukan efektivitas kerja pegawai yaitu karakteristik individual, sikap, motif, kepentingan, minat, pengalaman, dan harapan.

Efektivitas kinerja tenaga kependidikan dapat dilihat melalui pelaksanaan tugas-tugasnya secara benar dan konsisten. Namun, efektivitas tenaga kependidikan terkadang tidak berjalan secara efektif yang dipengaruhi oleh berbagai aspek seperti lingkungan kerja, pengetahuan, kemampuan untuk menggunakan peralatan kerja, sopan santun, disiplin, motivasi, pengetahuan teknis dan kualitas kepemimpinan (Farisi & Lesmana, 2021). Dengan kata lain, suatu lembaga pendidikan atau sekolah perlu memiliki manajemen sekolah yang baik, terutama untuk mendukung tercapainya kinerja yang efektif sesuai dengan tupoksi tenaga kependidikan. Pernyataan ini sesuai dengan kegunaan manajemen perkantoran yaitu untuk menerapkan kelancaran kerja di setiap unit kerja di kantor untuk meningkatkan efisiensi karyawan, salah satunya yaitu tenaga kependidikan. Hal senada diungkapkan pula oleh Megawati (Marjuni et al., 2022) bahwa efisiensi kerja sangat dipengaruhi oleh penerapan manajemen kantor yang baik. Peran strategis manajemen perkantoran dalam organisasi dapat membantu pimpinan dalam

mengambil keputusan yang tepat, memudahkan pelayanan administrasi dan meningkatkan kepuasan pelanggan (Karyaningsih, 2019) yang mana pelayanan administrasi ini diperankan oleh tenaga kependidikan baik pelayanan administrasi dalam lingkup internal maupun eksternal. Berlandaskan pada pelayanan administrasi yang baik, dapat memberikan kepuasan pada pelanggan.

Pentingnya tenaga kependidikan di suatu lembaga pendidikan menjadikan hal tersebut patut dikaji atau dianalisis. Hasil analisis pegawai di Dinas Pendidikan (Hutomo & Hariani, 2016) mengemukakan bahwa kemampuan, pengetahuan dan keterampilan pegawai belum optimal. Tenaga kependidikan (di Lembaga Pendidikan) diupayakan memiliki kinerja yang profesional dengan memiliki 4 kompetensi yakni kompetensi kepribadian, sosial, metodik, dan spesialis (Julaekha, Siti, Masduki Duryat, 2022). Di samping itu, tenaga kependidikan juga perlu memahami manajemen perkantoran karena mereka memegang peranan penting dalam hal administrasi Lembaga/sekolah (Marjuni et al., 2022). Pelaksanaan pekerjaan tenaga pendidik di sekolah tentunya perlu disupervisi oleh pihak terkait (Budhi, 2021) dievaluasi untuk dilihat kesesuaiannya dengan standar yang telah ditentukan (Pradnya Paramitha et al., 2019). Berdasarkan hasil evaluasi, akan terlihat sejauh mana efektivitas tenaga kependidikan menjalankan tugas pokok dan fungsinya, seperti hasil penelitian Fadli (Muharly, 2018) efektivitas tupoksi pada pegawai sekretariat di inspektorat Provinsi Sulsel bahwa terdapat speliasasi aktivitas, standardisasi aktivasi, koordinasi aktivasi, sentralisasi desentralisasi, dan ukuran unit.

Seperti halnya MTs. Riyadul Ma'arif Kawalu, Kota Tasikmalaya yang merupakan salah satu sekolah terakreditasi A dan memiliki beberapa prestasi akademik, tentunya pencapaian akreditasi tersebut tidak terlepas dari peran tenaga kependidikan dalam pengelolaan lembaganya. Tenaga

kependidikan di sekolah tersebut harus melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan. Oleh karena itu, penting dilakukan analisis efektivitas kinerja tenaga kependidikan sesuai dengan tupoksinya.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui gambaran tingkat pencapaian efektivitas tugas pokok dan fungsi kinerja tenaga kependidikan di MTs. Riyadul Ma'arif Kawalu, Kota Tasikmalaya dengan menggunakan pendekatan kualitatif.

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian dengan menganalisis efektivitas kinerja tenaga kependidikan berbasis tupoksi di MTs. Riyadul Ma'arif Kawalu, Kota Tasikmalaya menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Karena penelitian ini menggambarkan permasalahan kualitatif yang berupaya untuk menggali dan menganalisis lebih mendalam tentang efektivitas kinerja staf di MTs. Riyadul Ma'arif Kawalu, Kota Tasikmalaya berbasis tupoksi. Pada hakikatnya, pendekatan kualitatif lebih berakar dari data dan informasi, dan teori yang berkaitan dengan pendekatan kualitatif tersebut sehingga dapat diartikan bahwa sebagai suatu kaidah ilmiah untuk dapat menjelaskan proposisi-proposisi atau perangkat dari proposisi penelitian yang dapat diformulasikan secara deskriptif ataupun secara proporsional pada bagian analisis dan pembahasan penelitian.

Dalam penelitian ini, subjek penelitian yang dimaksud adalah pembagian kerja tenaga kependidikan. Teknik pengumpulan datanya menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Jenis data yang dikumpulkan meliputi data primer dan sekunder. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, display data, dan *verification*.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas pegawai dapat dinilai melalui pelaksanaan tugas-tugasnya secara benar dan konsisten. Begitupun dengan tenaga kependidikan untuk mengetahui pelaksanaan tupoksinya sebagai tenaga kependidikan perlu dilakukan penilaian melalui penilaian kinerja berdasarkan ketentuan seperti yang tertera dalam Undang-undang No. 20 Tahun 2003 pasal 39 ayat (1) tentang Sistem Pendidikan Nasional bahwa tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan. Dengan melaksanakan tupoksi berdasarkan undang-undang tersebut, maka kinerja pegawai bisa dikatakan efektif.

#### 1. Administrasi

Berdasarkan Panduan Kerja Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah yang dikeluarkan oleh Kemendikbud tahun 2017 bahwa tenaga administrasi harus memenuhi kualifikasi dan kompetensi di bidangnya. Kualifikasi untuk kepala administrasi tingkat SMP/MTs. yaitu berpendidikan minimal D3/ sederajat, prodi yang relevan, memiliki pengalaman minimal 4 tahun sebagai tenaga administrasi, dan memiliki sertifikat sebagai kepala administrasi dari lembaga yang ditetapkan oleh pemerintah (Kemendikbud, 2017). Sedangkan kompetensi yang harus dimiliki oleh kepala administrasi mencakup kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknis, dan kompetensi manajerial.

Seperti halnya di MTs. Riyadlul Ma'arif Kawalu, Kota Tasikmalaya memiliki kepala TU (Tata Usaha) dengan kualifikasi Pendidikan Sarjana tetapi latar belakang pendidikannya tidak sesuai ketentuan, yakni berasal dari jurusan pertanian. Di bawah kepala TU terdapat 2 staf TU dengan kualifikasi S1 *background* Pendidikan yang tidak relevan dengan bidangnya, yakni jurusan PAI dan Kimia. Selain itu, kepala TU dan bawahannya ini tidak memiliki

pengalaman di bagian TU atau sebagai tenaga kependidikan sebelumnya karena tugas utama mereka adalah sebagai guru. Double job ini memang mengakibatkan kurang optimalnya kinerja. Hal tersebut dilakukan karena berbagai pertimbangan dan keadaan situasi dan kondisi yang ada di sekolah tersebut. Meskipun bagian TU ini belum ada pengalaman sebelumnya, hal tersebut tidak menjadi kendala karena pada faktanya mereka mampu melaksanakan tugasnya meskipun belum optimal, dengan terus belajar baik secara otodidak dengan mencari informasi-informasi berkaitan dengan tupoksi tenaga kependidikan, arahan dari kepala sekolah atau pengawas, maupun melalui pelatihan atau seminar-seminar. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepala dan staf TU di sekolah tersebut memiliki kompetensi kepribadian yang baik dengan adanya tanggung jawab pada pekerjaan yang diembannya, kemampuan teknis seperti mengelola pengarsipan baik secara manual maupun digital, kompetensi manajerial dengan mengelola administrasi sesuai dengan pembagian kerjanya, dan kompetensi sosial yang baik dengan menunjukkan kinerja semaksimal mungkin melalui kerja sama yang baik, khususnya kepala TU dan bawahannya untuk peningkatan kualitas lembaga. Kompetensi-kompetensi yang harus dimiliki oleh tenaga administrasi tersebut seperti yang tertera dalam Kemendikbud tahun 2017, meliputi (Zakhiroh, 2013):

- a. Kompetensi kepribadian meliputi: memiliki integritas dan akhlak mulia, etos kerja, pengendalian diri, percaya diri, fleksibilitas, ketelitian, kedisiplinan, kreatif dan inovatif, tanggung jawab.
- b. Kompetensi sosial meliputi: bekerja dalam tim, layanan prima, kesadaran berorganisasi, berkomunikasi efektif, dan membangun hubungan kerja.
- c. Kompetensi teknis meliputi: pelaksanaan administrasi kepegawaian, keuangan, sarana prasarana, hubungan sekolah dengan Masyarakat, persurata dan pengarsipan, administrasi



kesiswaan, administrasi kurikulum, administrasi layanan khusus, dan penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)

- d. Kompetensi manajerial (bagi kepala) meliputi: mendukung pengelolaan standar nasional Pendidikan, menyusun program dan laporan kerja, mengorganisasikan staf, mengembangkan staf, mengambil keputusan, menciptakan iklim kerja yang kondusif, mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya, membina staf, mengelola konflik, dan Menyusun laporan.

Untuk ketertiban administrasi, maka di sekolah tersebut dilakukan pembagian kerja dalam pengadministrasian sekolah, yaitu administrasi kesiswaan, keuangan, dan kepegawaian yang merangkap sebagai operator.

- a. Bagian administrasi kesiswaan memiliki tugas mengurus administrasi siswa yang masuk seperti pengisian data pribadi siswa, membagi kelas siswa, dan mutasi siswa.

Berdasarkan (Dirjen Guru dan Tenaga Kependidikan Kemendikbud, 2017) terdapat beberapa poin yang perlu dikerjakan oleh bagian pelaksana urusan kesiswaan, terdiri dari 3 komponen utama, yakni:

- 1) Program/pelayanan harian
  - a) Mengisi buku kegiatan harian
  - b) Mencatat nilai raport dan nilai ujian ke buku induk siswa
  - c) Melayani guru dan Masyarakat tentang data siswa
  - d) Membuat surat panggilan orang tua siswa
  - e) Membuat surat penskoran
- 2) Program/pelayanan bulanan
  - a) Membuat surat keterangan siswa
  - b) Mencatat mutasi siswa masuk dan keluar
  - c) Membuat statistik siswa
- 3) Program/pelayanan semesteran
  - a) Mengumpulan leger nilai

- b) Mengumpulkan buku raport
- c) Program/pelayanan tahunan
- d) Membuat program kerja
- e) Mengumpulkan data siswa
- f) Membuat daftar nama siswa
- g) Membuat nomor induk siswa
- h) Membuat buku klaper
- i) Membuat pernyataan calon siswa
- j) Menyiapkan kegiatan PPDB
- k) Membuat usulan BSM
- l) Mengumpulkan data siswa peserta ujian akhir

Pada realitanya, di MTs. Riyadul Ma'arif Kawalu, Kota Tasikmalaya belum sepenuhnya melaksanakan poin-poin di atas. Penyebab tersebut diantaranya tugas bagian TU merangkap sebagai guru juga sehingga mereka perlu membagi waktu untuk mengerjakan tugas sebagai guru dan tugas sebagai tenaga kependidikan, khususnya bagian administrasi kesiswaan. Selain itu juga, keterbatasan pemahaman mereka dalam tupoksi sebagai tenaga kependidikan.

- b. Bagian administrasi kepegawaian memiliki tugas mengelola administrasi guru seperti data-data atau dokumen-dokumen guru yang dipisahkan berdasarkan nama-nama guru, membantu melakukan pengelolaan pemberkasan guru-guru yang telah tersertifikasi sesuai dengan yang dibutuhkan dan ketentuan dari Kementrian Agama.

Namun, sesuai dengan Panduan Kerja Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah dari Kemendikbud tahun 2017, terdapat 4 komponen yang perlu dikerjakan oleh bagian kepegawaian, yaitu:

- 1) Program pelayanan harian
  - a) Mengisi buku kegiatan harian
  - b) Membuat surat keterangan
- 2) Program/pelayanan bulanan
  - a) Membuat daftar hadir guru dan karyawan
  - b) Membuat laporan bulanan
- 3) Program semesteran

Membuat laporan keadaan guru, jabatan di sekolah, pengawas dan tenaga kependidikan

- 4) Program/pelayanan tahunan
  - a) Membuat program kerja
  - b) Mengusulkan kenaikan pangkat
  - c) Membuat analisis kebutuhan guru dan pegawai
  - d) Mengusulkan pension guru dan pegawai
  - e) Mengusulkan pembuatan Karpeg, Karir, Karsu, dan Taspen
  - f) Mengusulkan asuransi pegawai (BPJS)
  - g) Membuat penilaian kinerja pegawai
  - h) Membuat Daftar Urut Kepangkatan (DUK)
  - i) Membuat laporan

Dari 4 komponen tersebut di atas, baru beberapa poin saja yang dilaksanakan oleh MTs. Riyadlul Ma'arif Kawalu, Kota Tasikmalaya, yakni: (1) membuat daftar hadir guru dan karyawan, (2) membuat laporan bulanan, (3) membuat laporan keadaan guru, jabatan di sekolah, pengawas, dan tenaga kependidikan, dan (4) membuat penilaian kinerja pegawai.

- c. Bagian keuangan memiliki tugas yang berkaitan dengan pengelolaan BOS dan hal lainnya yang berkaitan dengan keuangan.

Sementara itu, mengacu pada (Dirjen Guru dan Tenaga Kependidikan Kemendikbud, 2017), tugas pelaksanaan urusan administrasi keuangan yaitu:

- 1) Program pelayanan harian
  - a) Mengisi buku kegiatan harian
  - b) Mengelola keuangan barang dan jasa
  - c) Mengelola keuangan BOS dan BOP
  - d) Membuat rincian SPPD
- 2) Program/pelayanan bulanan
  - a) Membuat buku kas umum
  - b) Membuat buku bantu kas
  - c) Membuat buku bantu bank

- d) Membuat buku bantu pajak
- e) Membuat usulan gaji pegawai
- f) Membuat usulan kenaikan gaji berkala

- 3) Program/pelayanan tri wulan  
Membuat laporan penggunaan dana BOS dan BOP

- 4) Program/pelayanan tahunan
  - a) Membuat program kerja pengadministrasian keuangan
  - b) Menyusun RKAS Bersama tim
  - c) Membuat laporan pajak tahunan
  - d) Membuat laporan

Faktanya, yang sudah biasa berjalan dilakukan di sekolah ini yaitu pengelolaan dana BOS.

Adapun berkaitan dengan administrasi persuratan dan pengarsipan tidak memiliki bagian khusus atau tidak dipegang oleh orang tertentu. Namun terintegrasi dengan bagian lain yaitu bagian administrasi kesiswaan, administrasi kepegawaian dan administrasi keuangan. Seperti administrasi persuratan dan pengarsipan berhubungan dengan siswa, maka akan dilakukan oleh bagian administrasi kesiswaan. Begitupun dengan administrasi persuratan dan pengarsipan lainnya, kaitannya dengan bagian yang mana.

Idealnya, bagian administrasi persuratan dan pengarsipan ditangani oleh bagian khusus karena mempunyai beberapa poin tugas yang perlu dilaksanakan (Dirjen Guru dan Tenaga Kependidikan Kemendikbud, 2017), yaitu:

- a. Program pelayanan harian
    - 1) Mengisi buku kegiatan harian
    - 2) Mengagendakan surat masuk dan keluar
    - 3) Meneruskan desposisi surat masuk
    - 4) Membuat surat dinas
    - 5) Membuat surat undangan
    - 6) Membuat surat edaran
    - 7) Membuat surat tugas
    - 8) Membuat SPPD
    - 9) Membuat surat pengantar
    - 10) Membuat surat keterangan
  - b. Program/pelayanan mingguan
-

- 1) Mengklasifikasikan surat dan sifat surat
  - 2) Mengarsipkan surat di file surat sesuai kode
- c. Program/pelayanan bulanan
- 1) Membuat surat pernyataan
  - 2) Membuat berita acara
- d. Program/pelayanan tahunan
- 1) Membuat program kerja
  - 2) Membuat laporan

Berdasarkan poin-poin tersebut, yang sudah biasa dilakukan oleh MTs. Riyadlul Ma'arif Kawalu, Kota Tasikmalaya yaitu mengagendakan surat masuk dan keluar, membuat surat undangan, membuat surat tugas, dan membuat surat keterangan.

Prosedur pengadministrasian di sekolah tersebut meliputi langkah-langkah pengumpulan data terlebih dahulu secara manual, mengelola data secara digital, dan menyimpan data secara manual berdasarkan kategori maupun secara digital seperti menginput data ke EMIS.

Sistem administrasi di sekolah itu pun sudah menyesuaikan dengan perkembangan teknologi masa kini yakni informasi berupa data-data sekolah bisa diakses secara online. Hal tersebut didukung dengan difasilitasinya internet, sehingga tidak ada kendala bagi para staf dalam hal penyesuaian pada perkembangan teknologi. Lalu dengan aplikasi digital baru lainnya seperti raport digital dan aplikasi input data yang baru sudah mulai terlaksana tetapi masih menyesuaikan dan mempelajari aplikasi tersebut.

## 2. Pengelolaan

Berdasarkan uraian di atas pada poin administrasi tampak jelas bahwa di bagian TU sudah dilakukan pengelolaan meskipun belum optimal. Kekurangoptimalan tersebut misalnya terlihat dari belum dibuatnya program kerja. Padahal, pembuatan program kerja merupakan hal pokok karena menjadi acuan dalam melaksanakan pekerjaan. Program kerja ini seharusnya dibuat pada setiap awal tahun yang berfungsi sebagai perencanaan dimana di dalamnya memuat

tujuan-tujuan yang ingin dicapai. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan (Terry et al., 2005) bahwa perencanaan merupakan proses penetapan tujuan-tujuan apa yang ingin dicapai selama jangka waktu tertentu dan penentuan strategi atau cara mencapai tujuan tersebut. Perencanaan ini tidak dilakukan bisa dipahami karena semua staf TU bukan dari latar belakang pendidikan yang linear. Meskipun demikian, staf di TU tersebut berusaha mengerjakannya seoptimal mungkin dan berusaha terus memperbaiki pekerjaannya dengan pembagian *jobdesk* dan kerja sama.

Proses pengelolaan administrasi yang dilakukan oleh staf tenaga kependidikan yaitu dengan mencatat seluruh data secara manual terlebih dahulu sebelum disalin ke format digital dengan diketik pada komputer. Data yang terkumpul secara manual kemudian diarsipkan menurut kategorinya. Data-data diarsipkan secara digital pula untuk mengantisipasi jika data secara manual hilang, begitupun sebaliknya.

Wadah arsip seperti kategorisasi arsip dalam ilmu kearsipan disebut *provenance* dan pergantian wadah pengarsipan yang tadinya manual menjadi digital melalui software-software tertentu dikenal dengan istilah *original order*, yang selanjutnya dilakukan perawatan (*preservation*) arsip (Magetsari, 2008) yang mana pengecekan arsip berdasarkan kategorisasinya baik secara manual maupun digital dilakukan satu kali di setiap bulannya. Pengarsipan baik secara manual ataupun digital penting dilakukan karena arsip-arsip tersebut bisa dijadikan bukti atau informasi untuk keperluan tertentu, seperti untuk kepentingan akreditasi sekolah. Oleh karena itu, arsip perlu dikelola.

Pengelolaan administrasi atau arsip di sekolah ini menggunakan aplikasi seperti EMIS (*Education Management Integrated System*) yang mencakup data siswa dan data tenaga pendidik. Sementara itu, untuk yang berkaitan dengan nilai siswa menggunakan RDM (Raport Digital Madrasah).

Namun, masih terdapat kendala yang dapat mempengaruhi kinerja para staf saat pengumpulan data. Seperti adanya ketidaksesuaian data yang diberikan peserta didik (siswa) kepada pihak sekolah, sehingga hal tersebut menjadi hambatan dalam proses pengelolaan data. Ketidaksesuaian data atau kurangnya data bisa menyebabkan informasi yang tidak valid. Hal inilah yang terkadang menghambat pengelolaan administrasi yang tepat supaya menjadi output yang sesuai dengan ketentuan.

### 3. Pengembangan

Upaya yang dilakukan oleh para staf di MTs. Riyadlul Ma'arif Kawalu, Kota Tasikmalaya guna mengembangkan sistem administrasi yaitu dengan cara otodidak, dalam artian para staf hanya mempelajarinya secara mandiri tanpa mengikuti bimbingan-bimbingan atau pelatihan khusus. Karena dengan adanya pemanfaatan fasilitas internet yang disediakan sekolah, tidak menutup kemungkinan untuk para staf mengembangkan wawasan dan menambah pengetahuan sehingga proses pengadministrasian secara digital dapat terlaksana dengan baik.

Dengan adanya pengarsipan atau penginputan data berdasarkan kategorinya dengan cara digital memperlihatkan sudah terjadi pengembangan karena sebelumnya dilakukan secara manual. Kemudian, pengembangan ini didukung dengan instruksi dari pihak Kemenag seperti dalam menggunakan EMIS. Di samping itu, masih perlu pengembangan dalam hal pengetahuan para staf di TU tersebut supaya lebih memahami tupoksinya agar pengadministrasian lebih lengkap dan tertib sehingga bisa memberikan pelayanan yang lebih baik.

### 4. Pengawasan

Pengadministrasian yang dilakukan tentunya tidak terlepas dari proses

pengawasan untuk memantau sejauh mana tenaga kependidikan dalam hal ini para staf TU, mengerjakan tugasnya. Untuk memudahkan pengawasan, maka seperti yang dikemukakan Tambupolon bahwa perencanaan menjadi tolak ukurnya sehingga akan terlihat sejauh mana pencapaian tujuan dan sejauh mana penyimpangan yang terjadi (Komalasari et al., 2023). Jika terjadi penyimpangan, maka perlu dilakukan perbaikan ke depannya. Dengan demikian, diperlukan pengawasan oleh tingkat manajemen yang lebih tinggi.

Seperti yang diketahui salah satu tugas kepala sekolah mengenai upaya yang dilakukan dalam menata administrasi sekolah yaitu melaksanakan pengawasan terhadap administrasi sekolah. Di MTs. Riyadlul Ma'arif Kawalu, Kota Tasikmalaya pun sistem pengawasan administrasi dilaksanakan oleh kepala sekolah setiap satu bulan sekali. Namun, pengawasan harian dilakukan oleh kepala TU. Selain oleh kepala sekolah, pengawasan administrasi juga dilakukan oleh pengawas sekolah melalui kegiatan monev (monitoring evaluasi) dan pada kegiatan Penilaian Kinerja Kepala Madrasah/ Sekolah (PKKM/S) yang mana administrasi menjadi sasaran pertama dalam penilaian. Proses pengawasan administrasi/kearsipan oleh kepala sekolah sudah berjalan dan dilakukan secara berkala meliputi pengecekan kehadiran siswa dan guru, surat masuk dan surat keluar, mutasi siswa dan mutasi guru, dan laporan kegiatan siswa.

### 5. Pelayanan

Bagian TU secara tidak langsung menjadi *public relation* sekolah. Maka, mereka harus memberikan pelayanan baik akademik maupun non akademik kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Hal ini berkaitan dengan fungsi tenaga kependidikan, khususnya TU di sekolah berdasarkan Depdiknas tahun 2001 diantaranya (Zakhiroh, 2013):

a. Membantu kepala sekolah/madrasah dalam kegiatan administrasi (urusan

- surat menyurat, ketatausahaan) sekolah/madrasah yang berkaitan dengan pembelajaran.
- b. Pelaksana urusan kepegawaian bertugas membantu dalam kegiatan atau kelancaran kepegawaian baik pendidik maupun tenaga kependidikan lainnya yang bertugas di sekolah.
  - c. Pelaksanan urusan keuangan bertugas membantu dalam mengelola keuangan sekolah/madrasah.
  - d. Pelaksana sekretariat dan kesiswaan bertugas membantu kepala TU/kepala subbagian TU dalam mengelola kesekretariatan dan kesiswaan.

Melihat beberapa fungsi tenaga kependidikan di atas, secara otomatis mereka perlu memberikan pelayanan kepada pihak terkait sesuai dengan kebutuhannya. Hal ini berkaitan pula dengan kompetensi yang harus dimiliki oleh tenaga kependidikan seperti yang sudah diuraikan sebelumnya diantaranya yaitu kompetensi sosial dengan memberikan pelayanan prima. Pemberian pelayanan prima ini sesuai dengan PP No. 24 Tahun 2008 (Trisnawati, 2018). Pelayanan yang diberikan TU ini berkaitan dengan pihak internal sekolah atau eksternal sekolah. Dengan demikian, bagian TU memegang peranan penting untuk keberlangsungan sekolah.

Pelayanan yang diberikan oleh TU di MTs. Riyadlul Ma'arif Kawalu, Kota Tasikmalaya meliputi pelayanan akademik dan non akademik. Pelayanan akademik seperti data siswa dan guru, penerimaan siswa baru, mutasi keluar, mutasi masuk, dan leger nilai siswa. Adapun untuk pelayanan non akademik seperti tentang data keuangan sekolah, penerimaan tamu, inventarisasi, dan tentang persuratan. Data-data disediakan agar memudahkan dalam pelayanan jika ada pihak yang membutuhkannya Sehingga pelayanan yang diberikan bisa lebih cepat.

Dilihat dari subjek layanannya, pelayanan diberikan kepada pihak internal dan eksternal sekolah. Layanan internal yang diberikan seperti menyediakan arsip

yang dibutuhkan oleh pimpinan dengan cara memberikan data secara langsung melalui buku data yang ada di TU meliputi jumlah siswa, jumlah pegawai, keuangan untuk diketahui (ditandatangani). Adapun pelayanan lainnya yang diberikan kepada siswa seperti memberikan kesempatan untuk menjadi penerima bantuan PIP dan KIP serta menyalurkannya dan memberikan surat-surat yang dibutuhkan, contohnya surat rekomendasi untuk berbagai kegiatan di luar sekolah. Begitu juga pelayanan diberikan kepada guru seperti membantu menyediakan dokumen-dokumen yang dibutuhkan untuk pemberkasan guru-guru yang telah tersertifikasi sesuai dengan ketentuan. Sementara itu, layanan eksternal seperti kepada masyarakat, khususnya orang tua/wali siswa seperti memberikan informasi yang diminta berhubungan dengan sekolah misalnya informasi bantuan pendidikan berupa PIP.

Dengan bisa memberikan data-data yang dibutuhkan oleh pihak terkait, maka akan memberikan kepuasan kepada *customer*. Jika *customer* sudah merasa puas, maka dapat dikatakan pelayanan yang diberikan sudah baik.

#### **D. PENUTUP**

Berdasarkan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa dalam hal administrasi di MTs. Riydlul ma'arif Kawalu, Kota Tasikmalaya sudah berjalan tetapi belum optimal dikarenakan staf TU hanya 3 orang termasuk kepala TU dengan latar belakang pendidikan yang tidak linear, dan pembagian kerjanya pun dibagi menjadi tiga bagian yaitu bagian keuangan, bagian administrasi kesiswaan, dan bagian kepegawaian.

Pengelolaan di MTs. Riyadlul Ma'arif Kawalu, Kota Tasikmalaya dapat dikatakan belum optimal, terlihat dari belum dibuatnya perencanaan berupa program kerja untuk setiap pelaksana urusan atau bagian. Namun, proses pengadministrasian tetap berjalan dengan mengarsipkan data-data menurut kategorisasinya.

Pengembangan yang dilakukan di sekolah ini salah satunya dengan adanya penginputan dan atau pengarsipan data yang semula manual menjadi digital. Namun, sistem manual juga masih tetap dilakukan untuk mengantisipasi kerusakan pada sistem digital.

Pengawasan administrasi dilakukan oleh kepala TU sebagai pengawas hariannya. Pengawasan dilakukan juga oleh kepala sekolah secara berkala yaitu satu bulan sekali dan oleh pengawas sekolah melalui monev dan kegiatan PKKMS.

Pelayanan yang diberikan oleh TU MTs. Riyadlul Ma'arif Kawalu, Kota Tasikmalaya mencakup pelayanan akademik seperti yang berkaitan dengan data-data siswa dan non akademik seperti penerimaan tamu. Selain itu, pemberian layanan diberikan kepada pihak internal yakni kepala sekolah, guru, dan siswa seperti memberikan arsip-arsip atau data-data yang dibutuhkan. Sementara itu, layanan eksternal seperti memberikan informasi kepada masyarakat berkaitan dengan bantuan pendidikan atau PIP.

Secara umum kinerja tenaga kependidikan di MTs. Riyadlul Ma'arif Kawalu, Kota Tasikmalaya jika dianalisis berdasarkan tupoksinya dapat dinyatakan belum optimal atau kurang efektif dilihat dari indikator administrasi, pengembangan, pengelolaan, pengawasan, dan pelayanan berdasarkan Undang-undang No. 20 Tahun 2003 pasal 39 ayat (1) tentang Sistem Pendidikan Nasional.

Berjalannya pengadministrasian di bagian TU meskipun kurang efektif tidak terlepas dari faktor pendukung dan penghambatnya. Faktor pendukung tersebut diantaranya adanya kerja sama antar staf TU yang dilihat dari kompetensi-kompetensi yang dimiliki oleh setiap staf dan dukungan dari pimpinan selaku pengawas administrasi. Selain itu, dari pengawas sekolah juga ketika melakukan monev dan PKKM/PKKS menjadikan para staf mengetahui kekurangan-kekurangannya. Adapun faktor penghambatnya diantaranya waktu dari para staf karena tugas utama mereka adalah

sebagai pengajar. Hal ini menjadikan tugas ganda sehingga tidak banyak waktu untuk mengerjakan pekerjaan di bagian administrasi atau TU.

Untuk itu ada beberapa saran dari penulis bagi sekolah agar terjadi peningkatan kualitas sekolah, khususnya di bagian TU karena TU memegang peranan penting dalam kelangsungan sekolah. Saran-saran yang bisa disampaikan yaitu merekrut tenaga kependidikan dengan latar belakang pendidikan sesuai bidang tugasnya. Mengikutsertakan staf TU yang ada pada seminar-seminar, workshop, atau pelatihan administrasi sekolah agar kompetensinya meningkat dan lebih memahami tupoksi dari pekerjaannya. Selain itu, Kepala sekolah selaku pengawas administrasi sekolah diupayakan lagi untuk memberikan arahan-arahan tentang pengelolaan administrasi sekolah.

## E. DAFTAR PUSTAKA

- Budhi, B. F. S. (2021). *Supervisi Tenaga Kependidikan di SMA Negeri 1 Karanganyar*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Dirjen Guru dan Tenaga Kependidikan Kemendikbud. (2017). *Panduan Kerja Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah*. Jakarta: Direktorat Pembinaan Tenaga Kependidikan Pendidikan Dasar dan Menengah Ditjen Guru dan Tenaga Kependidikan Kemendikbud.
- Farisi, S., & Lesmana, M. T. (2021). Peranan Kinerja Pegawai: Disiplin Kerja Kepemimpinan Kerja dan Lingkungan Kerja. *Seminar Nasional Teknologi Edukasi Dan Humaniora 2021, Ke-1, 1(1)*, 336–351.
- Hutomo, D. B. D., & Hariani, D. (2016). Analisis Kinerja Pegawai (Studi Kasus Sertifikasi Di Bidang Pendidik Dan Tenaga Kependidikan Dinas Pendidikan Kota Semarang). *Journal Of Public Policy And Management Review*, 5(4), 245–259. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v5i4.13616>
- Julaekha, Siti, Masduki Duryat, S. (2022). Upaya Kepala Sekolah dalam Meningkatkan

- Profesionalisme Kerja Tenaga Kependidikan di Madrasah Aliyah Kapetakan Cirebon. *JIEM: Journal of Islamic Education Management Vol.6 No.2 ISSN 2549-0877*, 6(2), 190–203.
- Karyaningsih, P. D. (2019). *Manajemen Perkantoran*. Yogyakarta: Samudra Biru.
- Komalasari, I., Azzahra, D. A., & Malihah, I. S. (2023). Analisis Fungsi Manajemen di IPNU dan IPPNU Kota Tasikmalaya. *Kompleksitas: Jurnal Ilmiah Manajemen, Organisasi Dan Bisnis*, 12(1), 15–30.
- Magetsari, N. (2008). Organisasi dan Layanan Kearsipan. *Jurnal Kearsipan ANRI*, 3(1), 1–17.
- Marjuni, Nurwahidah, & Mardhiah. (2022). Tingkat Pelaksanaan Manajemen Perkantoran dan Kinerja Tenaga Administrasi di MTs Madani Kab. Gowa. *Idaarah: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 6(1), 115–122. <https://doi.org/10.24252/idaarah.v6i1.27487>
- Muharly, F. (2018). *Efektivitas Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI) Pegawai Sekretariat Pada Inspektorat Provinsi Sulawesi Selatan*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara Makassar.
- Pradnya Paramitha, K. D., Natajaya, I. N., & Arya Sunu, I. G. K. (2019). Studi Evaluasi Pelaksanaan Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan PAUD di Desa Ubung Kaja. *Jurnal Administrasi Pendidikan Indonesia*, 10(2), 111–118. <https://doi.org/10.23887/japi.v10i2.2797>
- Terry, G. R., Rue, L. W., & Ticoalu, G. . (2005). *Dasar-Dasar Manajemen* (9th ed.). Bumi Aksara.
- Trisnawati, D. R. (2018). Pendapat Siswa Tentang Layanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah di SMA Negeri 1 Kasihan Bantul. *Hanata Widya*, 7(5), 1–11.
- Zakhiroh, R. (2013). Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik. *Didaktika*, 19(2), 59–70.

## **KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PENGARUH TERHADAP LOYALITAS MINUMAN KEKINIAN DI JAKARTA**

**Citra Ayu Lestari<sup>1)</sup>, Budi Suryowati<sup>2)</sup>**

<sup>1,2</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Bisnis dan Humaniora, Universitas Trilogi

Correspondence author: B. Suryowati, budisuryo@trilogi.ac.id, Jakarta, Indonesia

### **Abstract**

One of the current drinks that is currently popular is the HAUS! This research aims to determine the influence of brand image, price, and distribution on customer loyalty directly and indirectly through customer satisfaction as an intervening variable for HAUS! in Jakarta. The number of samples in this research was 100 respondents using nonprobability purposive sampling techniques. Data was collected through distributing questionnaires. The analysis method used is (Structural Equation Modeling-Partial Equation Modeling) SEM-PLS using SmartPLS 3.0 software. The research results show that price and distribution influence customer satisfaction with HAUS! Brand Image has no effect on Customer Satisfaction with HAUS! Price and distribution do not have a direct effect on loyalty. Brand image has a direct effect on loyalty. Satisfaction does not mediate brand image on customer loyalty. HAUS! Products and satisfaction mediate price and distribution on HAUS! Product customer loyalty. Customer satisfaction influences HAUS!.

**Keywords:** brand image, price, distribution, customer satisfaction, loyalty

### **Abstrak**

Salah satu minuman kekinian yang sedang hits di Jakarta adalah produk Haus!. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Distribusi Terhadap Loyalitas Pelanggan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening Produk Haus! di Jakarta. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik pengambilan nonprobability purposive sampling, dengan kriteria konsumen yang berdomisili di Jakarta dan pernah membeli minuman Haus! sebanyak minimal dua kali selama 3 bulan terakhir. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner. Metode analisis yang digunakan (Structural Equation Modelling-Partial Equation Modelling) SEM-PLS dengan menggunakan software SmartPLS 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Harga dan Distribusi berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Haus! sedangkan Citra Merek tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Haus! Harga dan distribusi tidak berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas sedang Citra merek berpengaruh secara langsung terhadap Loyalitas. Kepuasan tidak memediasi citra merek terhadap loyalitas pelanggan Produk Haus! dan kepuasan memediasi harga dan distribusi terhadap loyalitas pelanggan Produk Haus!. Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas Produk Haus!

**Kata Kunci:** citra merek, harga, distribusi, kepuasan, loyalitas



## A. PENDAHULUAN

Saat ini salah satu bisnis kekinian yang sedang marak adalah waralaba minuman jenis *thai tea* dan *bubble tea*. Jenis usaha minuman inilah yang saat ini banyak bermunculan di Indonesia, terutama di Jakarta. Diantara merek minuman waralaba yang sedang populer di masyarakat Jakarta saat ini adalah Haus!. Haus! merupakan gerai minuman yang menyediakan segala jenis minuman kekinian dengan harga yang terjangkau dan cocok untuk kaum pelajar dan mahasiswa. Haus! berdiri Juni 2018 dan sudah memiliki cabang sebanyak 84 gerai yang tersebar di daerah Jabodetabek dan Bandung. Di Jakarta sendiri, sudah terdapat 35 gerai Haus!. CEO Haus! Indonesia, Gufron Syarief mengatakan, hingga saat ini perusahaan telah mengoperasikan 109 gerai. Jumlah gerai ini ditargetkan bertambah seiring masuknya pendanaan dari BRI Venture Capital (Ekarina, 2020). Jumlah gerai yang semakin banyak mengindikasikan bahwa produk Haus! diterima oleh masyarakat, hal ini tidak terlepas dari citra merek yang dimilikinya. Citra merek menggambarkan sifat eksternal dari produk atau layanan termasuk cara bagaimana merek berusaha memenuhi kebutuhan psikologis atau sosial dari pelanggannya (Kotler et al., 2022). Menurut (Tjiptono & Chandra, 2017) citra merek adalah deskripsi asosiasi dan keyakinan konsumen terhadap merek tertentu, citra merek merupakan pengamatan dan kepercayaan yang digenggam konsumen, seperti yang dicerminkan diasosiasi atau di ingatan konsumen. Pendapat lainnya menurut (Schiffman & Wisenblit, 2015) Citra merek adalah sekumpulan asosiasi mengenai suatu merek yang tersimpan dalam benak atau ingatan konsumen. Ada beberapa elemen yang dapat mempengaruhi pembentukan citra merek menurut (Schiffman & Wisenblit, 2015) yaitu: 1. Kualitas atau mutu, berkaitan dengan kualitas produk barang yang ditawarkan dengan merek yang dibuat oleh perusahaan.

2. Dipercaya dan disenangi konsumen tentang produk yang dikonsumsi. 3. Berguna dan bermanfaat yang terkait dengan fungsi dari suatu produk. 4. Harga, yang dalam hal ini berkaitan dengan banyak sedikitnya jumlah uang yang dikeluarkan konsumen untuk membeli produk. 5. Citra yang dimiliki oleh merek itu sendiri, yaitu berupa informasi yang berkaitan dengan suatu merek dari produk tertentu. Berdasarkan pendapat tersebut maka dalam penelitian ini Citra Merek didefinisikan sebagai sikap atau persepsi pelanggan terkait dengan keyakinan mereka terhadap baik atau buruknya suatu merek, yang dapat berupa kualitas produk dari merek tersebut yang indikatornya ditunjukkan oleh kualitas, pengalaman, dan manfaat atas produk. (Farizan et al., 2019) hasil analisis mereka menunjukkan bahwa identitas merek tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, citra merek memiliki dampak positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Nilai yang dirasakan juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Customer Fresh Juice Bintaro.

Jenis varian produk yang ditawarkan Haus! sangat beragam, ada 35 pilihan menu makanan dan minuman yang dijual Haus. Dari mulai *thai tea*, *green tea*, *cheese tea*, *bubble tea*, es kopi, dan lain sebagainya. Haus! memposisikan dirinya sebagai brand yang menjual minuman yang sedang hits di pasaran dengan harga yang terjangkau, kisaran harga Rp 5.000 - Rp 20.000 sehingga dapat mengikuti perubahan trend minuman seiring perkembangannya zaman. Harga merupakan salah satu unsur bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan, unsur lainnya menghasilkan biaya (Kotler et al., 2022). Harga juga mengkomunikasikan positioning nilai perusahaan dari produk atau mereknya. Menurut (Kotler et al., 2022), harga terdiri dari 4 dimensi :

Keterjangkauan Harga, konsumen dapat menjangkau harga yang telah ditetapkan oleh perusahaan pada suatu produk. Biasanya produk memiliki beberapa jenis dalam suatu merek, akan tetapi memiliki harga yang berbeda, dari produk yang paling mahal sampai yang termurah. Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Produk, konsumen memilih harga yang lebih tinggi dikarenakan melihat adanya perbedaan kualitas antara harga yang lebih tinggi dan harga yang lebih rendah. Semakin tinggi harga, maka semakin tinggi pula kualitas produk tersebut. Kesesuaian Harga Dengan Manfaat, konsumen melakukan pembelian suatu produk tergantung dari manfaat yang akan didapatkan dari produk tersebut. Jika manfaat dari produk tersebut kecil maka pengorbanan dari konsumen untuk proses keputusan pembelian juga semakin kecil. Daya Saing Harga, harga dari suatu produk tersebut bersaing. Konsumen sering kali membandingkan harga suatu produk dengan produk lainnya. Hasil penelitian mencatat bahwa kualitas makanan, harga, kualitas layanan dan nilai yang dirasakan mempengaruhi pelanggan kepuasan, kualitas makanan, harga, kualitas layanan dan nilai yang dirasakan mempengaruhi loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan dapat menjadi penengah hubungan antara kualitas makanan, harga, kualitas layanan dan nilai yang dirasakan terhadap loyalitas pelanggan (Sari & Siregar, 2019).

Dilansir dari (Adventa, 2018), Gufron Syarif selaku pemilik waralaba ini mengatakan bahwa satu gerai Haus! bisa menjual 500-700 cup per harinya. Artinya, dalam sehari jumlah order dari seluruh gerai Haus! bisa mencapai 40.000 – 60.000 cup per hari dan omzet yang dihasilkan bisa mencapai Rp 150 juta - Rp 200 juta per bulan. Gerai-gerai yang dimiliki secara waralaba menunjukkan bagaimana CEO Haus! berupaya untuk mendistribusikan produknya ke masyarakat. Menurut (Tjiptono & Chandra, 2017) saluran distribusi merupakan serangkaian partisipan organisasional yang melakukan semua

fungsi yang dibutuhkan untuk menyampaikan produk/jasa dari penjual ke pembeli akhir. Ada beberapa faktor yang diperhatikan oleh perusahaan mengenai saluran distribusi menurut Keegan (Nurnilasari et al., 2021) diantaranya adalah tempat, yaitu ketersediaan produk atau jasa disuatu lokasi yang nyaman bagi pelanggan potensial. Waktu, yaitu ketersediaan produk atau jasa yang diinginkan oleh seorang pelanggan. Bentuk, yaitu produk diproses, disiapkan dan siap dimanfaatkan sertadalam kondisi yang tepat. Informasi, yaitu jawaban atas pertanyaan dan komunikasi umum mengenai sifat-sifat produk yang berguna serta manfaat yang tersedia.

Citra merek yang dibangun, harga, dan jumlah gerai yang dimiliki Haus! dimaksudkan untuk memenuhi kepuasan dan konsumen yang pada akhirnya membuat konsumen tersebut loyal. Menurut (Kotler et al., 2022) mendefinisikan kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Terdapat 5 dimensi untuk mengukur kepuasan konsumen yaitu Membeli lagi. Mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain dan merekomendasikannya. Kurang memperhatikan merek dan iklan produk pesaing. Membeli produk lain dari perusahaan yang sama. Menawarkan ide produk atau jasa kepada perusahaan. Loyalitas konsumen (*customer loyalty*) menurut (Priansa, 2017) adalah komitmen konsumen terhadap suatu merek, toko, atau pemasok, yang tercermin dari sikap yang sangat positif dan wujud perilaku pembelian ulang yang dilakukan oleh konsumen secara konsisten. Karakteristik Konsumen Loyal diantaranya adalah Pembelian berulang (Kesetiaan pembelian produk), dengan berulang kali melakukan pembelian produk yang sama dan ditawarkan oleh perusahaan,

---

konsumen dianggap loyal. *Referalls* (Mereferensikan secara total eksistensi perusahaan), dengan merekomendasikan produk perusahaan kepada orang lain. Konsumen melakukan komunikasi dari mulut ke mulut berkenaan dengan produk tersebut kepada oranglain. Retention, ketahanan terhadap pengaruh yang negatif mengenai perusahaan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh citra merek, harga, dan distribusi terhadap loyalitas produk Haus! baik secara langsung maupun melalui kepuasan pelanggan sebagai *variable intervening*.

## B. METODE PENELITIAN

Untuk menjawab tujuan penelitian ini peneliti menggunakan alat analisis Structural Equation Modelling-Partial Least Square (SEM-PLS).

### Pengambilan data

Populasi pada penelitian ini adalah semua konsumen yang pernah membeli minuman Haus!. Teknik pengambilan sampling menggunakan *nonprobability purposive sampling*, dengan kriteria konsumen yang berdomisili di Jakarta dan pernah membeli minuman Haus! sebanyak minimal dua kali selama 3 bulan terakhir. Dikarenakan jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui secara pasti, maka untuk menentukan jumlah sampel digunakan rumus *unknown populations* (Sugiyono, 2012) sebagai berikut :

$$n = \frac{Z^2}{4\mu^2}$$

Dengan tingkat keyakinan sampel yang dibutuhkan dalam penelitian (pada  $\alpha$  5% atau derajat keyakinan ditentukan 95% maka  $Z = 1,96$ ),  $\mu$  = margin of error, tingkat kesalahan yang dapat ditolerir (10%), diperoleh sampel sebanyak 96,04, dalam penelitian ini menggunakan 100 responden.

Penyebaran kuesioner kepada para responden dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih luas dari para responden mengenai keadaan di lapangan terkait persepsi responden terhadap Citra Merek, Harga, Distribusi, Kepuasan pelanggan dan Loyalitas Pelanggan produk Haus! Kuesioner bersifat tertutup di mana pada setiap pertanyaan terdapat jawaban yang telah direncanakan sebelumnya. Skala pengukuran menggunakan skala Likert yang disesuaikan. Untuk penilaian nilai terendah diberi skala 1 dan tertinggi diberi skala 4 dengan tingkatan 1 : Sangat Tidak Setuju, 2 : Tidak Setuju, 3: Setuju dan 4: Sangat Setuju.

### Analisis dan Pemodelan

Evaluasi model pengukuran atau *outer model* dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas model. Uji validitas indikator reflektif dievaluasi melalui *convergent validity* dan *discriminant validity* dari indikator pembentuk konstruk (variabel). Sedangkan uji reliabilitas indikator reflektif dievaluasi dengan *composite reliability* dan *cronbach's alpha*. Namun demikian penggunaan *cronbach's alpha* untuk menguji reliabilitas konstruk akan memberikan nilai yang lebih rendah (*under estimate*) sehingga lebih disarankan untuk menggunakan *composite reliability* dalam menguji reliabilitas suatu konstruk (Ghozali & Latan, 2015). Setelah dilakukan evaluasi maka selanjutnya dilakukan analisis faktor-faktor Citra Merek Harga, Distribusi, Kepuasan pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. Evaluasi Model Struktural / *Inner Model*, untuk mengetahui bagaimana pengaruh citra merek, harga, distribusi terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan minuman Haus! dan pengaruh citra merek, harga, dan distribusi secara langsung terhadap loyalitas pelanggan di Jakarta dilakukan dengan melakukan evaluasi model struktural atau *inner model* menggunakan *r-square* dan *path Coefficient*.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil tabulasi frekuensi dengan menghitung nilai rata-rata jawaban responden maka pendapat konsumen terkait Citra Merek, Harga, Distribusi, Kepuasan, dan Loyalitas pelanggan terhadap produk Haus! sebagai berikut

#### 1. Citra Merek Haus!

Dengan nilai rata-rata 3 dari rentang 1-4 menunjukkan bahwa konsumen setuju bahwa Produk Haus memiliki citra merek yang sesuai dengan kualitas produknya, "Produk Haus memiliki kualitas rasa yang berbeda dengan minuman sejenis lainnya", "Produk Haus memiliki kemasan (wadah) menarik yang aman", "Produk Haus membawa kesan yang baik dan tidak pernah mengecewakan", "Minuman Haus dapat menghilangkan rasa dahaga", "Mengonsumsi minuman Haus dapat terlihat trendy/kekinian". Dari jawaban responden tersebut maka dapat disimpulkan bahwa citra merek pada produk Haus! ini baik di mata para pelanggannya.

#### 2. Harga Haus!

Nilai rata-rata tanggapan responden terhadap harga Haus! sebesar 3,33 dari skala 1 – 4 menunjukkan bahwa "Produk Haus memiliki harga yang murah dan terjangkau" "Harga yang ditawarkan produk Haus sesuai dengan kualitas produk yang diberikan" "Harga yang ditawarkan produk Haus sesuai dengan ukuran kemasan" Dapat disimpulkan bahwa harga yang ditawarkan produk Haus! terjangkau bagi pelanggan dan sesuai dengan kualitas produk yang diberikan.

#### 3. Distribusi

Variabel distribusi diukur dengan 10 indikator. Tanggapan responden terhadap instrumen variabel distribusi ditunjukkan Hasil jawaban dari pernyataan tentang Jumlah gerai Haus berada di banyak tempat, Lokasi gerai Haus terletak di tempat yang strategis,

Lokasi gerai Haus dapat dilihat dengan jelas dari jarak pandang normal, Lokasi gerai Haus mudah diakses dan terjangkau, Gerai Haus memiliki area parkir yang aman, Tampilan gerai Haus menarik, Pencahayaan pada gerai Haus sangat baik, Desain gerai Haus sesuai dengan produk yang dijual, Gerai Haus terjaga kebersihannya, Jam buka operasional Haus sesuai dengan keinginan konsumen memiliki nilai rata-rata jawaban sebesar 3,11 dari skala 1 – 4 berarti mereka menyetujui terhadap pernyataan terkait distribusi atau bagaimana kondisi konsumen untuk bisa mendapatkan produk Haus! tersebut.

#### 4. Kepuasan pelanggan

Hasil Variabel Kepuasan Pelanggan Nilai rata-rata hasil jawaban dari pernyataan "Saya puas dengan kualitas rasa dari produk Haus", "Saya puas dengan jenis varian yang ditawarkan produk Haus", "Saya puas dengan ukuran yang diberikan produk Haus" memiliki rata-rata skor sebesar 3,29 disimpulkan bahwa konsumen puas dengan produk Haus!. Dari sisi harga mereka juga puas dilihat dari pernyataan "Saya puas dengan harga yang ditawarkan produk Haus" Dari sisi distribusi mereka juga puas dimana hasil jawaban dari pernyataan "Saya puas dengan lokasi gerai Haus" "Saya puas dengan tampilan dan desain gerai Haus" memiliki rata-rata skor sebesar 3,18. Dapat disimpulkan bahwa pelanggan Haus! puas baik terhadap produk yang ditawarkan, terhadap harga, dan juga kepuasan dalam kemudahan mendapatkan produk tersebut.

#### 5. Loyalitas Pelanggan

Loyalitas terhadap produk Haus! Dengan nilai rata-rata 3,10 menunjukkan bahwa mereka akan tetap melakukan pembelian ulang produk Haus" mengatakan hal positif tentang minuman Haus kepada orang lain" merekomendasikan minuman Haus ke teman dan kerabat

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Citra Merek, Harga, Distribusi, terhadap Loyalitas pelanggan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui Kepuasan terhadap produk Haus! dilakukan analisis dengan menggunakan SEM-PLS.

Evaluasi model pengukuran atau outer model dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas model terlihat pada tabel 1.

**Tabel 1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**

Jenis Uji	Kriteria	Hasil	Keterangan
Pengujian Validitas Berdasarkan Loading Factor	> 0.7	Semua nilai berada pada angka > 0.7	Valid berdasarkan loading factor
Pengujian Validitas berdasarkan Average Variance Extracted(AVE)	AVE > 0.5	Semua nilai berada pada angka > 0.5	Memenuhi syarat validitas berdasarkan AVE
Pengujian Validitas berdasarkan composite reliability (CR)	CA > 0.7	Semua nilai berada pada angka > 0.7	Memenuhi syarat validitas berdasarkan Cronbach's Alpha
Pengujian Validitas Diskriminan	Nilai akar kuadrat AVE dari suatu variabel laten harus > dibandingkan dengan nilai korelasi antara variabel laten tersebut dengan variabel laten lainnya	Nilai akar kuadrat AVE dari setiap variabel laten lebih besar dibandingkan dengan nilai korelasi antara variabel laten tersebut dengan variabel laten lainnya	Telah memenuhi syarat validitas diskriminan

Sumber: Hasil olah data dengan SmartPLS 3.0

### Model Struktural / Inner Model

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Citra Merek, Harga, Distribusi, terhadap Loyalitas pelanggan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui Kepuasan terhadap produk Haus! dapat dilihat pada tabel 2 bahwa Koefisien parameter Citra Merek → Loyalitas 0,323 dengan nilai P-Value 0,159 (lebih besar dari 0,05) dan Kepuasan Pelanggan → Loyalitas kurang dari 0,05 (5%), yang menjelaskan bahwa

variable citra merek memiliki pengaruh secara langsung terhadap Loyalitas

**Tabel 2 Hasil Pengujian Hipotesis**

Path Coefficient	Original Sample	Sample Mean	Std Dev	T Stats	P-Values	Ket
Citra Merek → Kepuasan Pelanggan	0,132	0,148	0,094	1,412	0,159	H1 ditolak
Citra Merek → Loyalitas	0,323	0,315	0,108	3,006	0,003	H2 diterima
Harga → Kepuasan Pelanggan	0,317	0,310	0,091	3,488	0,001	H4 diterima
Harga → Loyalitas	0,024	0,019	0,095	0,246	0,806	H5 ditolak
Distribusi → Kepuasan Pelanggan	0,503	0,500	0,098	5,152	0,000	H7 diterima
Distribusi → Loyalitas	0,064	0,060	0,148	0,432	0,666	H8 ditolak
Kepuasan Pelanggan → Loyalitas	0,618	0,631	0,066	9,353	0,000	H10 diterima

Sumber: Hasil olah data dengan SmartPLS 3.0

P values, Harga → Kepuasan Pelanggan dan Distribusi → Kepuasan Pelanggan juga kurang dari 0,05 (5%) menjelaskan bahwa harga dan distribusi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan koefisien parameter P values Citra Merek → Kepuasan Pelanggan lebih dari 0,05 (5%) menunjukkan bahwa citra merek tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Koefisien parameter Harga → Loyalitas 0,024 dengan P values 0,806 (lebih dari 5%), dan koefisien parameter Distribusi → Loyalitas 0,064 dengan P values 0,666 (lebih dari 5%) menunjukkan bahwa harga dan distribusi tidak berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas.

**Tabel 3. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Konstruk	R-Square	R <sup>2</sup> Adjusted
Kepuasan Pelanggan (Y <sub>1</sub> )	0.670	0.660
Loyalitas Pelanggan (Y <sub>2</sub> )	0.382	0.376

Sumber: Hasil olah data dengan SmartPLS 3.0

Berdasarkan hasil pada Tabel 3 nilai R-Square Adjusted dari Kepuasan pelanggan adalah 0,660 berarti Citra merek, Harga, dan Distribusi mampu menjelaskan Kepuasan pelanggan 66 persen yang mengindikasikan bahwa terdapat variable lain diluar model penelitian ini yang dapat meningkatkan Kepuasan pelanggan. Sementara nilai R-Square Adjusted dari Loyalitas pelanggan sebesar 0,376, yang berarti Citra merek, Harga, Distribusi, dan Kepuasan pelanggan mampu menjelaskan Loyalitas 37,6% yang dapat disimpulkan bahwa terdapat variable lain diluar model yang dapat menjelaskan Loyalitas.

Pengujian hipotesis pengaruh citra merek, harga, dan distribusi terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan sebagai variable intervening didapatkan hasil: koefisien parameter citra merek  $\rightarrow$  kepuasan pelanggan  $\rightarrow$  loyalitas sebesar 0,082 dengan p-values sebesar  $(0,178) > 0,05$  menunjukkan bahwa, kepuasan pelanggan tidak memediasi pengaruh citra merek terhadap loyalitas pelanggan. Koefisien parameter harga  $\rightarrow$  kepuasan pelanggan  $\rightarrow$  loyalitas sebesar 0,196 dan distribusi  $\rightarrow$  kepuasan pelanggan  $\rightarrow$  loyalitas pelanggan sebesar 0,311 dengan nilai p-values sebesar  $(0,002) < 0,05$  (signifikan) dan  $(0,000) < 0,05$  artinya bahwa kepuasan pelanggan memediasi pengaruh harga dan distribusi terhadap loyalitas pelanggan.

#### D. PENUTUP

Harga dan Distribusi berpengaruh terhadap kepuasan namun tidak berpengaruh terhadap loyalitas. Harga yang ditawarkan produk Haus! terjangkau bagi pelanggan dan sesuai dengan kualitas produk yang diberikan. Haus! memposisikan dirinya sebagai brand yang menjual minuman yang sedang hits di pasaran dengan harga yang terjangkau, kisaran harga Rp 5.000 - Rp 20.000 sehingga dapat mengikuti perubahan trend minuman seiring perkembangannya zaman. Distribusi atau bagaimana kondisi

konsumen untuk bisa mendapatkan produk Haus! Menurut CEO Haus! perusahaan telah mengoperasikan 109 gerai 35 diantaranya ada di Jakarta. Harga dan jumlah gerai membuat konsumen puas, namun tidak membuat mereka akan tetap melakukan pembelian ulang produk Haus” mengatakan hal positif tentang minuman Haus kepada orang lain” merekomendasikan minuman Haus ke teman dan kerabat.

Citra merek yang ditunjukkan dengan kualitas rasa yang berbeda dengan minuman sejenis lainnya, kemasan (wadah) menarik yang aman, kesan yang baik dan tidak pernah mengecewakan, minuman yang dapat menghilangkan rasa dahaga dan minuman Haus sebagai minuman trendy/kekinian” tidak berpengaruh terhadap kepuasan namun berpengaruh terhadap loyalitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Harga dan Distribusi berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Haus! sedangkan Citra Merek tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Haus! Harga dan distribusi tidak berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas sedang Citra merek berpengaruh secara langsung terhadap Loyalitas. Kepuasan tidak memediasi citra merek terhadap loyalitas pelanggan Produk Haus! dan kepuasan memediasi harga dan distribusi terhadap loyalitas pelanggan Produk Haus!. Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas Produk Haus!.

#### E. DAFTAR PUSTAKA

- Adventa, E. (2018). *Meneguh Cuan Segar Minuman Kekinian*. Kontan.Co.Id. <https://peluangusaha.kontan.co.id/news/meneguh-cuan-segar-minuman-kekinian>
- Ekarina. (2020). *Raih Pendanaan Rp 30 M, Startup Haus! Ambisi Berekspansi 3.000 Gerai*. Katadata.Co.Id. <https://katadata.co.id/ekarina/brand/5fd33b229ea27/raih-pendanaan-rp-30-m-startup-haus-ambisi-berekspansi-3000-gerai>

- Farizan, N., Rohman, F., & Hussein, A. S. (2019). The Effect of Brand Identity, Brand Image, and Perceived Value on Loyalty With Customer Satisfaction As Mediation Variable for Costumer Fresh Juice Bintaro. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 17(1), 127–132. <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2019.017.01.14>
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares : Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Semarang : BP Undip.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). Marketing Management. In *Global Edition* (16th ed.). Pearson Education Limited.
- Nurnilasari, N., Kusumah, A. I., & Koswara, D. (2021). Analisis Distribusi Produk Buah-Buahan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD Sumber Mangga Cirebon. *Jurnal Cendekia Jaya*, 3(2), 79–94.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung : Alfabeta.
- Sari, N., & Siregar, A. P. (2019). Pengaruh Food Quality, Price, Service Quality dan Perceived Value terhadap Customer Loyalty pada Restoran Aneka Rasa Jambi dengan Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening. *J-MAS: Jurnal Manajemen Dan Sains*, 4(2), 368–374. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33087/jmas.v4i2.121>
- Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. (2015). *Consumer Behavior*. New Jersey : Pearson Education Inc.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit Alfabeta Bandung.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2017). *Pemasaran Strategik : Mengupas Pemasaran Strategik, Branding Strategik, Customer Satisfaction, Strategi Kompetitif hingga e-Marketing*.

Yogyakarta : Andi.

## **PENGARUH SUKU BUNGA DAN PENANAMAN MODAL ASING TERHADAP PERKEMBANGAN PASAR MODAL INDONESIA**

**Sigit Pramono<sup>1)</sup>, Rita<sup>2)</sup>, Siti Maryam<sup>3)</sup>**

<sup>1,2</sup>Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Bisnis, ITB Swadharma

<sup>3</sup>Program Studi Administrasi Niaga, Fakultas Ekonomi Bisnis, ITB Swadharma

Correspondence author: Rita, rita@swadharma.ac.id, Jakarta, Indonesia

### **Abstract**

This research aims to determine the influence of interest rates and foreign investment on the development of the Indonesian capital market. This research uses secondary data taken from Indonesian bank sources from 1990 to 2020 using Descriptive Statistics research methods. The financial sector is at the head of the growth rate of the real sector through capital accumulation and technological innovation. The capital markets sector shows optimism visible from the crowd of companies who plan for initial offerings (IPO). OJK recorded, raising funds in the capital market as of July 27, 2020, had reached IDR 116.6 trillion. Twenty-seven new issuers have successfully landed on the stock exchange. Not only that, there are still 86 other issuers preparing for an IPO worth IDR 54.2 trillion. The research results show that the influence of interest rates on capital market development has a negative effect, while foreign investment has a positive effect on capital market growth. Interest rates and foreign investment simultaneously influence capital market development by 79%, while the other 21% is influenced by other factors.

**Keywords:** interest rate, foreign investmen, capital market

### **Abstrak**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh tingkat suku bunga, dan penanaman modal asing terhadap perkembangan pasar modal Indonesia. Dalam penelitian ini menggunakan data sekunder yang diambil dari sumber bank Indonesia dari tahun 1990 sd 2020 dengan menggunakan metode penelitian Statistik Deskriptif. Sektor keuangan jadi kepala laju tumbuhnya sektor riil lewat pengakumulasian kapital serta inovasi teknologi dimana sektor pasar modal memperlihatkan keoptimisan yang nampak dari keramaian perusahaan dengan rencana menawarkan awal-awal (IPO). OJK melakukan pencatatan, menghimpun dana di pasar modalnya sampai 27 Juli 2020 sudah tercapai Rp 116,6 Triliun. Ada 27 Emiten terbaru yang sukses membumi di bursa saham. Bukan hanya itu, masih ada 86 emiten lagi yang melakukan persiapan IPO bernilai sebanyak Rp54,2 Triliun. Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa pengaruh tingkat suku bunga terhadap perkembangan pasar modal berpengaruh negatif sementara penanaman modal asing berpengaruh positif terhadap pertumbuhan pasar modal. Sementara Tingkat suku bunga dan penanaman modal asing secara simultan mempengaruhi perkembangan pasar modal sebesar 79 % dimana 21 % lainnya dipengaruhi faktor lain.

**Kata Kunci:** suku bunga, penanaman modal asing, pasar modal



## A. PENDAHULUAN

Sektor keuangan memiliki peran penting pada roda perekonomian suatu negara yang menjadi penyedia sumber uang utama untuk perputaran ekonomi (Ruslan, 2011). Pergerakan pasar modal di Indonesia menunjukkan kemajuan dan perkembangan yang pesat. Bisa dilihat dari peningkatan jumlah perusahaan yang tercatat dalam pasar modal Indonesia hingga tahun 2020, sejumlah 221 perusahaan yang tercatat selaku perusahaan terbuka. Perusahaan ini meliputi 3 sektor, yakni 1) sektor utama berupa sektor pertambangan dan pertanian, 2) sektor manufaktur mencakup sektor industri kimia dan dasar, beragam industri serta benda konsumsi, dan 3) sektor jasa mencakup real estate dan properti, infrastruktur dan transportasi, keuangan serta investasi dan perdagangan jasa (Lisnawati & Budiyantri, 2011).

Melalui pasar modal, pihak yang berinvestasi atau perusahaan di pasar modal bisa dipermudah transaksinya dan berdampak positif bagi kedua pihak. Perusahaan bisa menjual surat pentingnya perusahaan di pasar modal dengan nama obligasi/saham, maka mendapatkan modal untuk mengembangkan perusahaannya. Demikian pula dengan orang yang berinvestasi akan mendapat laba secara finansial apabila dengan tepat berinvestasi pada sebuah saham atau obligasi. Pasar modal tidak saja menawarkan laba untuk perusahaan yang memerlukan modal (Rustiana et al., 2022).

Pasar modal pun sebagai ajang investasi untuk penanam modal, kelompok yang dananya berlebih, agar bisa menanamkan modal yang berharap bisa mendapat pengembalian. Orang yang berinvestasi bisa menentukan ke perusahaan manakah akan berinvestasi supaya mendapat laba yang optimal. Berkembangnya pasar modal selaku lembaga perangkat investasi punya fungsi ekonomi dan finansial yang makin dibutuhkan masyarakat selaku media pilihan dan pengumpul dana. Pihak penginvestasi

yang melakukan transaksi di dasar bursa untuk memutuskan untuk menentukan portofolio bisa menuai keuntungan, sehingga orang yang berinvestasi membutuhkan informasi. Diantaranya informasi tersedia ialah pemberitahuan *stock split* istilah lainnya memecahkan saham. Memecah saham ialah kegiatan *Go Public* perusahaan dalam rangka meningkatkan total saham tersebar (Dewanata & Wirajaya, 2021).

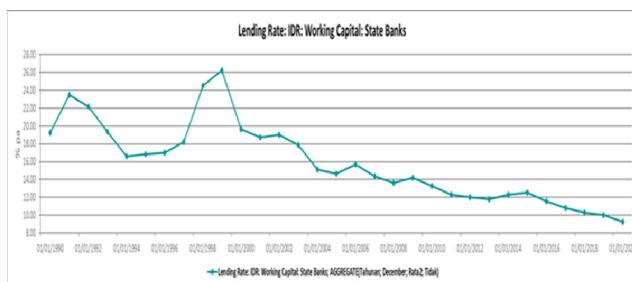
Ada sejumlah instrumen dalam melakukan investasi yang mana masyarakat cenderung populer dengan emas atau properti. Tetapi, hanya sedikit yang mengenal terkait alternatif investasi lewat pasar modal (Hamonangan & Wisuda, 2022). Pasar Modal sebagai instrumen untuk menggali dana bagi korporasi yang telah *Go Public* dan *Goes International*. Dalam menentukan investasi memakai *Capital Market* atau Pasar Modal ini, tidak sekedar memberi peluang ke masyarakat untuk memperoleh laba. Tetapi juga turut aktif dalam menaikkan keadaan ekonomi negara. Fungsi Pasar Modal selaku Lembaga penengah antara pihak yang memiliki dana lebih terhadap yang butuh pendanaan (Tandelilin, 2011).

Prospek suku bunga yang tinggi bagi pasar saham bisa menjadikan orang yang berinvestasinya merubah pilihan mereka dari ekuitas ke sekuritas yang lebih menarik dan berisiko lebih rendah. Aliran dana ke pasar uang yang makin kecil bisa berakibat makin rendah permintaan saham. Hal ini bisa membuat bea sahamnya turun (Andriyani & Armereo, 2016).

Tarif bunga yang tinggi bisa mengakibatkan bea sahamnya menurun. Kebalikannya bila tarif suku bunga yang rendah bisa mengakibatkan bea sahamnya meningkat. Hal ini dikarenakan orang yang berinvestasinya berkemungkinan melakukan yang membelikan saham supaya mendapat laba yang semakin besar dari taraf suku bunga pada investasi deposito (Nurlina, 2017). Selain itu menurunnya suku bunga akan menjadikan biaya pinjamannya menurun, yang memicu bisnis untuk

menaikkan pengeluaran investasinya. Suku bunga yang cenderung rendah akan memberi bank semakin banyak insentif untuk memberikan pinjaman ke bisnis dan rumah tangga yang mendukung mereka untuk membelanjakannya lebih banyak.

Pada gambar grafik suku bunga Bank Indonesia selama tahun 1990 -2020 terlihat pergerakan sebagai berikut :



Sumber Data : Bank Indonesia

Gambar 1. Grafik Suku Bunga Bank Indonesia 1990 -2020

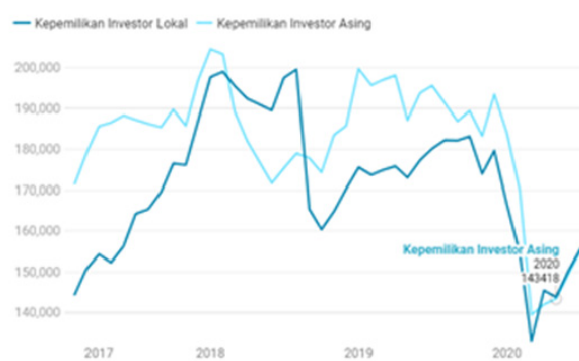
Dalam grafik di atas terlihat suku bunga pinjaman Bank Indonesia berada di kisaran rata-rata 15,89% per tahun. Selama beberapa tahun perkembangan suku bunga kredit Bank Indonesia mengalami trend penurunan. Hal ini dapat dilihat semenjak Januari 2020 suku bunga acuan BI menurun senilai 150 bps. Jika taraf suku bunganya naik sehingga bea obligasinya turun, walau sebenarnya dampak suku bunga pada saham tidak dirasakan secara langsung. Pengaruhnya tingkat suku bunga dan investasi ini nampak dari keadaan bila suku bunganya rendah maka total investasinya akan naik. Kebalikannya bila suku bunganya tinggi maka total investasinya akan turun. Sejalan dengan hal tersebut maka dapat dilihat pada grafik IHSG Indonesia yang mengalami peningkatan tiap tahunnya artinya terjadi adanya kenaikan investasi seiring dengan penurunan tingkat suku bunga Bank Indonesia.

Suku Bunga riil merupakan Suku Bunga nominal dikurangkan tingkat inflasinya (Mankiw, 2011). Suku bunga riil yang biasanya menjadi acuan yaitu risk-free rate (pada kasus Indonesia yaitu SBI) dikurangi inflasi. Tingkatan Suku Bunga berdasar yaitu

harga pemakaian dana investasi (*loanable funds*). Tingkatan Suku Bunga menjadi sebuah indikator untuk melakukan penentuan dilakukannya penginvestasian atau penabungan (Boediono, 2014). Suku Bunga yaitu harganya peminjaman. Suku Bunga disebut menjadi persentase uang pokok tiap unit waktunya. Bunga menjadi sebuah takaran harga terpakainya sumber daya oleh yang berdebit untuk dibayar ke yang berkredit (Sunariyah, 2013).

Disisi lain Pasar Modal bisa menunjang terbentuknya pengalokasian dana yang efisien dikarenakan melalui Pasar Modal maka pihak orang yang berinvestasinya bisa menentukan pilihan investasi yang memberi pengembalian yang maksimal. Asumsinya, investasi yang memberi pengembalian cenderung tinggi ialah sektor yang paling produktif di pasar. Sehingga dana dari orang yang berinvestasi bisa dipergunakan dengan produktif oleh perusahaan bersangkutan.

Sehubungan dengan adanya aliran investasi asing ke Pasar Modal Indonesia, berikut ditampilkan grafik porsi kepemilikan orang yang berinvestasi lokal dan orang yang berinvestasi asing yang tercatat di Kustodian Sentral Efek Indonesia (KSEI).



Sumber Data : KSEI

Gambar 2. Porsi Kepemilikan Saham Orang yang berinvestasi Lokal dan Asing

Berdasarkan grafik tersebut, per Juli 2020 keseluruhan angka asset saham orang yang berinvestasi asing senilai Rp 3.111 Triliun atau sebesar 51,9% dari seluruh jumlah kapitalisasian pasar BEI di akhir Juli

2020. Dimana, orang yang berinvestasi lokal hanya berkontribusi 45% kepemilikan sahamnya, dan terlebih jika ditarik hingga 13 tahun sebelumnya perbandingan kepemilikan orang yang berinvestasi domestik hanya senilai 31%. Selain itu, orang yang berinvestasi asing lebih memfokuskan pada saham-saham market cap besar atau blue chip yang dari segi pergerakannya tidak begitu agresif. Pada tabel proporsi kepemilikan orang yang berinvestasi asing dan orang yang berinvestasi lokal di 8 saham LQ45 berkapitalisasi pasar terbesar.

Terdapat 8 saham dengan kapitalisasi pasarnya paling besar di LQ45, terdapat sebuah bagian saham yang dikuasai orang yang berinvestasi lokal terlebih kepemilikan asing di sejumlah saham terjadi ketidakseimbangan yang tinggi. Seperti saham PT Bank Central Asia Tbk (BBCA) yang mempunyai ketidakseimbangan asing-lokal tertinggi. Kepemilikan orang yang berinvestasi lokal di sahamnya non-warkat BBCA memperlihatkan senilai 19,8%. Selain itu, saham bank-bank besar lain yakni Bank Mandiri Tbk (BMRI) serta PT Bank Rakyat Indonesia Tbk (BBRI) kepemilikan orang yang berinvestasi lokalnya juga sangat tidak seimbang. Dalam hal ini, orang yang berinvestasi domestik senilai 22,5% sahamnya BBRI sementara BMRI juga tidak seimbang, yaitu 24,5%, tidak melebihi seperempatnya.

Penanaman Modal di Indonesia ditetapkan melalui Undang-Undang No.25 tahun 2007 tentang Penanaman Modal Asing (PMA). Penanaman Modal Asing dalam Undang-Undang ini yaitu aktivitas menanamkan modal untuk melakukan usaha di wilayah Republik Indonesia yang dilakukan oleh penanam modal asing, baik menggunakan modal asing sepenuhnya ataupun yang bekerjasama dengan penanam modal dalam negeri.

Penanaman modal asing (PMA) artinya perusahaan di negara asal modal dengan *de facto* maupun *de jure* menjalankan kegiatan mengawasi aset yang diinvestasikan di negara penerima; penciptaan sebuah

perusahaan menggunakan kepemilikan mayoritas saham; penciptaan sebuah perusahaan yang didanai perusahaan penanam modal maupun menempatkan aset tetap di negara penerima (Jhingan, 2012). Perolehan untung dari Penanaman Modal Asing berkontribusi pula pada pajak penghasilan (Paramita, 2020). Indonesia bisa pula sebagai keduanya yakni menjadi *host* serta *home country*. Selaku *host country* maupun *home country*, penginvestasian di Indonesia semakin bertambah tiap tahunnya. Penanaman Modal Asing bisa dijalankan melalui pembelian perusahaan di luar negeri yang telah ada maupun menyiapkan modal dalam mendirikan perusahaan di negara tujuannya.

## B. METODE PENELITIAN

Obyek atau populasi dalam riset ini adalah Tingkat Suku Bunga, Penanaman Modal Asing dan Perkembangan Pasar Modal. Berdasarkan permasalahan serta tujuan riset ini, maka pengambilan sampel dalam riset ini beberapa kriteria, diantaranya:

1. Tingkat Suku Bunga secara Semester dari tahun 1990-2020.
2. Penanaman Modal Asing Langsung Indonesia secara Semester dari tahun 1990-2020.
3. Perkembangan Pasar Modal di Indonesia secara Semester dari tahun 1990 – 2020.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data dokumentasi berupa angka yang di peroleh dari website resmi BPS, Bank Indonesia, dan Badan Koordinasi Penanaman Modal. Teknik analisis yang dipakai dalam riset ini adalah statistik deskriptif, memberi deskripsi dari data-data berdasarkan mean atau nilai reratanya, nilai minimum, nilai maksimum, serta standar deviasi.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data dari Bank Indonesia, tingkat suku bunga selama periode

penelitian 30 (tiga puluh) tahun 1990-2020 dengan data semester terdapat 62 (enam puluh dua) sampel penelitian. Data penelitian Tingkat Suku Bunga selama tahun 1990-2020 memiliki nilai rata-rata 17,01% . Tingkat Suku Bunga tertinggi tercatat sebesar 34,75% pada Semester II Tahun 1998 dan Tingkat Suku Bunga terendah tercatat sebesar 9,15% pada Semester II Tahun 2020. Berdasarkan grafik pada bagian pendahuluan dapat terlihat bahwa tingkat suku bunga BI sepanjang tahun 1990-2020 nilainya menurun. Adapun suku bunga tertinggi tercatat sebesar 34,75% pada Semester II Tahun 1998 karena adanya krisis moneter, sehingga suku bunga deposito di tahun 1998 sempat melonjak hingga 60% serta 70% yang membuat bunga depositonya melebihi bunga kredit. Saat itulah Bank Indonesia mengaplikasikan kebijakan suku bunga yang tinggi sampai money market mencapai 70% dalam rangka mengatasi inflasi. Namun berbeda saat Semester II tahun 2020, di mana tingkat suku bunga terendah tercatat hanya sebesar 9,15%. Pada tahun 2020 Bank Indonesia memangkas suku bunga dasar untuk merespons otoritas moneter dari keadaan ekonomi akibat dari wabah Covid-19. Dalam catatan BI telah melakukan pemangkasan suku bunga sebanyak 5 kali ataupun sebesar 125 bps (basis poin) selama tahun 2020. Menurut Bank Indonesia, rendahnya suku bunga ini akan terus terjadi sepanjang inflasi belum memperlihatkan tanda-tanda akan meningkat.

Penanaman Modal Asing (PMA) Data penelitian PMA di Indonesia selama tahun 1990 sampai 2020 memiliki nilai rata-rata USD1980,146 juta. Nilai PMA tertinggi tercatat sebesar USD7371,456 juta pada Semester I Tahun 2019 dan nilai PMA terendah tercatat sebesar USD -9329,41 juta pada Semester II Tahun 2016, sepanjang tahun Penanaman PMA di Indonesia perlahan meningkat sepanjang tahun 1990 hingga 2015, hal tersebut karena kondisi perekonomian Indonesia cenderung stabil. Namun PMA Indonesia menurun signifikan

sampai berada di titik terendah di tahun 2016, hal ini disebabkan karena kerapuhan ekonomi global, pelemahan terus menerus dari permintaan agregat, pertumbuhan lamban di beberapa negara pengekspor komoditas dan kemerosotan keuntungan beberapa perusahaan multinasional di tahun 2015. Selanjutnya di tahun 2017 serta 2018, FDI mulai meningkat lagi hingga akhirnya mencapai puncak tertinggi di Semester I tahun 2019, hal ini dikarenakan kondisi perekonomian Indonesia sedang dalam keadaan stabil dan menurut BKPM terdapat investasi dari Cina sebanyak dua kali lipat dari tahun sebelumnya senilai USD 4,74 Miliar dengan jumlah proyek sebanyak 2.130, sebelum akhirnya FDI harus menurun kembali di Semester II 2019 dikarenakan China sedang dihantam oleh Pandemi Covid – 19.

#### **Uji F Simultan**

Uji F-statistik dipergunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen secara simultan memiliki pengaruh pada variabel dependen. Hasil dari perhitungan regresi dengan nilai signifikansi  $0,0000 < 0,05$  yang artinya memiliki pengaruh yang signifikan, di mana variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen. Hasil perhitungan yang didapat adalah nilai signifikansi  $0,0000 < 0,05$  yang berarti berpengaruh signifikan, menunjukkan bahwa variabel Penanaman Modal Asing, tingkat suku bunga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Perkembangan Pasar Modal Indonesia.

#### **Uji Parsial Pengaruh Tingkat Suku Bunga ( $X_1$ ) terhadap Perkembangan Pasar Modal Indonesia**

Secara statistik menunjukkan hasil signifikansi nilai Tingkat Suku Bunga terhadap Perkembangan Pasar Modal Indonesia lebih kecil dari  $\alpha$  ( $0,0000 < 0,05$ ) yaitu sebesar - 4,840942, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Tingkat Suku Bunga terhadap Perkembangan Pasar Modal Indonesia berpengaruh signifikan dan

negatif. Interpretasi dalam bahasa ilmu ekonomi pengertian signifikan bermakna bahwa Tingkat Suku Bunga secara meyakinkan dan berarti dapat dibuktikan mempengaruhi Perkembangan Pasar Modal Indonesia. Dimana pengertian negatif memberikan makna bahwa peningkatan Tingkat Suku Bunga diikuti juga dengan penurunan terhadap Perkembangan Pasar Modal Indonesia.

### **Uji Parsial Pengaruh Penanaman Modal Asing ( $X_2$ ) terhadap Perkembangan Pasar Modal Indonesia**

Pengaruh dari nilai Penanaman Modal Asing terhadap Perkembangan Pasar Modal Indonesia yang diproksikan dengan berdasarkan hasil dari pengujian yang dilakukan pada tabel regresi linear berganda apabila dilihat dari statistik memperlihatkan hasil signifikansi nilai Penanaman Modal Asing terhadap Perkembangan Pasar Modal Indonesia lebih besar dari  $\alpha$  ( $0,0051 < 0,05$ ) yaitu sebesar 2,916972, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Penanaman Modal Asing terhadap Perkembangan Pasar Modal Indonesia berpengaruh signifikan dan positif. Adapun interpretasi yang dapat dijelaskan menurut ilmu ekonomi definisi dari signifikan bahwa hipotesis nilai Penanaman Modal Asing secara meyakinkan dan berarti dapat dibuktikan mempengaruhi Perkembangan Pasar Modal Indonesia. Dimana pengertian positif memberikan makna bahwa peningkatan Penanaman Modal Asing diikuti juga oleh peningkatan terhadap Perkembangan Pasar Modal Indonesia.

### **Koefisien Determinasi (R-Squared)**

Besarnya pengaruh tingkat suku bunga, nilai Penanaman Modal Asing berpengaruh signifikan terhadap Perkembangan Pasar Modal Indonesia dan ditunjukkan oleh hasil regresi kedua variabel independen tersebut terhadap Perkembangan Pasar Modal Indonesia yaitu Adjusted R Squared = 0,794491, artinya besarnya pengaruh Penanaman Modal Asing, secara simultan

berpengaruh signifikan terhadap Perkembangan Pasar Modal Indonesia yang diproksikan dengan Perkembangan Pasar Modal Indonesia sebesar 79,44 persen, sisanya 20,55 persen dipengaruhi faktor-faktor lain di luar model yang diteliti.

Sedangkan secara parsial, pada hasil regresi tersebut di atas, variabel yang paling besar pengaruhnya hingga yang paling kecil pengaruhnya dengan urutan sebagai berikut : Tingkat Suku Bunga memberikan pengaruh terbesar terhadap Perkembangan Pasar Modal Indonesia dengan nilai t-statistik sebesar - 4,840942 dan nilai signifikansi sebesar 0,0000. dan Penanaman Modal Asing memberikan pengaruh terendah dibandingkan variabel independen lainnya terhadap Perkembangan Pasar Modal Indonesia dengan nilai t-statistik sebesar 2,916972 dan nilai signifikansi sebesar 0,0051.

### **D. PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa tingkat suku bunga mempengaruhi dengan signifikan dan negatif terhadap Perkembangan Pasar Modal Indonesia. Hal ini dikarenakan semakin tinggi tingkat suku bunga, maka investor cenderung menanamkan modalnya dalam bentuk deposito dibandingkan investasi di pasar modal.

Pengaruh penanaman modal asing terhadap perkembangan Pasar Modal Indonesia berpengaruh signifikan dan positif. Adapun interpretasi yang dapat dijelaskan menurut ilmu ekonomi definisi dari signifikan bahwa hipotesis nilai Penanaman Modal Asing secara meyakinkan dan berarti dapat dibuktikan mempengaruhi Perkembangan Pasar Modal Indonesia

Penanaman Modal Asing dan Tingkat Suku Bunga secara simultan mempengaruhi dengan signifikan terhadap Perkembangan Pasar Modal Indonesia sebesar 79 persen. Hal ini artinya masih ada sisa 21 persen yang dipengaruhi oleh variabel lainnya.

Dalam rangka menstabilkan kurs mata uang Rupiah terhadap Dollar, diharapkan Bank Indonesia melalui kebijakan moneter harus menerapkan tingkat suku bunga yang lebih kompetitif, karena dengan menaikkan suku bunga acuan atau BI Rate ini merupakan salah satu solusi untuk menguatkan nilai tukar mata uang Rupiah. Tingkat suku bunga menentukan nilai tambah mata uang suatu negara. Semakin tinggi tingkat suku bunga mata uang, akan semakin tinggi juga tingkat permintaan terhadap mata uang tersebut. Akan tetapi kebijakan suku bunga jangan terlalu tinggi karena akan menyebabkan jumlah uang yang beredar menjadi semakin sedikit, yang dapat berakibat pada naiknya harga-harga barang atau inflasi.

Diharapkan bagi Peneliti selanjutnya melaksanakan penelitian dengan menggunakan variabel lainnya yang belum dibahas dalam penelitian ini.

#### E. DAFTAR PUSTAKA

- Andriyani, I., & Armereo, C. (2016). Pengaruh Suku Bunga, Inflasi, dan Nilai Buku Terhadap Harga Saham Perusahaan Indeks Lq45 Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI). *Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis*, 15(Mei), 44–64.
- Boediono. (2014). *Ekonomi Internasional - Pengantar Ilmu Ekonomi No. 3*. Yogyakarta : BPFE.
- Dewanata, N. P. W. P., & Wirajaya, I. G. A. (2021). Reaksi Pasar atas Pengumuman Pemecahan Saham pada Perusahaan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia. *E-Jurnal Akuntansi*, 31(10), 2530–2541. <https://doi.org/10.24843/eja.2021.v31.i10.p10>
- Hamonangan, Y. E., & Wisuda, H. P. (2022). Pemahaman Investasi pada Generasi Milenial di Indonesia. *Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(2), 29–40.
- Jhingan, M. L. (2012). *Ekonomi Pembangunan dan Perencanaan*. Jakarta : Rajawali Press.
- Lisnawati, & Budiyantri, E. (2011). Perkembangan Pasar Modal Dan Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia: Analisis Vector Autoregressions (VAR). *Jurnal Ekonomi & Kebijakan Publik*, 2(2), 707–728. <https://doi.org/10.22212/jekp.v2i2.124>
- Mankiw, N. G. (2011). *Pengantar Ekonomi Makro*. Jakarta : Erlangga.
- Nurlina. (2017). Pengaruh Nilai Tukar dan Suku Bunga terhadap Harga Saham PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. *Jurnal Samudra Ekonomika*, 1(1), 33–41.
- Paramita, R. (2020). Pengaruh Masuknya Penanaman Modal Langsung Terhadap Pendapatan Pajak Indonesia Periode 1972-2018. *Jurnal Budget*, 5(1), 114–129.
- Ruslan, D. (2011). Analisis Financial Deepening Di Indonesia. *Journal of Indonesian Applied Economics*, 5(2), 183–204. <https://doi.org/10.21776/ub.jiae.2011.005.02.4>
- Rustiana, D., Ramadhani, S., & Batubara, M. (2022). Strategi di Pasar Modal Syariah. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 2(1), 1578–1589.
- Sunariyah. (2013). *Pengantar Pengetahuan Pasar Modal (Edisi 6)*. Yogyakarta : UPP STIM YKPN.
- Tandelilin, E. (2011). *Portofolio dan Investasi: Teori dan Aplikasi. Ed 1*. Yogyakarta : Kanisius.

## IMPLEMENTASI MANAJEMEN RISIKO TERHADAP PENJUALAN DIMASA PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS PADA PT ANDIKA INSAN CITA)

Annisa Illahi<sup>1)</sup>, Sugiyono<sup>2)</sup> Dhenok Darwanti<sup>3)</sup>, Evi Okli Lailani<sup>4)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Bisnis, ITB Swadharma

<sup>2)</sup>Program Studi Teknik Elektro, Fakultas Teknologi, ITB Swadharma

<sup>3)</sup>Program Studi Keuangan dan Perbankan, Fakultas Ekonomi Bisnis, ITB Swadharma

<sup>4)</sup>Program Studi Administrasi Niaga, Fakultas Ekonomi Bisnis, ITB Swadharma

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

### Abstract

This study aims to determine how risk management is implemented, especially for operational risks demanded at PT Andika Insan Cita during the COVID-19 pandemic. This research will explain how PT Andika Insan Cita identifies risks and analyzes and evaluates risks, as well as how PT Andika Insan Cita treats risks during the COVID-19 pandemic. This type of research is case study research by examining companies engaged in the service sector. Researchers obtained data through interview methods and analyzed existing data. The data is then analyzed based on the risk management process based on ISO 31000:2018, particularly identification, risk analysis and evaluation, and risk treatment. Based on the analysis, the results show that the implementation of risk management at PT Andika Insan Cita shows the following results: 1) Respondents have identified risks. 2) The results of risk analysis and evaluation show that the risks that have been identified fall into the green zone and the red zone. 3) All types of risk treatment are used by respondents to reduce higher risks.

**Keywords:** risk management, ISO 31000:2018, pandemic covid-19

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi manajemen risiko khususnya pada risiko operasional yang dilakukan PT Andika Insan Cita selama masa pandemi COVID-19. Penelitian ini akan menjelaskan bagaimana PT Andika Insan Cita mengidentifikasi risiko, menganalisis dan mengevaluasi risiko, serta bagaimana pihak PT Andika Insan Cita memperlakukan risiko selama pandemi COVID-19. Jenis penelitian ini adalah penelitian studi kasus dengan meneliti perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Peneliti mendapatkan data melalui metode wawancara dan menganalisis data yang telah ada. Data tersebut selanjutnya dianalisis berdasarkan proses manajemen risiko berdasarkan ISO 31000:2018 yaitu identifikasi risiko, analisis dan evaluasi risiko, serta perlakuan risiko. Berdasarkan dari analisis yang telah dilakukan, diperoleh bahwa implementasi manajemen risiko pada PT Andika Insan Cita menunjukkan hasil sebagai berikut: 1) Responden telah mengidentifikasi risiko. 2) Hasil analisis dan evaluasi risiko menunjukkan bahwa risiko yang telah

diidentifikasi masuk ke dalam zona hijau dan zona merah. 3) Seluruh jenis perlakuan risiko digunakan oleh responden dalam mengurangi risiko yang lebih tinggi.

**Kata Kunci:** manajemen resiko, ISO 31000:2018, pandemi covid

## A. PENDAHULUAN

Sejak tanggal 2 Maret 2020, pemerintah Indonesia melaporkan kasus positif COVID-19 pertama kali di Indonesia. Corona Virus Disease atau COVID-19 merupakan virus yang menyerang pernapasan manusia. Virus COVID-19 menyebar begitu cepat dan kasusnya semakin hari semakin bertambah dan sudah menginfeksi lebih dari ratusan ribu jiwa di Indonesia dan jutaan jiwa di dunia dalam waktu yang singkat, sehingga WHO (World Health Organization) menetapkan bahwa wabah COVID-19 ini menjadi pandemi (Siagian, 2020). Banyak cara yang dilakukan oleh pemerintah untuk meminimalisir penyebaran penyakit ini seperti menerapkan protokol kesehatan yang ketat, jaga jarak, memberlakukan WFH (work from home) bagi karyawan dan pekerja, serta pembelajaran daring (dalam jaringan) bagi pelajar dan mahasiswa (Astiti & Kardiwinata, 2021).

Laporan Organisation for Economic Co-operation and Development (2020) menyebutkan bahwa pandemi COVID-19 berimplikasi terhadap ancaman krisis ekonomi besar yang ditandai dengan terhentinya aktivitas produksi di banyak negara, jatuhnya tingkat konsumsi masyarakat, hilangnya kepercayaan konsumen, jatuhnya bursa saham yang pada akhirnya mengarah kepada ketidakpastian (Utami, 2021). Keadaan yang harus memaksakan masyarakat melakukan semua hal untuk dilakukan di dalam rumah tentunya membawa dampak negatif terhadap perekonomian di berbagai sektor (Mawar et al., 2021). Dalam keberadaannya tentu terdapat risiko-risiko yang melekat dengan usaha tersebut, terlebih dalam keadaan pandemi COVID-19 saat ini.

Dalam meminimalisir risiko yang muncul umumnya para pelaku usaha melakukan manajemen risiko di dalam operasional perusahaan. Manajemen risiko adalah sebuah usaha untuk mengetahui, menganalisa, serta mengendalikan risiko untuk memperoleh efektifitas dan efisiensi yang tinggi untuk setiap kegiatan yang ada di sebuah Perusahaan (Dewi & Sedana, 2017). Manajemen risiko dapat mengarahkan dan mengendalikan organisasi yang berkaitan dengan risiko yang mungkin akan timbul di masa mendatang sehingga perusahaan mampu menangani atau mengantisipasi risiko tersebut (Azizah et al., 2022).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Widjaya & Sugiarti, 2013), Risk Management dapat membantu perusahaan untuk meningkatkan kinerja non-finansial yang bertujuan utamanya adalah untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Setiap risiko ditangani dengan respon yang berbeda. Ada 4 cara yang digunakan yaitu menolak (*avoid*), mengurangi (*reduce*), menerima (*accept*), dan membagi (*share*). Risiko yang ditimbulkan oleh pandemi COVID-19 tidak diidentifikasi dan dianalisis sebelumnya, sehingga dampak yang muncul sekarang tidak mampu untuk diminimalisir atau diantisipasi karena tidak adanya kesiapan dari para pelaku usaha. Namun pengelola usaha dapat menetapkan manajemen risiko yang timbul saat masa pandemi COVID-19 demi mengurangi dampak dampak yang lebih parah. Risiko yang muncul memiliki berbagai level dampak yaitu tinggi, sedang, hingga rendah. Semua risiko harus dikelola agar ditemukan solusi jangka pendek bagi permasalahan perusahaan.



Dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa munculnya pandemi COVID-19 membawa risiko-risiko baru yang harus dianalisis dan dikelola agar risiko-risiko yang timbul mampu diatasi. Dari beberapa uraian di atas, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai implementasi manajemen risiko yang dilakukan pada pelaku usaha khususnya di dalam keadaan pandemi COVID-19 yang sedang terjadi saat ini pada perusahaan jasa PT Andika Insan Cita. Peneliti tertarik untuk mengetahui apakah pihak perusahaan telah mengidentifikasi risiko yang mungkin saja terjadi di masa depan, bagaimana pihak perusahaan menganalisis dan mengevaluasi risiko, serta bagaimana pihak perusahaan memperlakukan risiko selama pandemi COVID-19.

Penelitian yang dilakukan menggunakan ISO 31000 sebagai pedoman. Standar ISO 31000 memiliki perspektif yang jauh lebih luas (dapat diterapkan dalam berbagai lingkungan dan kegiatan) dan lebih konseptual dibanding lainnya. Hal tersebut ditandai dengan adanya prinsip-prinsip yang secara eksplisit dinyatakan dan adanya kerangka kerja manajemen risiko (Manuputty et al., 2022).

Peneliti membatasi ruang lingkup risiko yang akan diteliti yaitu hanya pada risiko penjualan khususnya pada risiko operasi dan risiko sumber daya manusia. Menurut (Nurapiyah, 2019), risiko operasional mencakup risiko proses, risiko sumber daya manusia, risiko insidental, risiko sistem, dan risiko bisnis. Alasan peneliti hanya memilih risiko operasi dan risiko sumber daya manusia adalah karena kedua risiko tersebut memiliki dampak yang dinilai cukup tinggi pada saat pandemi COVID-19.

## **B. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus pada salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa yang berada di Jakarta. Penelitian ini mengamati dan mendeskripsikan bagaimana implementasi

manajemen risiko operasional khususnya risiko proses dan risiko SDM yang diterapkan oleh perusahaan jasa tersebut pada saat pandemi COVID-19.

Tempat penelitian yaitu salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa bernama PT Andika Insan Cita. Alasan peneliti memilih PT Andika Insan Cita sebagai tempat penelitian karena kondisi pandemi COVID-19 menyebabkan keterbatasan aktivitas dan perusahaan jasa cukup menarik untuk dijadikan tempat penelitian dikarenakan berhubungan dengan Sumber Daya Manusia. Peneliti memilih perusahaan jasa dikarenakan penyedia jasa tenaga kerja lumayan berdampak pada masa pandemi COVID-19. Dalam hal tersebut peneliti memiliki pembahasan mengenai implementasi manajemen risiko terhadap penjualan dari perusahaan jasa yang akan diteliti.

Data yang digunakan peneliti merupakan data kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif karena menggunakan hasil dari mengidentifikasi risiko, analisis risiko, dan perlakuan risiko akan dianalisis serta data diperoleh untuk menambah penjelasan mengenai permasalahan yang dianalisis.

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah implementasi manajemen risiko yang dilakukan pihak perusahaan saat pandemi COVID-19.

### **Sumber Data**

Sumber data dari penelitian ini berupa:

#### **1. Data primer**

Menurut (Sugiyono, 2017), data primer yaitu sumber data yang langsung

memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Peneliti menggunakan hasil wawancara, angket atau kuisioner yang didapatkan dari informan mengenai topik penelitian sebagai data primer. Data primer yang diperlukan mencakup: Profil dan gambaran umum perusahaan yang diteliti. Identifikasi risiko, analisis risiko, Perlakuan risiko, keuangan publikasi Perusahaan, laporan pemerintah, data yang diperoleh dari majalah dan lain sebagainya.

Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah sesuai dengan Undang-Undang Ketenagakerjaan, buku jurnal, artikel yang berkaitan dengan topik penelitian. Data sekunder yang diambil dalam penelitian ini yaitu informasi mengenai profil perusahaan secara lebih lengkap yang diambil dari pihak manajemen perusahaan langsung.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini data responden dalam penelitian ini. Tabel 1 menunjukkan bahwa responden yang menjadi subjek penelitian sebanyak tiga orang dikarenakan yang berkompeten menjelaskan tentang manajemen resiko adalah memiliki jabatan sebagai Direktur (pemilik perusahaan), Manajer dan SDM. Pada tabel 2 dapat dilihat latar belakang responden dari segi pendidikan dan usia.

Tabel 1. Identitas Responden

No	Nama	Jabatan	Jenis Kelamin
1	Saptani Gunadi	Direktur	Pria
2	Afriyzal	Manajer Keuangan	Pria
3	Lusiana Putri	SDM	Wanita

Tabel 2. Latar Belakang Responden

No	Nama	Pendidikan	Usia
1	Saptani Gunadi	S1 Teknik	51
2	Afriyzal	D3 Akuntansi	32
3	Lusiana Putri	D3 Akuntansi	30

### Analisa Data

Dalam menganalisis manajemen risiko, hal yang akan dilakukan yaitu dengan mengidentifikasi risiko. Identifikasi risiko dilakukan untuk mengetahui apakah responden telah menemukan, mengenali dan mendeskripsikan risiko yang mungkin terjadi terhadap perusahaan. Setelah melakukan identifikasi risiko, selanjutnya melakukan analisis dan evaluasi risiko.

Analisis risiko dilakukan untuk mengetahui seberapa besar responden memahami sifat dan karakteristik risiko termasuk tingkat risiko yang telah diidentifikasi sebelumnya, sedangkan evaluasi risiko dilakukan untuk mengelompokkan risiko sesuai dengan kriteria risiko. Langkah terakhir dalam menganalisis manajemen risiko yaitu menganalisis perlakuan risiko. Perlakuan risiko dilakukan untuk mengetahui bagaimana pihak perusahaan memilih dan menerapkan opsi untuk menangani risiko.

### Hasil Identifikasi Risiko

Proses identifikasi risiko dilakukan dengan menggunakan metode analisis laporan keuangan. Dengan menganalisa neraca, laporan laba-rugi dan catatan lain yang menyokongnya, manajer risiko bisa mengidentifikasi semua risiko yang berkenaan dengan harta, utang, dan personalia perusahaan. Adapun hasil dari identifikasi risiko ini diklasifikasikan ke dalam dua ruang lingkup yaitu

## 1. Risiko Proses

Risiko proses merupakan salah satu bagian dari risiko operasional yang umumnya dikaitkan dengan pemrosesan transaksi, termasuk potensi kesalahan dalam setiap tahap transaksi bisnis, termasuk penjualan, penetapan harga, dominasi, konfirmasi, dan pemenuhan.

Risiko yang termasuk dalam risiko proses yaitu :

### a. Risiko pendapatan

Menurut Direktur, Bapak Eka Saptani Gunadi, risiko pendapatan merupakan risiko yang timbul karena penundaan proyek – proyek yang akan dan sedang berjalan karena kebijakan pemerintah yang meminimalisir kegiatan di luar rumah sehingga menyebabkan beberapa proyek yang baru akan dimulai malah dibatalkan. Pemerintah memberlakukan sistem PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) di seluruh Indonesia pada saat itu karena jumlah kenaikan kasus penyebaran COVID-19 yang masih tinggi. Dengan adanya kebijakan tersebut, responden memprediksi bahwa penurunan omzet atau pendapatan akan semakin menurun karena beberapa proyek tidak bisa berjalan normal.

### b. Risiko prosedur kerja

Menurut peneliti yang juga sebagai bagian operasi divisi sumber daya manusia, risiko prosedur kerja yaitu risiko yang timbul karena adanya pemberlakuan pembatasan jarak dan kontak fisik sehingga menyebabkan adanya keterbatasan prosedur kerja karyawan dan berdampak pada penurunan kinerja.

### c. Risiko biaya

Manajer keuangan telah memberikan penjelasan dalam mengidentifikasi risiko biaya yaitu risiko yang timbul karena biaya yang timbul tidak dapat dikendalikan. Beliau mengatakan bahwa dengan diberlakukannya PSBB yang belum pasti kapan berakhir berdampak pada biaya yang dikeluarkan karena

harus tetap mengeluarkan biaya-biaya seperti biaya gaji karyawan, biaya listrik, WI- FI dan perawatan, tidak luput juga Perusahaan harus membayar uang pesangon kepada karyawan yang terkena PHK namun pendapatan yang didapatkan semakin menurun.

### d. Risiko *cluster* baru penyebaran COVID-19

Bagian SDM mengatakan risiko ini merupakan risiko yang timbul karena perusahaan tidak menerapkan protokol kesehatan dengan baik seperti melakukan pembatasan jarak, kewajiban memakai masker, menyediakan tempat cuci tangan, melakukan pembersihan secara berkala, dan mengukur suhu badan. Responden menyatakan tidak mengidentifikasi risiko *cluster* baru penyebaran COVID-19. Hal tersebut tidak dapat dipungkiri pengerjaan proyek konstruksi membutuhkan banyak tenaga kerja. Walaupun penerapan protokol perusahaan sudah dilakukan namun nyatanya pekerja lapangan cukup berat untuk tetap memakai masker dikarenakan cuaca yang terik membuat mereka kesulitan bernafas

## 2. Risiko SDM

Risiko SDM adalah masalah yang ditimbulkan oleh tenaga kerja sehingga berdampak buruk terhadap perusahaan, dalam hal ini risiko yang timbul bukan dari tenaga kerja langsung melainkan karena permintaan proyek pembangunan dari pemerintah menurun dan menyebabkan kebutuhan tenaga kerja pun semakin berkurang bahkan tidak sedikit juga yang terkena pemutusan hubungan kerja.

Hasil dari identifikasi risiko SDM yang didapatkan dari hasil analisis laporan kinerja serta wawancara yang telah dilakukan. Berikut merupakan penjelasan umum dari hasil jawaban responden mengenai identifikasi risiko SDM yang dihasilkan melalui hasil analisis laporan kinerja dan wawancara.

- a. Risiko produktivitas  
Bapak Eka Saptani selaku direktur mengatakan, risiko produktivitas merupakan risiko yang timbul karena penurunan produktivitas karyawan yang disebabkan karena penundaan pekerjaan proyek konstruksi serta diberlakukannya aturan pemerintah yaitu Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB).
- b. Risiko integritas  
Risiko integritas merupakan risiko yang disebabkan karena sikap dan perilaku karyawan yang tidak jujur pada saat bekerja. Direktur PT Andika Insan Cita menyatakan tidak mengidentifikasi risiko integritas. Responden menyatakan bahwa karyawan- karyawan yang berada di bawah naungan perusahaan memiliki tingkat loyalitas yang tinggi dan akan selalu berperilaku jujur sehingga risiko tersebut tidak pernah dan tidak akan terjadi.
- c. Risiko konflik kepentingan  
Bagian SDM selaku bagian yang mengurus kepegawaian mengeluhkan risiko konflik kepentingan merupakan risiko yang timbul karena karyawan merasa upah yang diberikan tidak sesuai, dikarenakan pada saat adanya peraturan PSBB perusahaan memberlakukan WFH (*Work From Home*) dan WFO (*Work From Office*) dan adanya penyesuaian upah baru bagi karyawan di masa pandemi COVID - 19.
- d. Risiko penyebaran COVID-19  
Bagian SDM juga berpendapat, risiko penyebaran COVID-19 merupakan peningkatan penularan COVID-19 yang berasal dari karyawan karena tidak menerapkan protokol kesehatan dengan baik. Responden menyatakan tidak mengidentifikasi risiko ini karena meyakini bahwa seluruh karyawan telah menerapkan protokol kesehatan dengan baik seperti selalu memakai masker pada saat bekerja dan tetap jaga jarak. Tetapi setelah berjalannya waktu perusahaan kecolongan, ada 1 (satu) karyawan yang

pada saat itu positif Covid-19 hingga menyebabkan meninggal dunia.

### Hasil Analisis dan Evaluasi Risiko

Analisis risiko dilakukan dengan tujuan untuk memahami sifat dan karakteristik risiko termasuk tingkat risikonya, sedangkan evaluasi risiko dilakukan untuk membantu para pemangku kepentingan dalam pengambilan keputusan yang tepat sesuai dengan analisis risiko yang telah dilakukan.

### Analisis Risiko

Proses analisis risiko dilakukan dengan menggunakan metode laporan keuangan. Proses analisis risiko merupakan lanjutan dari proses hasil identifikasi risiko yang telah dibahas sebelumnya. Probabilitas (*likelihood*) yang merupakan seberapa sering risiko terjadi. Dampak (*consequence*) yang merupakan seberapa besar akibat yang ditimbulkan dari risiko yang terjadi. Adapun hasil dari analisis dan evaluasi risiko ini diklasifikasikan ke dalam dua ruang lingkup yaitu :

#### 1. Risiko Proses

Dari hasil identifikasi risiko proses sebelumnya selanjutnya dilakukan analisis risiko. Sesuai dengan hasil identifikasi risiko, risiko proses yang dianalisis yaitu risiko pendapatan, SDM, prosedur kerja, dan biaya. Tabel 3 menunjukkan hasil dari analisis risiko proses.

Tabel 3. Hasil Analisis Risiko Proses

No	Risiko proses	Probabilitas	Dampak	Tahun
1	Pendapatan	Rendah	Tinggi	2020
		Rendah	Tinggi	2021
		Rendah	Tinggi	2022
2	SDM	Rendah	Tinggi	2020
		Rendah	Tinggi	2021
		Rendah	Tinggi	2022
3	Prosedur Kerja	Rendah	Tinggi	2020
		Sedang	Tinggi	2021
		Tinggi	Rendah	2022
4	Biaya	Tinggi	Tinggi	2020
		Tinggi	Tinggi	2021
		Tinggi	Tinggi	2022

Pembahasan dari hasil analisis risiko proses pada tabel 3 dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Risiko pendapatan  
 Responden menyatakan bahwa tingkat probabilitas untuk terjadinya risiko pendapatan rendah dan menyatakan bahwa dampak yang mungkin saja timbul juga tinggi. Menurut Bapak Eka Saptani Gunadi selaku Direktur perusahaan, jika keadaan tidak kunjung membaik atau aturan pembatasan semakin bertambah ketat dapat menyebabkan pekerjaan proyek pembangunan terhenti dan akan memotong upah karyawan tiap bulannya karena sudah tidak mampu mengimbangi antara pendapatan dengan pengeluaran.
- b. Risiko SDM  
 Bagian SDM selaku yang mengurus administrasi karyawan menyebutkan, dalam hal ini risiko yang timbul bukan dari tenaga kerja langsung melainkan karena permintaan proyek pembangunan dari pemerintah menurun dan menyebabkan kebutuhan tenaga kerja pun semakin berkurang.
- c. Risiko prosedur kerja  
 Bagian sumber daya manusia menyebutkan, dikarenakan sudah banyak karyawan yang terkonfirmasi positif Covid-19 bahkan hingga ada yang meninggal dunia. Responden menyatakan bahwa risiko ini memiliki tingkat probabilitas yang tinggi dengan dampak yang mungkin timbul akan menurun, hal tersebut didasari karena kasus COVID-19 yang semakin bertambah menyebabkan aturan pembatasan akan semakin ketat, sehingga berdampak pada risiko prosedur kerja. Berkurangnya jam operasional perusahaan menyebabkan pengurangan terhadap jam kerja dan jumlah karyawan yang bekerja setiap harinya. Namun dampak yang timbul masih dapat dikendalikan karena jumlah pengunjung yang datang tidak banyak

sehingga menyebabkan prosedur kerja tidak terlalu terbatas.

- d. Risiko biaya  
 Responden mengidentifikasi risiko biaya menyatakan bahwa risiko biaya memiliki tingkat probabilitas tinggi dan dampak yang mungkin ditimbulkan juga tinggi. Manajer keuangan menyebutkan biaya tetap maupun biaya lain-lain tak terduga yang timbul selama pandemi semakin meningkat dengan pendapatan per bulannya dan menyebabkan laba pun menurun drastic, sehingga hal yang dilakukan yaitu dengan pemotongan upah karyawan sebesar 15% untuk karyawan yang mendapat jadwal kerja WFH (*Work From Home*) dan potongan 10% untuk karyawan yang mendapat jadwal kerja WFO (*Work From Office*), yang tiap tahunnya ada bonus yang dibayarkan full kepada karyawan selama pandemi Covid-19 dibayarkan hanya 50% nya saja, hal ini semua dilakukan untuk meminimalisir pengeluaran biaya agar perusahaan masih bisa terus berjalan.

## 2. Risiko SDM

Dari hasil identifikasi risiko SDM sebelumnya, selanjutnya dilakukan analisis risiko. Sesuai dengan hasil identifikasi risiko, risiko proses yang dianalisis yaitu risiko produktivitas dan risiko konflik kepentingan. Tabel 4 menunjukkan hasil dari analisis risiko SDM.

Tabel 4. Hasil Analisis Risiko SDM

No	Jenis Risiko SDM	Probabilitas	Dampak	Tahun
1	Produktivitas	Rendah	Tinggi	2020
		Rendah	Tinggi	2021
		Tinggi	Rendah	2022
2	Konflik Kepentingan	Tinggi	Tinggi	2020
		Sedang	Sedang	2021
		Rendah	Rendah	2022

Dari data di tabel 4, dapat diketahui seberapa besar kemungkinan risiko terjadi dan seberapa besar dampak yang timbul jika risiko terjadi. Secara keseluruhan, analisis risiko didasarkan pada keadaan yang telah terjadi dan pandangan responden terhadap keadaan perusahaan kedepannya. Data yang dihasilkan dari perusahaan cukup jelas. Berikut merupakan penjelasan dari analisis risiko :

a. Risiko Produktivitas

Perusahaan menyatakan bahwa risiko produktivitas memiliki tingkat probabilitas rendah dengan dampak yang timbul tinggi. Menurut Bapak Eka Saptani selaku direktur, hal tersebut pasti terjadi selama pandemi COVID-19 ini karena sudah dipastikan bahwa karyawan sangat dibatas untuk melakukan pengerjaan proyek konstruksi. Jadwal kerja yang berbeda-beda dan dipisah antara satu dan lainnya menyebabkan tingkat produktivitas juga ikut menurun. Beliau juga menuturkan bahwa pengerjaan proyek pun akan semakin melambat bahkan kurang dari jadwal target yang sudah ditentukan.

b. Risiko konflik kepentingan

Analisis risiko dilakukan oleh responden dengan menganalisis risiko konflik kepentingan dengan memiliki tingkat probabilitas yang sedang namun memiliki dampak yang rendah. Hal tersebut didasari oleh sikap karyawan yang masih mampu mengerti keadaan jika jadwal kerja dan gaji yang diterima tidak sesuai dengan sebelum terjadi pandemi COVID-19, selain itu alasan mengapa memilih dampak yang rendah karena jika konflik kepentingan terjadi dapat mempengaruhi kualitas karyawan sehingga berdampak buruk terhadap citra Perusahaan dan akan jadi bahan pertimbangan Perusahaan apakah karyawan tersebut layak dipekerjakan seterusnya atau tidak, dikarenakan aturan semakin ketat demi mengefisiensi biaya.

## Evaluasi Risiko

Dari hasil analisis risiko yang telah dipaparkan, maka hasil analisis risiko tersebut dapat disimpulkan ke dalam matriks risiko sesuai dengan tingkat probabilitas dan dampaknya. Secara berurutan risiko yang digambarkan dimulai dari yang paling tinggi/high risk (zona merah), sedang/medium (zona kuning), dan rendah/low (zona hijau).

1. Risiko pendapatan

Direktur PT Andika Insan Cita memilih mengubah risiko pada risiko pendapatan. Hal yang dilakukan oleh perusahaan tersebut memberikan pelayanan yang terbaik terhadap client dengan cara menjalin silaturahmi, mengirimkan hadiah bahkan sesekali berinteraksi via daring.

2. Risiko SDM

Perusahaan memilih menghindari risiko SDM. Hal yang dilakukan oleh perusahaan tersebut yaitu dengan memberikan sosialisasi kepada karyawan agar tetap menjaga kesehatan dengan baik dengan menyediakan makanan yang sehat seperti sedia masker, buah-buahan dan vitamin, dan menyediakan cek kesehatan rutin berupa rapid test dan pcr test, agar perusahaan bisa cepat tanggap jika ada karyawan yang terkonfirmasi positif Covid-19 demi mengurangi penularan secara cepat.

3. Risiko prosedur kerja

PT Andika Insan Cita menyatakan bahwa memperlakukan risiko prosedur kerja dengan mengubah risiko. Hal yang dilakukan oleh perusahaan yaitu dengan melakukan jadwal kerja WFH (*Work From Home*) dan WFO (*Work From Office*) sehingga karyawan masih bisa melakukan pekerjaan di mana saja sesuai *jobdesk* masing-masing dengan tetap menerapkan protokol kesehatan.

4. Risiko biaya

PT Andika Insan Cita memilih untuk mengambil/meningkatkan risiko biaya, tetap mempekerjakan karyawannya dengan jadwal yang sudah ditentukan tetapi perusahaan tersebut memberlakukan pembatasan jarak pada tiap karyawannya

agar tidak meningkatkan risiko penyebaran COVID-19. Selain itu perusahaan memberlakukan pemotongan upah, demi meminimalisir biaya yang dikeluarkan.

#### D. PENUTUP

Implementasi manajemen risiko yang telah dilakukan oleh PT Andika Insan Cita dengan menyatakan mengidentifikasi risiko. Hal tersebut menunjukkan bahwa sangat mempertimbangkan risiko-risiko operasional yang mungkin saja timbul di kemudian hari.

Hasil dari analisis dan evaluasi risiko yang telah diidentifikasi menunjukkan bahwa perusahaan sangat cepat tanggap dalam menghadapi pandemi Covid-19, walaupun dari segi pendapatan menurun dibandingkan tahun sebelum pandemi, perusahaan masih bisa meminimalisir biaya dengan berbagai cara.

Perlakuan risiko yang dilakukan oleh responden baik dalam risiko proses maupun risiko SDM dilakukn dengan menghindari risiko dengan cara memberikan jadwal kerja karyawan dengan WFO (*Work From Office*) dan WFH (*Work From Home*), mengambil/meningkatkan risiko tetap mempekerjakan karyawan walaupun kasus pandemi Covid-19 masih cukup tinggi, dan menghilangkan risiko yang semakin tinggi dengan efisiensi (pengurangan) karyawan dan adanya pemotongan upah karyawan yang berlaku tiap bulannya sesuai jadwal yang ditentukan yaitu WFO (10%) dan WFH (15%).

Bagi penelitian selanjutnya dapat meneliti mengenai implementasi manajemen risiko pada saat pandemi COVID-19 telah berakhir untuk mengetahui mengenai bagaimana perbedaan implementasi manajemen risiko selama pandemi COVID-19 dan setelah pandemi COVID-19 dengan memilih risiko-risiko operasional yang relevan dengan keadaan tersebut agar mendapatkan hasil yang mendalam dan akurat.

Bagi perusahaan yang dijadikan sebagai objek penelitian sebaiknya perlu

meningkatkan lagi cara melakukan identifikasi risiko secara lebih mendalam. Contohnya, pada saat pandemi ini kemungkinan terjadinya penyebaran COVID-19 di lingkungan kerja sangat mungkin terjadi. Jika risiko tersebut terjadi maka dapat menyebabkan produktivitas perusahaan kembali menurun dan menimbulkan kerugian yang jauh lebih besar di kemudian hari. Oleh karena itu perusahaan perlu mengidentifikasi, analisis dan evaluasi risiko secara berkala sehingga dapat memperlakukan risiko agar kemungkinan terjadinya risiko penyebaran COVID-19 dapat diminimalisir atau diantisipasi. Manajemen risiko yang dilakukan harus dilakukan dengan baik dan benar agar dapat memberikan dampak baik dan terhindar dari risiko-risiko yang mungkin saja timbul di kemudian hari.

#### E. DAFTAR PUSTAKA

- Astiti, N. P. I. D., & Kardiwinata, M. P. (2021). Tindakan Pencegahan Covid-19 Oleh Mahasiswa Universitas Udayana. *Archive of Community Health*, 8(3), 523–537. <https://doi.org/10.24843/ach.2021.v08.i03.p11>
- Azizah, R. S. N., Zahra, A. A., & Nurdiansyah, D. H. (2022). Analisis Manajemen Risiko Keuangan Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia. *E-Qien: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(3), 1125–1138. <https://doi.org/10.34308/eqien.v11i03.1028>
- Dewi, N. M. I. P., & Sedana, I. B. P. (2017). Efektivitas Manajemen Risiko Dalam Mengendalikan Risiko Kredit di PT Bank Rakyat Indonesia. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 6(8), 4298–4331.
- Manuputty, G. P., Azis, A. A., & Pratami, N. A. N. (2022). Analisis Manajemen Risiko Berbasis ISO 31000 Pada Aspek Operasional Teknologi Informasi PT.

- Schlumberger Geophysics Nusantara. *National Conference on Accounting and Fraud Auditing*, 3(1), 49–58.
- Mawar, Andriyani, L., Gultom, A., & Ketiara, K. (2021). Dampak Sosial Ekonomi Kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) di Indonesia. *Seminar Nasional Penelitian LPPM UMJ*, 1–12.
- Nurapih, D. (2019). Manajemen Risiko Operasional Pada Perbankan Syariah. *EKSISBANK: Ekonomi Syariah Dan Bisnis Perbankan*, 3(1), 66–73. <https://doi.org/10.37726/ee.v3i1.14>
- Siagian, T. H. (2020). Mencari Kelompok Berisiko Tinggi Terinfeksi Virus Corona Dengan Discourse Network Analysis. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 09(02), 98–106. <https://doi.org/10.22146/jkki.55475>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Utami, B. S. A. (2021). Dampak Pandemi Covid 19 Terhadap Sektor UMKM di Indonesia. *Economie: Jurnal Ilmu EKonomi*, 03(1), 1–7. <https://doi.org/10.30742/economie.v3i1.1511>
- Widjaya, P. E., & Sugiarti, Y. (2013). Penerapan Risk Management Untuk Meningkatkan Non-Financial Firm Performance Di Perusahaan Murni Jaya. *Calyptra: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 2(1), 1–18.



## PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PEGAWAI DI PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)

Rosalina Ayudia<sup>1)</sup>, Tatyana<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Keuangan dan Perbankan, Fakultas Ekonomi Bisnis, ITB Swadharma

<sup>2)</sup>Program Studi Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi Bisnis, ITB Swadharma

Correspondence author: R. Ayudia, rosalina.ayudia@swadharma.ac.id, Jakarta, Indonesia

### Abstract

PT Kereta Api Indonesia (Persero) has established an HR development program. The company's main goal is to transform the employee perspective into a service provider perspective by fostering high-level expertise, increasing individual productivity, and enabling them to better contribute to initiatives aimed at increasing business success. The purpose of the research is to find out the HR development programs carried out by PT Kereta Api Indonesia (Persero) to improve the quality of employees. The method used is descriptive qualitative with data collection through literature study. The results showed that PT Kereta Api Indonesia (Persero) has a human resource development strategy, including a quality recruitment process by finding qualified candidates through job fairs at various prestigious universities and competency-based education and training (Diklat) programs held in stages, starting from the professional growth stage to the development of fundamental competencies through six available training venues.

**Keywords:** human resources, development, quality recruitment, education and training

### Abstrak

PT Kereta Api Indonesia (Persero) telah menetapkan program pengembangan SDM. Tujuan utama perusahaan adalah mengubah perspektif karyawan menjadi perspektif penyedia layanan dengan memupuk keahlian tingkat tinggi, meningkatkan produktivitas individu, dan memungkinkan mereka berkontribusi lebih baik terhadap inisiatif yang bertujuan meningkatkan keberhasilan bisnis. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui program-program pengembangan SDM yang dilakukan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) untuk meningkatkan kualitas pegawai. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki strategi pengembangan sumber daya manusia, antara lain melalui proses rekrutmen berkualitas dengan mencari calon pekerja yang berkualitas melalui bursa kerja di berbagai universitas bergengsi dan program pendidikan dan pelatihan (Diklat) yang berbasis kompetensi dan diselenggarakan secara bertahap, mulai dari tahap pertumbuhan profesional hingga pengembangan kompetensi mendasar melalui enam tempat diklat yang tersedia.

**Kata Kunci:** pengembangan SDM, rekrutmen, pendidikan dan pelatihan

## A. PENDAHULUAN

Manajemen Sumber Daya Manusia dalam sebuah organisasi mempunyai peran yang sangat penting. Tanpa adanya sumber daya manusia suatu organisasi tidak akan dapat menjalani operasionalnya (Mu'tafi, 2020). Untuk mencapai tujuan organisasi, manusia mengoperasikan dan mengelola berbagai variabel produksi, termasuk bahan mentah, modal, peralatan, dan lain sebagainya (Asnawati, 2021). Sumber daya manusia merupakan pilar paling krusial dalam menunjang operasional suatu perusahaan (Prasetyo et al., 2023).

Praktik menggunakan orang sebagai pekerja dengan cara yang memaksimalkan kemampuan fisik dan psikologis mereka untuk mencapai tujuan organisasi dikenal sebagai manajemen sumber daya manusia (Komalasari et al., 2022). Meningkatkan kontribusi produktif setiap orang dalam suatu organisasi dengan berbagai cara yang dapat dilacak adalah tujuan manajemen sumber daya manusia (Hasibuan, 2021). Pemimpin bergantung pada upaya anggota tim dan bawahannya, sehingga mereka harus memiliki pengetahuan tentang sejumlah topik MSDM (Suhartono et al., 2020). Manajemen sumber daya manusia yang efektif mengharuskan manajer menentukan strategi yang paling efektif untuk merekrut staf guna memenuhi tujuan organisasi (Arfin, 2022).

Untuk menggali dan memanfaatkan potensi sumber daya manusia secara efektif perlu diketahui kebutuhan individunya. Aspek pengelolaan sumber daya yang paling krusial adalah pengelolaan sumber daya manusia, yaitu pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya manusia secara penuh dan berkelanjutan guna memaksimalkan potensinya dan mempekerjakannya untuk mencapai tujuan bisnis (Sandi et al., 2019). Manajer yang efektif menyadari bahwa sumber daya manusia adalah aset yang harus ditangani sesuai dengan kebutuhan bisnis sehingga akan terbentuk bisnis yang kompetitif

(Permadi, 2018). Manajer organisasi memerlukan waktu untuk mempelajari bagaimana mengintegrasikan sumber daya manusia dengan berjalannya pengembangan perusahaan yang moderat karena mereka harus mampu menggabungkan berbagai pengetahuan dan keterampilan yang harus dimiliki anggotanya dengan sumber daya organisasi lainnya (Tampubolon, 2016). Upaya dan pencapaian yang diakui oleh diri sendiri atau perusahaan dapat memotivasi sumber daya manusia untuk bekerja lebih baik sehingga menghasilkan kemajuan bagi bisnis (Ramli & Yudhistira, 2018).

PT. Kereta Api Indonesia atau disingkat dengan PT KAI merupakan Badan Usaha Milik Negara yang berbisnis pada bidang perkeretaapian (Khoirunnisa & Muhammad, 2022). Sepanjang sejarahnya, transportasi kereta api di tanah air telah menunjukkan betapa pentingnya peran industri transportasi dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dan pembangunan nasional sehingga mampu bersaing dan bertahan dalam lingkungan perekonomian global saat ini (Pujiyanto, 2016). Di era globalisasi kontemporer, organisasi menghadapi persaingan yang ketat sehingga memerlukan pengembangan sumber daya manusia (SDM) yang proaktif. Semaksimal mungkin sumber daya manusia harus menjadi manusia pembelajar, yaitu manusia yang mau belajar dan berusaha keras.

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, yang bermaksud untuk mengetahui program-program pengembangan SDM yang dilakukan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) untuk meningkatkan kualitas pegawai. Studi kasus menjadi berguna apabila seseorang/peneliti ingin memahami suatu permasalahan atau situasi tertentu dengan amat mendalam dan dimana orang dapat mengidentifikasi kasus yang kaya dengan informasi (Assyakurrohimi et al., 2023).

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan (Library Research) dimana studi kepustakaan adalah kegiatan mengumpulkan bahan-bahan yang berkaitan dengan penelitian yang berasal dari buku, jurnal-jurnal ilmiah, literatur-literatur dan publikasi-publikasi lain yang layak dijadikan sumber untuk penelitian yang akan diteliti penulis, dengan cara mendeskripsikan dan menguraikan data tersebut adalah melalui beberapa pendapat para ahli (Komalasari et al., 2022).

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Seluruh karyawan PT. KAI (Persero) harus dapat dilatih secara bersyarat untuk menjamin lapangan kerja yang optimal, konsisten, dan berjangka panjang. Dunia usaha harus mampu menerapkan pengetahuannya tentang manajemen sumber daya manusia dalam operasionalnya agar dapat melakukan perubahan yang diperlukan agar mereka dapat maju dan menjadi dunia usaha yang lebih baik dan sejahtera. Manajemen sumber daya manusia mencakup pengorganisasian, perencanaan, kepemimpinan, dan pengelolaan perekrutan, pelatihan, kompensasi, integrasi, retensi, dan pemberhentian personel untuk memenuhi tujuan perusahaan, masyarakat, karyawan, dan masyarakat luas. Untuk bersaing di pasar global yang berkembang pesat, organisasi harus mampu meningkatkan produktivitas pekerja dan mengembangkan disiplin staf. Personel unggul yaitu PT. Kebutuhan KAI terhadap Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) adalah yang kompeten dan berkualitas.

Oleh karena itu, setiap karyawan harus menggunakan modal keterampilan ini untuk berkontribusi sebesar-besarnya dalam meningkatkan kinerja bisnis. Salah satu tindakan yang dilakukan PT. KAI merupakan pengembangan sumber daya manusia melalui program pendidikan dan pelatihan (Diklat) yang berbasis kompetensi

dan diselenggarakan secara bertahap, mulai dari tahap pertumbuhan profesional hingga pengembangan kompetensi mendasar.

PT.KAI memiliki beberapa tempat pendidikan dan pelatihan (DIKLAT) yang berada di :

1. Balai Diklat Ir. H. Djuanda Bandung merupakan wadah kegiatan diklat non perkeretaapian, yaitu pendidikan dan pelatihan di luar diklat teknis perkeretaapian, seperti diklat kepemimpinan, keselamatan, hukum, dan lainnya. Dilengkapi dengan wisma, pusat olah raga, laboratorium, perpustakaan, tempat ibadah, serta ruang-ruang lain yang luas dan indah.
2. Pusdiklat Ir H Djuanda Bandung merupakan tempat bagi Pusdiklat Persinyalan, Telekomunikasi, dan Ketenagalistrikan yang disebut juga dengan Balai Latihan Sintelis (BP-STL). instruksi ini berkomitmen pada domain kompetensi di bidang teknologi informasi, listrik overhead (LAA), dan sinyal dan telekomunikasi. Selain itu, terdapat ruang seperti bengkel, alat peraga sinyal, laboratorium, auditorium, dan simulator untuk pembelajaran jarak jauh.
3. Railways Engineering Training Center Sofyan Hadi, disebut dengan Balai Pelatihan Teknik Perkeretaapian (BPTP), adalah sarana pelatihan perkeretaapian yang difokuskan pada bidang perkeretaapian dan jembatan, pengoperasian kereta api, tenaga saluran udara, dan fasilitas perkeretaapian dengan penggerak listrik. Letaknya di Jalan Pusdiklat Raya Medan Satria Bekasi.
4. Operational and Marketing Training Center Agus Suroto, Lokasi ini memberikan pengajaran dan pelatihan di bidang pemasaran dan pengoperasian kereta api, IT operasional, customer care, kondektur, supervisory housekeeping, basic housekeeping, pengusahaan asset. termasuk keterampilan PPKA (0,50) dalam mengatur perjalanan kereta api.

5. Tractive Vehicle Engineering Training Center Darma Prasetyo, Didirikan pada tahun 1964, lembaga pelatihan yang berbasis di Yogyakarta ini juga dikenal dengan nama Balai Pelatihan Teknik Traksi Darman Prasetyo (BPTT). Ini menawarkan kursus dalam pengoperasian dan manajemen fasilitas.
6. Sriwijaya Training Center Asep Sunarto . Juga dikenal sebagai Pusat Pelatihan Sriwijaya, terletak di Palembang dan menawarkan pelatihan dalam berbagai mata pelajaran yang berhubungan dengan perkeretaapian, seperti manajemen perjalanan kereta api, personel pemeliharaan infrastruktur dan fasilitas perkeretaapian, dan pelatihan untuk awak fasilitas perkeretaapian pertama dengan penggerak non-listrik.

#### D. PENUTUP

Dalam rangka lebih meningkatkan kompetensi pegawai sejalan dengan tujuan utama perusahaan yaitu menyediakan jasa angkutan kereta api yang berfokus pada pelanggan, PT. KAI telah menetapkan program pengembangan SDM. Tujuan utama perusahaan adalah mengubah perspektif karyawan menjadi perspektif penyedia layanan dengan memupuk keahlian tingkat tinggi, meningkatkan produktivitas individu, dan memungkinkan mereka berkontribusi lebih baik terhadap inisiatif yang bertujuan meningkatkan keberhasilan bisnis.

Untuk mencapai tujuan bisnis, PT. KAI memiliki strategi pengembangan sumber daya manusia, antara lain melalui proses rekrutmen berkualitas dengan mencari calon pekerja yang berkualitas melalui bursa kerja di berbagai universitas bergengsi. Dengan demikian, setiap pegawai dapat berkontribusi semaksimal mungkin dalam meningkatkan kinerja dengan menggunakan keterampilan dan pengetahuan pegawai yang berkualitas.

#### E. DAFTAR PUSTAKA

- Arfin, A. L. (2022). Peran Departemen Sumber Daya Manusia dalam Perencanaan, Rekrutmen Dan Seleksi Untuk Mendapatkan SDM Unggul. *Efektor*, 9(2), 272–285. <https://doi.org/10.29407/e.v9i2.17651>
- Asnawati. (2021). Kewirausahaan: Teori dan Contoh-Contoh Rencana Bisnis. In *E-Book*. Malang : CV Literasi Nusantara Abadi.
- Assyakurrohim, D., Ikhrum, D., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2023). Metode Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3(1), 1–9. <https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1951>
- Hasibuan, M. S. P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Khoirunnisa, W., & Muhammad, R. N. (2022). Penerapan Corporate Social Responsibility (CSR) pada PT Kereta Api Indonesia (Persero). *Indonesian Accounting Literacy Journal*, 2(3), 619–629. <https://doi.org/10.35313/ialj.v2i3.4106>
- Komalasari, S., Urrahmah, N., & Maisarah, S. (2022). Analisis Jabatan Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia. *Jurnal Ilmu Manajemen Saburai*, 8(1), 91–101. <https://doi.org/10.24967/jmb.v8i1.1620>
- Mu'tafi, A. (2020). Pilar-Pilar Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Dalam Menghadapi Era Global. *Manarul Qur'an: Jurnal Ilmiah Studi Islam*, 20(2), 106–125. <https://doi.org/10.32699/mq.v20i2.1710>
- Permadi, H. (2018). Perubahan Lingkungan Bisnis dan Peran Sumber Daya Manusia. *Majalah Manajemen & Bisnis Ganesha*, 2(1), 99–110.
- Prasetyo, A. A., Tamaria, J., Marcelino, M.

- D., Nuraeni, N., Nugraha, R. A., Aulia, S. N., & Maesaroh, S. S. (2023). Analisis Manajemen Risiko Pada Pengelolaan Sumber Daya Manusia (Studi Kasus Coffee Shop 38 Street Tasikmalaya). *Jurnal Bina Manajemen*, 11(2), 151–169.  
<https://doi.org/10.52859/jbm.v11i2.339>
- Pujianto, J. (2016). Analisis Peranan Infrastruktur Moda Transportasi Kereta Api Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Suatu Wilayah (Studi Pada Wilayah Jawa Timur: Daop VII Madiun, Daop VIII Surabaya dan Daop IX Jember). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB UB*, 4(2).
- Ramli, A. H., & Yudhistira, R. (2018). Pengaruh Pengembangan Karir terhadap Kinerja Karyawan melalui Komitmen Organisasi pada PT. Infomedia Solusi Humanika di Jakarta. *Prosiding Seminar Nasional Cendekiawan Ke 4*, 811–816.
- Sandi, Q., Syukri, A., & Anwar, K. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Keunggulan Kompetitif. *Al Ghazali : Jurnal Kajian Pendidikan Islam Dan Studi Islam*, 2(2), 63–84.
- Suhartono, S., Arsyad, N., & Amelia, F. (2020). Peran Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia (Studi Pada Pemerintah Desa Tonasa dan Desa Mamampang, Tombolo Pao). *INOBISS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 3(3), 336–353.  
<https://doi.org/10.31842/jurnalinobis.v3i3.142>
- Tampubolon, H. (2016). *Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia dan Perannya dalam Pengembangan Keunggulan Bersaing*. Depok : Papas Sinar Santi.

## **PENGARUH KEPUASAN KERJA, *PASSION* KERJA, DAN MOTIVASI TERHADAP KEINGINAN UNTUK BERTAHAN DALAM ORGANISASI**

**Silvester Sedu Kemie**

Program Studi Manajemen Industri, Politeknik Industri ATMI

Correspondence author: S. S. Kemie, sedu@polinatmi.ac.id, Bekasi, Indonesia

### **Abstract**

Efforts to maintain the workforce are critical and significant because the high employee turnover rate will be an ongoing problems especially if the workforce is a skilled employee and needed for the organization. This study aims to see whether the variables of job satisfaction, job passion, or motivation can affect the level of employee desire to stay in the organization either partially or simultaneously (together). The test was conducted at a private university in Bekasi Regency. Data were collected using a non-probability sampling method with a saturated sample technique of 60 employees. Testing uses data that has been tested valid and reliable and analyzed using SPSS V.23 software. The results showed that only the job satisfaction variable partially had a significant effect on the level of intention to stay. Variables of job passion and motivation do not have a significant effect. However, these three variables can simultaneously have a significant influence on employees' intention to stay in the organization.

**Keywords:** job satisfaction, work passion, motivation, intention to stay

### **Abstrak**

Upaya untuk mempertahankan tenaga kerja menjadi hal yang sangat penting dan signifikan karena tingkat pergantian karyawan yang tinggi akan menjadi masalah yang terus berkelanjutan apalagi bila tenaga kerja tersebut merupakan karyawan yang terampil dan dibutuhkan organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah variabel kepuasan kerja, *passion* kerja, atau motivasi dapat berpengaruh terhadap tingkat keinginan karyawan untuk bertahan pada organisasi baik secara parsial maupun simultan (bersama-sama). Pengujian dilakukan di sebuah perguruan tinggi swasta di Kabupaten Bekasi. Data dikumpulkan dengan menggunakan metode pengambilan sampel non-probability sampling dengan teknik sampel jenuh terhadap 60 karyawan. Pengujian menggunakan data yang telah diuji secara valid dan reliabel serta dianalisa dengan menggunakan *software* SPSS V.23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya variabel kepuasan kerja secara parsial memberikan pengaruh signifikan terhadap tingkat keinginan untuk bertahan. Sedangkan variabel *passion* kerja dan motivasi tidak memberikan pengaruh signifikan. Namun demikian, ketiga variabel ini secara simultan dapat memberikan pengaruh signifikan terhadap keinginan karyawan untuk bertahan pada organisasi.

**Kata Kunci:** kepuasan kerja, *passion* kerja, motivasi, keinginan untuk bertahan

## A. PENDAHULUAN

Di semua organisasi, upaya untuk mempertahankan tenaga kerja menjadi hal yang sangat penting dan signifikan. Apalagi bila tenaga kerja tersebut merupakan karyawan yang terampil (*skilled employees*) dan sangat dibutuhkan organisasi. Para peneliti tetap menganggap bahwa tingkat pergantian (*turnover*) yang tinggi akan menjadi masalah yang berkelanjutan (Chan Yin-Fah et al., 2010). *Turnover* karyawan tentu saja akan mempengaruhi produktivitas, kualitas, dan profitabilitas. *Turnover* tenaga kerja juga bisa menjadi sangat mahal bagi organisasi ketika harus menarik dan menemukan kembali karyawan yang terampil dengan pengalaman yang dibutuhkan. Belum lagi bila organisasi harus melatih karyawan tersebut terlebih dahulu untuk memastikan karyawan tersebut siap bekerja. Oleh karena itu, memahami dan memperhatikan faktor-faktor yang terkait dengan *turnover* karyawan dari sebuah organisasi merupakan hal yang sangat penting karena dapat memberikan informasi untuk bagaimana merancang strategi yang dapat mengurangi tingkat *turnover* tersebut.

Dengan demikian membangun sikap karyawan untuk tetap bertahan di dalam organisasi (*intention to stay*) sangat diperlukan. Istilah *intention to stay* sendiri dapat didefinisikan sebagai kesediaan karyawan untuk tetap bekerja di dalam organisasi. *Intention to stay* juga mencerminkan tingkat komitmen seorang karyawan pada organisasi. *Intention to stay* adalah sikap yang ditunjukkan dari karyawan untuk terikat dan bertahan di organisasi tempat mereka bekerja dalam jangka panjang meskipun ada tawaran menarik di tempat lain (Johari et al., 2012; Ng et al., 2012).

*Intention to stay* juga menjadi persoalan yang kritis bagi organisasi pendidikan. Selama tujuh tahun terakhir didapatkan tingkat *turnover* karyawan mencapai rata-rata 10,14%. Hal ini memunculkan pertanyaan lebih lanjut, apa yang membuat

karyawan memiliki sikap *intention to stay* dalam organisasi ini? Inilah yang menarik perhatian penulis untuk menguji lebih dalam dengan memperhatikan beberapa variabel.

Pertama, penulis mencoba mengajukan variabel kepuasan kerja (*job satisfaction*). Banyak penelitian mengungkapkan bahwa tingkat *turnover* sangat dipengaruhi oleh persoalan tentang kepuasan kerja. Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan terhadap lingkungan pekerjaan dan pekerjaannya sendiri akan berpengaruh terhadap loyalitas karyawan pada organisasi (Castle et al., 2007). Semakin tinggi tingkat loyalitas karyawan, maka mereka akan merasa nyaman dan ingin semakin menjadi bagian dari organisasi tersebut. Dengan demikian sikap *intention to stay* karyawan akan terjaga dengan kuat. Di dalam organisasi jasa, *job satisfaction* karyawan juga akan turut mempengaruhi kepuasan dan ketertarikan konsumen. Karyawan yang memiliki *job satisfaction* akan lebih ramah, responsif, dan energik di dalam pelayanannya. Hal ini akan dihargai dan memberikan ketertarikan bagi konsumen untuk terikat dengan organisasi tersebut. Oleh karena itu, *job satisfaction* bagi karyawan dapat membangun loyalitas dan kepuasan konsumen pula. Karyawan yang memiliki *job satisfaction* yang tinggi akan mudah mengungkapkan hal-hal positif tentang organisasinya. Mereka juga akan lebih mudah untuk membantu rekan kerja lain dan dapat melampaui target dan ekspektasi kerja yang normal. Dengan demikian, jelas bahwa *job satisfaction* juga dapat menjadi *determinan organizational citizenship behavior* seorang karyawan. *Job satisfaction* juga akan mengurangi perilaku karyawan yang buruk di tempat kerja (Robbins & Coulter, 2018).

Kedua, variabel *work passion*. Dalam penelitian (R. J. Vallerand, 2008) dikatakan bahwa karyawan dengan tingkat *work passion* yang tinggi akan lebih mencintai pekerjaannya karena mau memberikan talenta, waktu, dan energinya, yang berdampak pada peningkatan *self esteem*

dan kinerja. Dengan *work passion* yang dimiliki berarti karyawan menganggap kegiatan tersebut sebagai identitasnya. Ketika seseorang telah menganggap sesuatu sebagai identitas, maka hal tersebut akan melekat pada identitas tersebut sehingga ia tidak akan berhenti melakukan aktivitas terkait (Fang et al., 2020). Oleh karena itu, karyawan yang memiliki *work passion* pada akhirnya mengembangkan entitasnya dalam organisasi dan keinginan untuk meninggalkan organisasi menjadi sangat kecil (Muneeb et al., 2017). Dengan kata lain, sikap *intention to stay* karyawan menjadi semakin kuat dengan karyawan memiliki *work passion* sesuai dengan bidangnya.

Ketiga, variabel motivasi. Apakah yang mempengaruhi karyawan untuk tetap bertahan pada organisasi adalah motivasi tertentu? McClelland mengatakan bahwa motivasi utama seseorang dalam bekerja dapat dibagi atas 3 jenis, yaitu: motivasi untuk berprestasi, motivasi untuk berkuasa, dan motivasi untuk berafiliasi (Alex Acquah et al., 2021). Menurutnya, pemberian motivasi dapat memberikan efek positif untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam pencapaian target kerja organisasi. Penulis juga menangkap bahwa pemberian motivasi yang baik kepada karyawan akan membuat karyawan menjadi lebih nyaman dalam bekerja dan mengeksplorasi kemampuan prestasinya. Kondisi tersebut membuat karyawan menjadi lebih betah dan keinginan untuk bertahan di dalam organisasi menjadi semakin kuat. Oleh karena itu, penulis melihat ada pengaruh positif antara variabel motivasi dengan variabel *intention to stay*.

Dalam penelitian ini, penulis ingin menguji apa sebenarnya yang dominan mempengaruhi sikap *intention to stay* karyawan di organisasi atau institusi pendidikan ini. Apakah variabel kepuasan kerja, *passion* kerja, atau motivasi? Atau organisasi pendidikan ini dipengaruhi ketiga variabel tersebut secara simultan untuk membuat karyawan tetap bertahan? Dari

hasil tersebut, kiranya organisasi atau institusi dapat mengambil langkah-langkah untuk melakukan perencanaan agar karyawan yang ada memiliki keinginan yang kuat untuk tetap bertahan pada organisasi tersebut.

## B. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian di sebuah perguruan tinggi yang terletak di Kabupaten Bekasi. Responden penelitian adalah seluruh karyawan di perguruan tinggi tersebut. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner terhadap karyawan yang berjumlah 60 orang dengan metode *non-probability sampling* dengan teknik sampel jenuh.

Dalam kuesioner penulis menggunakan skala likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi dari masing-masing karyawan terhadap situasi atau fenomena sosial (Abdullah, 2015). Tingkat skala likert yang digunakan, yaitu: 6=sangat setuju, 5=setuju, 4=cukup setuju, 3=kurang setuju, 2=tidak setuju, dan 1=sangat tidak setuju. Selanjutnya, dari pengolahan hasil kuesioner dihasilkan data statistik deskriptif karakteristik responden.

Dalam pengukuran hipotesis, penulis menggunakan indikator dari variabel *job satisfaction* (JS) yang dikembangkan oleh (Spector, 1985) dengan 36 indikator. Untuk variabel *work passion* (WP) dikembangkan oleh (Robert J Vallerand et al., 2003) dengan 16 indikator. Selanjutnya variabel *motivation* (MO) dikembangkan oleh McClelland (Alex Acquah et al., 2021) dengan 12 indikator. Terakhir, variabel *intention to stay* (IS) dengan 6 indikator (Chen et al., 2010).

Sebelum pengujian hipotesis dilakukan, penulis melakukan uji validitas dan uji reliabilitas untuk mengetahui tingkat validitas dan ketepatan (reliabel) alat ukur kuesioner yang digunakan. Untuk pengujian hipotesis penelitian, penulis menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda dengan



SPSS V.23. Analisis Regresi Linier Berganda dapat dilakukan setelah model dari penelitian ini memenuhi syarat-syarat lolos uji asumsi klasik, yaitu: data harus terdistribusi secara normal, tidak mengandung multikoloniaritas, dan tidak memiliki gejala heteroskedastisitas. Penulis juga akan menggunakan *mean score* dan *overall mean score* untuk melakukan analisa dan kajian deskriptif.

Dalam melakukan pengujian hipotesis penulis melihat hubungan pengaruh secara simultan dan parsial:

#### 1. Hipotesis Secara Simultan:

Untuk melihat adanya pengaruh  $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$  secara simultan terhadap  $Y$  dapat dilihat dari hasil *summary* SPSS khususnya angka *R Square* dengan menghitung Koefisien Determinasi (KD) dengan menggunakan rumus  $KD = R^2 \times 100\%$ . Ini biasa disebut dengan Uji F. Uji F ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel dependen. Hasil Uji F dapat dilihat pada tabel ANOVA. Untuk mengetahui tingkat pengaruh (regresi) variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen digunakan tingkat signifikansi 0,05. Jika nilai probabilitas  $F > 0,05$  maka tingkat regresi tidak signifikan dan tidak dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai probabilitas  $F < 0,05$  maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau dengan kata lain variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Riduwan & Kuncoro, 2007).

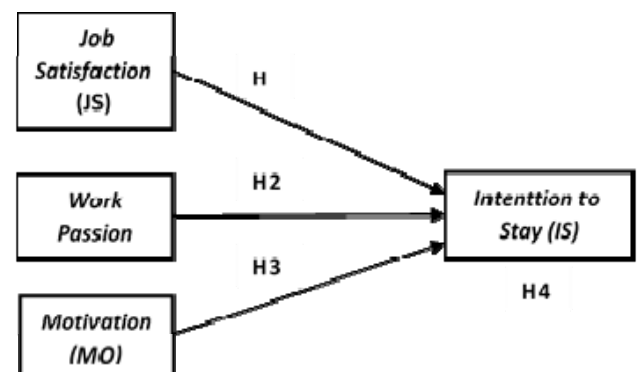
#### 2. Hipotesis Secara Parsial:

Untuk melihat hubungan pengaruh  $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$  secara individu atau parsial terhadap  $Y$  digunakan Uji T. Uji T digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh masing-masing pada variabel dependen. Hasil uji ini dapat dilihat pada tabel *coefficient*. Untuk mengetahui ada atau

tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen, maka digunakan tingkat signifikansi 0,05. Jika probabilitas  $T > 0,05$ , maka tidak ada pengaruh dari variabel independen terhadap dependen (koefisien regresi tidak signifikan). Sedangkan jika nilai probabilitas  $T < 0,05$ , maka ada pengaruh dari variabel independen terhadap dependen (koefisien regresi signifikan). Namun, untuk mengetahui sumbangan efektif (SE) dan sumbangan relatif (SR) dari masing-masing variabel dapat dilakukan perhitungan dengan cara:

- Rumus mencari SE  $\rightarrow SE (X)\% = \text{Beta}(X) \times \text{Koefisien Korelasi} \times 100\%$ .
- Rumus mencari SR  $\rightarrow SR (X)\% = SE (X)\% : R \text{ Square}$ .

Model penelitian yang digunakan sebagai berikut:



Gambar 1. Model Penelitian

Dari model penelitian di atas, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- Job Satisfaction* dapat berpengaruh signifikan terhadap *Intention to Stay*.
- Work Passion* dapat berpengaruh signifikan terhadap *Intention to Stay*.
- Motivation* dapat berpengaruh signifikan terhadap *Intention to Stay*.
- Job Satisfaction*, *Work Passion*, dan *Motivation* secara simultan atau Bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap *Intention to Stay*.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Analisis Karakteristik Responden

Dari 60 orang karyawan responden, subjek terbesar dari karakteristik usia berada pada rentang usia antara >30-35 tahun yaitu 21 orang (35,0%), usia >25 tahun-30 tahun sejumlah 15 orang (25,0%), dan >35 tahun-40 tahun sebanyak 12 orang (20,0%) sebagaimana tersaji dalam Tabel 1. Menurut penulis, kurang lebih 80% dari responden yang diteliti masih berada pada usia produktif yang memiliki potensi untuk berkembang.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia Responden	Jumlah Responden	Persentase Responden
>25-30 tahun	15	25,0%
>30-35 tahun	21	35,0%
>35-40 tahun	12	20,0%
>40-45 tahun	6	10,0%
>45-50 tahun	5	8,3%
>50 tahun	1	1,7%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Dari karakteristik jenis kelamin, 46 orang responden (76,7%) adalah laki-laki, sedangkan 14 orang responden (23,3%) adalah perempuan. Secara umum karyawan di perguruan tinggi ini masih didominasi oleh laki-laki.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin Responden	Jumlah Responden	Persentase Responden
Laki-laki	46	76,7%
Perempuan	14	23,3%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Selanjutnya, subjek terbanyak dari karakteristik masa kerja berada pada rentang masa kerja >5-10 tahun dengan jumlah 34 orang (56,7%) dan >10-15 tahun sebanyak 18 orang (33,0%). Sedangkan jumlah subjek

yang paling sedikit berada pada rentang masa kerja >15 tahun sebanyak 8 orang (13,3%). Bisa dikatakan, masa kerja karyawan di tempat ini sudah cukup matang.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Masa Kerja Responden	Jumlah Responden	Persentase Responden
>5-10 tahun	34	56,7%
>10-15 tahun	18	30,0%
>15 tahun	8	13,3%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Untuk tingkat pendidikan, subjek terbanyak sejumlah 33 orang (55,0%) merupakan lulusan S2. Untuk subjek terkecil sejumlah 6 orang (10,0%), tingkat pendidikannya saat ini adalah D2-D3. Kebanyakan merupakan tenaga pengajar/pendidik sebesar 76,7% dan tenaga kependidikan sebanyak 23,3% orang.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan Responden	Jumlah Responden	Persentase Responden
SMA/SMK	8	13,3%
D1-D3	6	10,0%
D4/S1	13	21,7%
S2	33	55,0%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Fungsional

Fungsional Responden	Jumlah Responden	Persentase Responden
Tenaga Pendidik	46	76,7%
Tenaga Kependidikan	14	23,3%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

#### Uji Analisis Data dan Validitas

Dalam uji reliabilitas dan validitas diperoleh data-data sebagai berikut:

Tabel 6. Reliabilitas dan Validitas Data

Variabel	Cronbach's Alpha	Rata-rata Corrected Item-total Correlation
<i>Job Satisfaction</i> (JS)	0,946	0,602
<i>Work Passion</i> (WP)	0,892	0,620
<i>Motivation</i> (MO)	0,854	0,636
<i>Intention to Stay</i> (IS)	0,896	0,810

Sebagaimana tersaji dalam tabel 6, nilai *cronbach's alpha* dari kelompok variabel *job satisfaction*, *work passion*, *motivation*, dan *intention to stay* lebih besar (>) dari 0,60. Untuk itu, dapat dikatakan bahwa semua variabel adalah reliabel. Demikian juga dengan hasil uji statistiknya menunjukkan bahwa semua indikator pernyataan memiliki *corrected item-total correlation* lebih besar (>) dari 0,254 (r-tabel). Artinya, indikator-indikator pernyataan tersebut valid untuk mengukur variabel *job satisfaction*, *work passion*, *motivation*, dan *intention to stay*.

Untuk mengetahui kategori jawaban responden penulis menggunakan rentang skala atau interval dengan rumus:  $RS = (NT - NR)/K$ . RS adalah Rentang Skala, NT adalah Nilai Tertinggi, NR adalah Nilai Terendah, dan K adalah Jumlah Kategori. Jadi  $RS = (6-1)/6 = 0,833$ . Rentang skala kategori jawaban responden tersaji dalam tabel berikut:

Tabel 7. Rentang Skala Kategori Jawaban Responden

Rentang Skala	Tingkat Hubungan
5,16 – 6,00	Sangat Baik
4,33 – 5,15	Baik
3,50 – 4,32	Cukup Baik
2,67 – 3,49	Kurang Baik
1,84 – 2,66	Tidak Baik
1,00 – 1,83	Sangat Tidak Baik

Dari jawaban kuesioner responden dengan melihat hasil *mean score* dan *overall mean score* diperoleh data-data deskriptif di bawah ini. Responden mempersepsikan variabel *job satisfaction* (JS) adalah cukup baik karena nilai rata-ratanya adalah 3,79 dari 6. Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan di tempat ini masih cukup baik. Hanya saja ditemukan data terendah dari variabel JS adalah dimensi kepuasan terhadap gaji/upah (*pay*) karena nilai rata-ratanya 3,27 dari 6, yang artinya kurang baik. Sedangkan yang paling tinggi dari variabel JS adalah kepuasan terhadap rekan kerja (*co-workers*) dengan nilai rata-rata 4,53 dari 6 yang artinya baik.

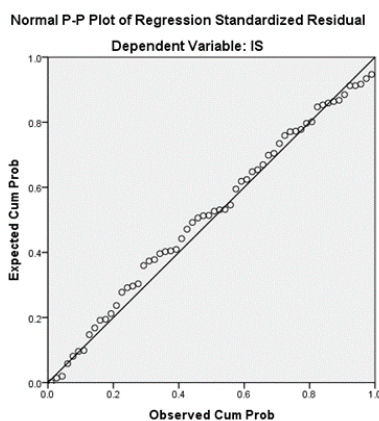
Untuk variabel *work passion* (WP) dipersepsikan cukup baik karena nilai rata-ratanya 4,05 dari 6. Artinya, tingkat *passion* kerja karyawan di tempat ini secara umum masih cukup baik. Yang terendah dari variabel ini adalah dimensi *obsessive passion* dengan rata-rata 3,62 artinya cukup baik. *Obsessive passion* adalah *passion* terhadap suatu kegiatan yang didapat dari sebuah tekanan internal atau eksternal seperti kebutuhan untuk diterima secara sosial, harga diri, penghargaan, atau bahkan kesenangan yang tidak terkedali (Vallerand et al., 2007). Sedangkan yang tertinggi adalah *additional passion* dengan nilai rata-rata 4,45 yang artinya baik. *Additional passion* adalah *passion* terhadap kegiatan yang memang dirasakan penting dan disukai.

Persepsi responden untuk variabel *motivation* (MO) adalah baik karena nilai rata-ratanya 4,63 dari 6. Artinya, secara umum karyawan memiliki motivasi yang baik. Dari variabel MO, dimensi dengan nilai rata-rata terendah ada pada dimensi *need of power* dengan nilai 3,97 artinya cukup baik. Yang paling tinggi adalah dimensi *need of affiliation* dengan nilai rata-rata 5,08, yang artinya baik.

Sedangkan persepsi responden dalam variabel *intention to stay* (IS) adalah kurang baik, dengan nilai rata-rata 3,45 dari 6. Yang paling rendah ada pada indikator pernyataan

“saya tidak akan mencari pekerjaan baru meski ada kesempatan yang baik” dengan nilai rata-rata 2,92 dari 6, artinya kurang baik. Sedangkan yang paling tinggi adalah indikator pernyataan “berniat menghabiskan masa kerja di organisasi ini” dengan nilai rata-rata 4,20, yang berarti cukup baik. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat IS dari para karyawan untuk bertahan pada organisasi ini masih kurang baik karena masih akan mencoba mencari suatu pekerjaan baru bila ada kesempatan.

Sebagai bagian dari Uji Asumsi Klasik, pertama penulis melakukan uji normalitas *probability plot* dengan hasil data *ploting* (titik-titik) terekam mengikuti garis diagonal. Artinya, model regresi berdistribusi normal.



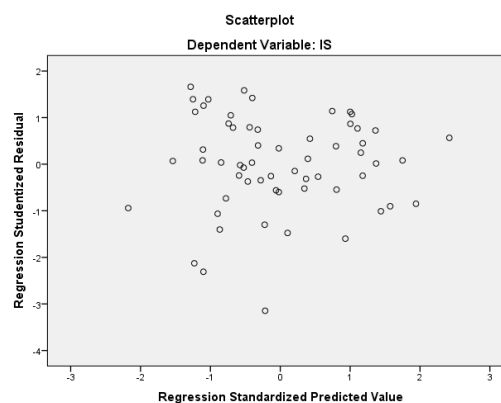
Gambar 2. Hasil Uji Normalitas

Kedua, penulis melakukan uji multikoloniaritas *tolerance* dan VIF. Jika nilai *tolerance* > 0,100 dan VIF < 10,00 maka dikatakan tidak ada gejala multikoloniaritas. Secara keseluruhan hasilnya bahwa model regresi ini tidak memiliki gejala multikoloniaritas sebagaimana tersaji dalam tabel di bawah ini.

Tabel 8. Hasil Uji Multikoloniaritas Tolerance dan VIF

Variabel	Nilai Tolerance	Nilai VIF
JS	0,971	1,030
WP	0,714	1,401
MO	0,716	1,398

Ketiga, penulis melakukan uji heterokedastisitas *scatterplots*. Jika titik-titik tidak ada pola yang jelas dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka dikatakan tidak ada gejala heterokedastisitas. Dalam pengujian ini dapat dilihat bahwa model regresi ini tidak mengandung gejala heterokedastisitas seperti terekam dalam gambar di bawah ini.



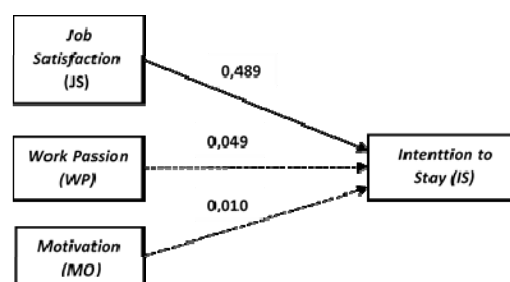
Gambar 3. Hasil Uji Heterokedastisitas Scatterplot

Dari pengujian hipotesis dengan Analisis Regresi Linier Berganda diperoleh hasil uji dengan data-data seperti berikut ini:

Tabel 9. Hasil Uji Hipotesis Regresi Linier Berganda

Hipo tesis	Hubungan	Sig.	Hasil Pengujian
H1	JS → IS	0,000	diterima
H2	WP → IS	0,071	ditolak
H3	MO → IS	0,305	ditolak
H4	JS, WP, MO → IS	0,000	diterima

Dalam gambar diagram dapat disajikan hasil regresi sebagai berikut:



Gambar 4. Hasil Regresi Parsial dengan Nilai Koefisien

Dari hasil tersebut dapat dijelaskan bahwa **hipotesis 1** yaitu hubungan *job satisfaction* (JS) terhadap *intention to stay* (IS) dapat diterima karena nilai signifikansinya sebesar 0,000. Artinya, ada pengaruh yang signifikan dari variabel *job satisfaction* terhadap *intention to stay*. Dipersepsikan bahwa bila kepuasan kerja karyawan (JS) semakin baik, maka keinginan untuk tetap bertahan pada organisasi juga semakin tinggi. Dalam pengujian didapatkan sumbangan efektif (SE) pengaruh JS terhadap IS sebesar 48,9%.

Sedangkan dalam pengujian **hipotesis 2 dan 3** yaitu: *work passion* (WP) terhadap *intention to stay* (IS) dan *motivation* (MO) terhadap *intention to stay* (IS) tidak diterima (ditolak) karena signifikansinya  $> 0,05$ . Signifikansi WP sebesar 0,071 dan MO sebesar 0,305. Artinya, sumbangan peningkatan variabel WP dan MO tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap IS. Meskipun sumbangan efektif (SE) variabel WP = 4,9% dan MO = 1,0% terhadap IS, namun secara parsial (Uji T) hal ini tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap IS.

Yang menarik dalam penelitian ini adalah secara parsial variabel WP dan MO tidak memberikan pengaruh signifikan. Namun, bila dilakukan pengujian secara simultan (Uji F) dari variabel JS, WP, dan MO terhadap IS ternyata memberikan pengaruh yang signifikan.

Tabel 10. Hasil Regresi Simultan (R-Square)

Variabel	Nilai R-Square
JS, WP, MO	0,528

Signifikansinya 0,000 dan pengaruhnya sebesar 52,8%. Artinya, bila secara bersama-sama kepuasan kerja, *passion* kerja, dan motivasi ditingkatkan, maka akan memberikan pengaruh kepada karyawan untuk tetap bertahan pada organisasi ini. Dengan demikian **hipotesis 4** dapat diterima. Oleh karena itu, organisasi perlu

menciptakan strategi-strategi peningkatan JS, WP, dan MO bagi para karyawannya sehingga dapat meningkatkan IS mereka.

#### D. PENUTUP

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel *work passion* dan motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap *intention to stay*. Pengaruh signifikan muncul dari variabel *job satisfaction*. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa secara simultan (bersama-sama) *job satisfaction*, *work passion*, dan *motivation* memberikan pengaruh signifikan terhadap *intention to stay*.

Penulis menangkap bahwa variabel *job satisfaction* adalah prediktor yang paling dominan di dalam pengaruhnya terhadap tingkat *intention to stay* karyawan yang ada di organisasi ini. Meskipun demikian, upaya-upaya lain dari *work passion* dan *motivation* bila dilakukan secara bersama dengan *job satisfaction* tetap akan memberikan sumbangan efektif bagi peningkatan *intention to stay*. Hal ini menunjukkan bahwa organisasi atau institusi tetap perlu menciptakan upaya-upaya lain bersama dengan variabel *job satisfaction*.

Dari penelitian ini memang diperoleh bahwa tingkat *intention to stay* dari para karyawan secara umum kurang baik. Dapat dipersepsikan bahwa karyawan masih akan mencari pekerjaan baru bila ada kesempatan yang baik. Dengan rentang usia karyawan yang masih kebanyakan di antara 25-40 tahun memungkinkan peluang untuk pindah masih cukup besar.

Oleh karena itu, organisasi harus mampu menciptakan strategi-strategi peningkatan *job satisfaction* karyawannya dengan mengacu pada dimensi-dimensi yang ada. Perlu juga organisasi meninjau *passion* kerja para karyawannya dan memastikan mereka bekerja sesuai dengan *passion*-nya. Hal ini memberi kesempatan kepada mereka untuk bekerja optimal dan meningkatkan antusiasme bekerja dan pada akhirnya mereka

memiliki keinginan untuk tetap bertahan di dalam organisasi ini.

#### E. DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Alex Acquah, Takyi Kwabena Nsiah, Elizabeth Naa Akushia Antie, & Benjamin Otoo. (2021). Literature Review on Theories Motivation. *EPR International Journal of Economic and Business Review*, 9(5), 25–29. <https://doi.org/10.36713/epra6848>
- Castle, N. G., Engberg, J., Anderson, R., & Men, A. (2007). Job Satisfaction of Nurse Aides in Nursing Homes: Intent to Leave and Turnover. *The Gerontologist*, 47(2), 193–204. <https://doi.org/10.1093/geront/47.2.193>
- Chan Yin-Fah, B., Foon, Y. S., Chee-Leong, L., & Osman, S. (2010). An Exploratory Study on Turnover Intention among Private Sector Employees. *International Journal of Business and Management*, 5(8), 57–64. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v5n8p57>
- Chen, Y.-C., Kuo, C., Wang, W., Hsia, H., & Chu, Y. C. (2010). Structural Investigation of the Relationship between Working Satisfaction and Employee Turnover. *The Journal of Human Resource and Adult Learning*, 6(1), 41–50.
- Fang, Y.-C., Chen, J.-Y., Zhang, X.-D., Dai, X.-X., & Tsai, F.-S. (2020). The Impact of Inclusive Talent Development Model on Turnover Intention of New Generation Employees: The Mediation of Work Passion. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(17), 6054(1-17). <https://doi.org/10.3390/ijerph17176054>
- Johari, J., Yean, T. F., Adnan, Z., Yahya, K. K., & Ahmad, M. N. (2012). Promoting Employee Intention to Stay: Do Human Resource Management Practices Matter? *International Journal of Economics and Management*, 6(2), 396 – 416.
- Muneeb, H. M., Akhtar, N., Moazzam, A., Tufail, H. S., Shahid, A. U., & Shahid, J. (2017). The Impact of Harmonious Passion on Intention to Leave through Work Engagement in Banking Sector of Lahore, Pakistan. *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, 6(2), 169–177.
- Ng, E. S., T.Lyons, S., & Schweitzer, L. (2012). *Managing the New Workforce: International Perspective on Millennial Generation*. Northampton MA USA: Edward Elgar Publishing Inc.
- Riduwan, & Kuncoro, E. A. (2007). *Cara Menggunakan Dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Management, 14th Edition*. Harlow Essex: Pearson Education Limited.
- Spector, P. E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. *American Journal of Community Psychology*, 13(6), 693–713. <https://doi.org/10.1007/BF00929796>
- Vallerand, R. J. (2008). On the Psychology of Passion: In Search of What Makes People’s Lives Most Worth Living. *Canadian Psychology / Psychologie Canadienne*, 49(1), 1–13. <https://doi.org/10.1037/0708-5591.49.1.1>
- Vallerand, Robert J, Blanchard, C., Mageau, G. A., Koestner, R., Ratelle, C., Leonard, M., Gagne, M., & Marsolais, J. (2003). Les Passions de l’ame: On Obsessive and Harmonious Passion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 85(4), 756–767. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.85.4.756>

---

## PENGARUH PERSAINGAN TERHADAP HARGA DAN PRODUKSI

**Tannia Regina**

Prodi Teknik Elektro Fakultas Teknologi ITB Swadharma

Correspondence author: T. Regina, tannia.regina300689@gmail.com, Jakarta, Indonesia

### Abstract

Competition is a condition where many sellers are offering similar products or services. Competition can occur in perfectly competitive markets, monopolistic competitive markets, and oligopolistic markets. The effect of competition on prices and production can be analyzed using microeconomic theory. Microeconomic theory suggests that competition will tend to lower prices and increase production. This study aims to determine the effect of competition variables on price and production variables. The research conducted associative research to understand whether there is a causal relationship or association between the variables of competition, price, and production. The data used in this research is quantitative using secondary data obtained through library research. The data analysis method used is multiple regression analysis. The results show that competition can affect prices and production. Competition will tend to reduce prices and increase production. This is due to the competition between sellers which causes many choices for buyers.

**Keywords:** influence, competition, price, production

### Abstrak

Persaingan adalah kondisi di mana terdapat banyak penjual yang menawarkan produk atau jasa yang serupa. Persaingan dapat terjadi dalam pasar persaingan sempurna, pasar persaingan monopolistik, dan pasar oligopoli. Pengaruh persaingan terhadap harga dan produksi dapat dianalisis dengan menggunakan teori ekonomi mikro. Teori ekonomi mikro menunjukkan bahwa persaingan akan cenderung menurunkan harga dan meningkatkan produksi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh yang diberikan oleh variabel persaingan terhadap variabel harga dan produksi. Penelitian yang dilakukan adalah penelitian asosiatif untuk memahami apakah ada hubungan kausal atau asosiasi antara variabel-variabel persaingan, harga dan produksi. Data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kuantitatif dengan sumber data yang digunakan mencakup data sekunder yang diperoleh melalui riset kepustakaan dengan metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persaingan dapat mempengaruhi harga dan produksi. Persaingan akan cenderung menurunkan harga dan meningkatkan produksi. Hal ini disebabkan oleh adanya persaingan antar penjual yang menyebabkan menghadirkan banyak pilihan bagi pembeli.

**Kata Kunci:** pengaruh, persaingan, harga, produksi

## A. PENDAHULUAN

Persaingan adalah kondisi di mana terdapat banyak penjual yang menawarkan produk atau jasa yang serupa (Susilawati et al., 2021). Persaingan dapat terjadi dalam pasar persaingan sempurna, pasar persaingan monopolistik, dan pasar oligopoli (Fidayani & Wisudawati, 2020). Pasar persaingan sempurna adalah salah satu struktur pasar dalam ekonomi di mana terdapat banyak penjual dan pembeli yang tidak memiliki kemampuan untuk memengaruhi harga pasar. Jumlah penjual dan pembeli ini sangat banyak sehingga tidak ada satu pun penjual atau pembeli yang dapat mempengaruhi harga pasar. Produk yang dijual oleh penjual-penjual ini juga bersifat homogen, sehingga tidak ada perbedaan kualitas atau karakteristik produk yang dijual oleh penjual yang satu dengan penjual yang lain (Mukaromah & Wijaya, 2020).

Pasar persaingan sempurna merupakan struktur pasar yang ideal karena dianggap mampu menghasilkan harga dan output yang efisien. Hal ini dikarenakan adanya persaingan yang ketat di antara para penjual sehingga harga yang terbentuk di pasar adalah harga keseimbangan, yaitu harga yang sama dengan biaya marjinal. Output yang dihasilkan di pasar juga adalah output yang efisien, yaitu output yang menghasilkan biaya total minimum (Supriyadi, 2010).

Ciri-ciri pasar ciri-ciri pasar persaingan sempurna yaitu : (1) Banyak penjual dan pembeli. Jumlah penjual dan pembeli di pasar persaingan sempurna sangat banyak. Hal ini menyebabkan tidak ada satu pun penjual atau pembeli yang dapat mempengaruhi harga pasar; (2) Produk homogen. Produk yang dijual oleh penjual-penjual di pasar persaingan sempurna adalah bersifat homogen. Hal ini berarti produk yang dijual oleh penjual yang satu dengan penjual yang lain tidak ada perbedaan kualitas atau karakteristiknya; (3) Informasi pasar tersedia secara sempurna. Semua penjual dan pembeli di pasar persaingan sempurna memiliki informasi yang lengkap

dan akurat tentang harga, kualitas, dan ketersediaan produk di pasar; (4) Tidak ada hambatan yang menghalangi penjual untuk memasuki atau keluar pasar persaingan sempurna. Hal ini berarti setiap orang yang ingin menjadi penjual dapat melakukannya dengan mudah (Hidayah et al., 2023).

Beberapa contoh pasar persaingan sempurna di Indonesia adalah: (1) Pasar tradisional; (2) Pasar saham; (3) Perdagangan komoditas; (4) Pasar tenaga kerja; (5) Pasar uang. Pasar persaingan sempurna memiliki beberapa keunggulan, antara lain: (1) Harga yang efisien; (2) Output yang efisien; (3) Distribusi pendapatan yang merata. Namun, pasar persaingan sempurna juga memiliki beberapa kelemahan, antara lain: (1) Sulit untuk dicapai dalam praktik; (2) Tidak ada inovasi; (3) Mudah dimonopoli. (Mukaromah & Wijaya, 2020)

Dalam pasar persaingan sempurna, terdapat banyak penjual dan pembeli, sehingga tidak ada satu penjual pun yang dapat mempengaruhi harga pasar. Dalam pasar persaingan monopolistik, terdapat beberapa penjual yang menawarkan produk atau jasa yang serupa, tetapi memiliki perbedaan dalam hal kualitas, fitur, atau lokasi. Dalam pasar oligopoli, terdapat beberapa penjual yang menawarkan produk atau jasa yang serupa, dan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap harga pasar (Herfiana, 2022).

Harga (*price*) adalah jumlah uang yang harus dibayarkan pelanggan untuk mendapatkan suatu produk atau layanan. Harga ini merupakan nilai moneter yang ditetapkan untuk produk atau layanan yang ditawarkan kepada konsumen. Harga dapat didefinisikan dalam dua cara utama yaitu pertama adalah jumlah uang yang dibebankan untuk suatu produk atau layanan. Ini adalah definisi paling jelas, yang mencerminkan pertukaran moneter yang diperlukan untuk memperoleh sesuatu yang bernilai. Sedangkan definisi yang kedua adalah jumlah nilai yang pelanggan harapkan untuk diterima sebagai imbalan atas pembelian mereka. Definisi ini lebih



dari sekadar biaya moneter dan menekankan nilai yang dirasakan pelanggan yang diasosiasikan dengan suatu produk atau layanan. Hal ini menyoroti bahwa harga harus mencerminkan total manfaat dan pengorbanan yang diharapkan pelanggan saat melakukan pembelian (Kotler & Armstrong, 2012).

Penting untuk mempertimbangkan kedua aspek harga saat membuat keputusan penetapan harga. Meskipun menutupi biaya produksi dan menghasilkan keuntungan adalah hal yang penting, mengabaikan persepsi pelanggan terhadap nilai dapat mengakibatkan strategi penetapan harga tidak berhasil (Sinaga, 2018).

Dalam pasar persaingan sempurna, terdapat banyak penjual yang menawarkan produk atau jasa yang serupa. Hal ini menyebabkan pembeli memiliki banyak pilihan, sehingga penjual harus bersaing untuk mendapatkan pembeli. Persaingan ini akan mendorong penjual untuk menurunkan harga agar dapat menarik lebih banyak pembeli. Dalam pasar persaingan monopolistik, terdapat beberapa penjual yang menawarkan produk atau jasa yang serupa. Namun, penjual-penjual tersebut memiliki perbedaan dalam hal kualitas, fitur, atau lokasi. Hal ini menyebabkan pembeli tidak memiliki pilihan yang sebanyak di pasar persaingan sempurna. Namun, persaingan antar penjual tetap akan mendorong mereka untuk menurunkan harga agar dapat bersaing dengan penjual lain. Pasar oligopoli adalah jenis pasar yang memiliki jumlah penjual yang sedikit, tetapi jumlah pembeli yang banyak. Jumlah penjual yang sedikit ini menyebabkan mereka memiliki kekuatan pasar yang besar dan dapat mempengaruhi harga pasar. Dalam pasar oligopoli, terdapat beberapa penjual yang menawarkan produk atau jasa yang serupa. Penjual-penjual tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap harga pasar. Namun, persaingan antar penjual tetap akan mendorong mereka untuk menurunkan harga agar dapat bersaing dengan penjual lain.

Produksi merupakan proses mengubah input atau faktor produksi seperti tenaga kerja, modal, bahan baku, dan teknologi menjadi output atau barang dan jasa yang dapat memenuhi kebutuhan manusia. Ini melibatkan serangkaian langkah dan aktivitas yang dilakukan untuk menciptakan barang atau jasa yang memiliki nilai bagi konsumen (Ramli, 2019). Agar kegiatan dan fungsi produksi dapat lebih efektif maka manajer produksi dan operasi juga harus dapat merencanakan secara efektif penggunaan sumber-sumber daya yang sangat terbatas, memperkirakan dampak sasaran, dan mengorganisasikan pengimplementasian dari rencana. Berdasarkan dari rencana yang disusun, maka keputusan-keputusan yang lebih terinci harus dibuat, seperti waktu-waktu lembur, variabel-variabel tenaga kerja yang lain, prosedur pengendalian mutu, pemesanan bahan, dan banyak prosedur-prosedur lain yang harus diterapkan atau di implementasikan (Mariani, 2022).

Persaingan dapat mendorong peningkatan produksi. Karena disebabkan oleh dua faktor, yaitu : (1) Penurunan harga akan meningkatkan permintaan. Permintaan yang meningkat akan mendorong penjual untuk meningkatkan produksi agar dapat memenuhi permintaan tersebut; (2) Penurunan harga akan meningkatkan keuntungan. Keuntungan yang meningkat akan mendorong penjual untuk berinvestasi dan meningkatkan produksi (Hamzah, 2009).

Pengaruh persaingan terhadap harga dan produksi dapat dianalisis dengan menggunakan teori ekonomi mikro. Teori ekonomi mikro menunjukkan bahwa persaingan akan cenderung menurunkan harga dan meningkatkan produksi.

## **B. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang dilakukan dalam konteks ini adalah penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif bertujuan untuk menemukan atau menjelaskan hubungan antara dua atau lebih variabel. Tujuan

utamanya adalah untuk memahami apakah ada hubungan kausal atau asosiasi antara variabel-variabel tersebut. Dalam penelitian asosiatif, peneliti mencoba untuk mengidentifikasi sejauh mana perubahan dalam satu variabel berkaitan dengan perubahan dalam variabel lainnya tanpa menentukan sebab-akibat secara pasti. Hal ini membantu dalam memahami pola keterkaitan antarvariabel yang ada (Sugiyono, 2017).

Data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kuantitatif. Sumber data yang digunakan mencakup data sekunder yang diperoleh melalui internet sebagai pendukung penelitian.

Metode yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini mencakup: (1) Riset kepustakaan: Metode ini melibatkan penelusuran teori-teori yang relevan dan mencari sumber informasi lainnya yang tersedia di perpustakaan sebagai dasar untuk pengumpulan data; (2) Browsing Internet: Metode ini melibatkan pencarian data melalui penjelajahan di internet untuk memperoleh informasi yang mendukung penelitian.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Analisis regresi berganda digunakan untuk melihat pengaruh variabel persaingan terhadap variabel harga dan produksi.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi data

Deskripsi data mengenai penelitian Pengaruh persaingan terhadap harga dan produksi dapat mencakup berbagai variabel yang relevan untuk memahami dinamika pasar dan interaksi antara pesaing dalam suatu industri. Berikut adalah beberapa elemen data yang mungkin termasuk dalam penelitian tersebut:

1. Data Harga Produk:
  - a. Harga produk dari berbagai pesaing dalam industri.
  - b. Perubahan harga sepanjang waktu.
  - c. Rata-rata harga produk di pasar.

2. Data Produksi:
  - a. Volume produksi dari setiap pesaing
  - b. Tingkat kapasitas produksi
  - c. Tingkat efisiensi produksi.
3. Analisis Biaya Produksi:
  - a. Biaya produksi per unit
  - b. Struktur biaya, termasuk biaya variabel dan biaya tetap
  - c. Analisis biaya komparatif antara pesaing.
4. Indeks Persaingan:
  - a. Indeks konsentrasi pasar (*Herfindahl Hirschman Index*)
  - b. Jumlah pesaing di pasar
  - c. Analisis pangsa pasar masing-masing pesaing.
5. Strategi Harga:
  - a. Strategi penetapan harga yang digunakan oleh pesaing.
  - b. Diskon, promosi, atau penawaran khusus yang diberikan.

### Hasil Analisis Data

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa persaingan berpengaruh positif terhadap harga dan negatif terhadap produksi. Hal ini berarti bahwa semakin banyak pesaing dalam suatu industri, maka harga barang di industri tersebut akan semakin tinggi dan produksi akan semakin rendah. Nilai koefisien regresi untuk variabel persaingan terhadap harga adalah 0,25. Pada jumlah pesaing akan menyebabkan harga barang naik sebesar 0,25. Nilai koefisien regresi untuk variabel persaingan terhadap produksi adalah -0,15. Pada jumlah pesaing akan menyebabkan produksi turun sebesar 0,15.

### Pembahasan Hasil Analisis Data

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persaingan dapat mempengaruhi harga dan produksi. Persaingan yang semakin ketat akan menyebabkan produsen untuk bersaing dalam hal harga dan kualitas produk. Hal ini akan menyebabkan harga barang naik dan produksi turun. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa persaingan

berpengaruh positif terhadap harga dan produksi (Hamzah, 2009; Westra, 2016).

### **Implikasi Hasil Penelitian**

Implikasi hasil penelitian tentang pengaruh persaingan terhadap harga dan produksi dapat dibagi menjadi dua, yaitu implikasi bagi konsumen dan implikasi bagi perusahaan.

#### **Implikasi bagi konsumen**

Berikut adalah beberapa implikasi hasil penelitian tentang pengaruh persaingan terhadap harga dan produksi bagi konsumen:

1. Harga menjadi lebih rendah. Persaingan yang semakin ketat dapat menyebabkan harga menjadi lebih rendah. Hal ini karena perusahaan-perusahaan akan berusaha untuk menarik pelanggan dari perusahaan pesaing dengan menawarkan harga yang lebih murah.
2. Kualitas menjadi lebih baik. Persaingan yang semakin ketat juga dapat mendorong perusahaan untuk meningkatkan kualitas produknya. Hal ini karena perusahaan-perusahaan perlu menawarkan produk yang berkualitas tinggi untuk dapat bersaing dengan perusahaan pesaing.
3. Pilihan menjadi lebih banyak. Persaingan yang semakin ketat dapat mendorong perusahaan untuk berinovasi dan menawarkan produk-produk baru.

#### **Implikasi bagi perusahaan**

Berikut adalah beberapa implikasi hasil penelitian tentang pengaruh persaingan terhadap harga dan produksi bagi perusahaan:

1. Perlu meningkatkan efisiensi. Persaingan yang semakin ketat mengharuskan perusahaan untuk meningkatkan efisiensi produksinya. Hal ini untuk dapat bersaing dengan perusahaan pesaing dan tetap mendapatkan keuntungan.
2. Perlu berinovasi. Persaingan yang semakin ketat juga mengharuskan perusahaan untuk berinovasi dan menawarkan produk-produk baru yang

lebih inovatif. Hal ini untuk dapat menarik pelanggan dari perusahaan pesaing.

3. Perlu meningkatkan kualitas. Persaingan yang semakin ketat juga mengharuskan perusahaan untuk meningkatkan kualitas produknya. Hal ini untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen dan memberikan kepuasan bagi konsumen.

Hasil penelitian ini memiliki implikasi bagi kebijakan pemerintah dan pelaku pasar. Pemerintah dapat menggunakan hasil penelitian ini untuk merumuskan kebijakan yang dapat mendorong persaingan yang sehat di pasar. Pelaku pasar dapat menggunakan hasil penelitian ini untuk menyusun strategi bisnis yang dapat menghadapi persaingan yang semakin ketat

### **D. PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan persaingan berpengaruh terhadap harga dan produksi. Persaingan yang semakin ketat akan menyebabkan harga barang naik dan produksi turun. Persaingan dapat berdampak positif dan negatif bagi konsumen. Persaingan yang semakin ketat dapat menyebabkan harga barang naik, tetapi juga dapat menyebabkan kualitas produk meningkat.

Saran untuk pemerintah agar dapat melakukan kajian lebih lanjut untuk memahami bagaimana persaingan dapat mempengaruhi harga dan produksi di berbagai industri. Pemerintah dapat bekerja sama dengan pelaku pasar untuk menyusun strategi yang dapat mendorong persaingan yang sehat di pasar. Sedangkan untuk pelaku pasar agar dapat melakukan analisis pesaing secara berkala untuk memahami strategi persaingan pesaingnya. Pelaku pasar dapat melakukan survei konsumen secara berkala untuk memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

## E. DAFTAR PUSTAKA

- Fidayani, Y., & Wisudawati, T. (2020). Analisis Struktur Pasar Kedelai Di Kabupaten Grobogan. *Journal Science Innovation and Technology (SINTECH)*, 1(1), 13–21. <https://doi.org/10.47701/sintech.v1i01.859>
- Hamzah, A. (2009). Analisis Faktor-Faktor Internal Dan Eksternal Terhadap Persaingan Bisnis (Studi Pada Perusahaan Food And Beverage Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia 2002 – 2007). *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan*, 2(3), 199–210. <https://doi.org/10.20473/jmtt.v2i3.2387>
- Herfiana, A. D. (2022). Mekanisme Dan Penetapan Harga Jual Beli Pasar Perspektif Islam. *Taraadin : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2(2), 39–53. <https://doi.org/10.24853/trd.2.2.39-53>
- Hidayah, R., Anshory, M. N., Fadhillah, M. R., & Janati, N. (2023). Pasar Persaingan Sempurna Dalam Perspektif Ekonomi Islam. *JEI: Jurnal Ekonomi Islam*, 1(1), 45–43.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principles of Marketing* (14th Editi). Pearson Education.
- Mariani. (2022). Manajemen Operasional Pada Proses Produksi Perusahaan. *Optimal: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1), 95–108.
- Mukaromah, N. F., & Wijaya, T. (2020). Pasar Persaingan Sempurna Dan Pasar Persaingan Tidak Sempurna Dalam Perspektif Islam. *PROFIT: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 4(2), 1–16. <https://doi.org/10.33650/profit.v4i2.1621>
- Ramli, M. (2019). Pengaruh Biaya Produksi Terhadap Pendapatan Pengrajin Tenun Di Desa Bira Kecamatan Bontobahari Kabupaten Bulukumba. *Jurnal Economix*, 7(2), 96–107.
- Sinaga, B. (2018). Pentingnya Penetapan Harga Pokok Produksi Dalam Penentuan Harga Jual Telur Ayam (Studi Kasus Pada Peternakan “Ana Farm” di Kabupaten Malang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB UB*, 6(2), 1–13.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyadi, E. (2010). Percobaan Ekonomi Untuk Mengkaji Pengaruh Informasi Serta Jumlah Penjual dan Pembeli Dalam Transaksi Pasar. *The Winners*, 11(1), 43–54. <https://doi.org/10.21512/tw.v11i1.699>
- Susilawati, R., Imsin, M., & Nikmah, K. (2021). Analisis Persaingan Usaha Dalam Etika Bisnis Islam Di Kabupaten Jombang. *Akuntansi'45: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 2(2), 120–127.
- Westra, I. K. (2016). Pengaruh Jumlah Produksi dan Harga Jual Terhadap Volume Penjualan Pada UD Sayur Segar Dari Tahun 2013-2015. *Journal Social Studies*, 4(2), 63–69.

## **FITUR-FITUR APLIKASI ELEKTRONIK *MOBILE BANKING* UNTUK KEPERLUAN PENGGUNAAN AKTIVASI PERBANKAN PADA PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK**

**Diah Nur Afifah<sup>1)</sup>, Indri Damayanti<sup>2)</sup>, Ayu Fitri Rosiani<sup>3)</sup>**

<sup>1,3</sup>Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis ITB Swadharma

<sup>2</sup>Prodi Administrasi Niaga Fakultas Ekonomi dan Bisnis ITB Swadharma

Correspondence author: D. N. Afifah, diahafifah099@gmail.com, Jakarta, Indonesia

### **Abstract**

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk is one of the largest state-owned banks that has proven to survive in banking in Indonesia since 1946. Mobile banking services offered by Bank BNI are currently limited to banking activities such as balance information, transfers, payments, etc. In the customer aspect, should be noted that m-banking services must be fast, easy to use, accurate, low cost, and guarantee confidentiality and support transaction services between other banks. The purpose of this study is to obtain an overview related to the savings products owned by Bank BNI Tbk and the features owned by Bank BNI mobile banking to facilitate services to Bank BNI customers. The research method used is a qualitative method with a descriptive approach using secondary data collected through literature studies. The results showed that the Bank BNI mobile banking application provides seven features to provide fifty-six types of services and twelve savings products for Bank BNI customers.

**Keywords:** mobile banking, bank bni, saving

### **Abstrak**

PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk merupakan salah satu bank BUMN terbesar yang telah membuktikan tetap dapat bertahan dalam perbankan di Indonesia sejak tahun 1946. Layanan mobile banking yang ditawarkan Bank BNI saat ini sebatas keperluan penggunaan aktivitas perbankan seperti informasi saldo, transfer, pembayaran dan lain-lain. Dalam aspek nasabah, perlu diperhatikan bahwa layanan m-banking haruslah cepat, mudah digunakan dan dapat diterima, akurat, biaya yang murah dan menjamin kerahasiaan serta mendukung terhadap layanan transaksi antar bank lain. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mendapatkan gambaran terkait dengan produk-produk tabungan yang dimiliki Bank BNI Tbk dan fitur-fitur yang dimiliki oleh mobile banking Bank BNI untuk memudahkan layanan terhadap nasabah Bank BNI. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif menggunakan data sekunder yang dikumpulkan melalui studi kepustakaan. Hasil penelitian mendapatkan bahwa aplikasi mobile banking Bank BNI menyediakan tujuh fitur untuk memberikan lima puluh enam jenis layanan serta menyediakan dua belas produk tabungan bagi nasabah Bank BNI.

**Kata Kunci:** *mobile banking*, bank bni, tabungan

## A. PENDAHULUAN

Bank adalah salah satu lembaga keuangan yang memiliki kegiatan utama yang menghimpun dana dari masyarakat, serta memberikan jasa – jasa bank lainnya atas dasar kepercayaan yang di peroleh dari nasabah (Mustafa et al., 2020). Dari banyak lembaga-lembaga keuangan yang tumbuh dan berkembang di Indonesia, bank menjadi salah satu lembaga keuangan yang paling menonjol dan juga memegang peran penting dalam pembangunan perekonomian secara nasional (Yateno, 2020). Perbankan adalah suatu lembaga keuangan yang menjadi wadah atau tempat bagi badan-badan pemerintah maupun swasta, perusahaan-perusahaan dan perseorangan untuk menyimpan dana – dananya melalui kegiatan perkreditan dan jasa – jasa lainnya (Wafa, 2017). Bank juga melancarkan mekanisme dalam sistem pembayaran untuk semua sektor perekonomian dan melayani kebutuhan lainnya (Pangau, 2015).

Salah satu unsur yang harus diperhatikan oleh perbankan adalah pada tingkat kesehatannya. Kesehatan bank adalah kemampuan suatu bank dalam suatu pelaksanaan kegiatan operasional perbankan secara normal serta mampu untuk memenuhi kewajiban-kewajiban dengan baik sesuai dengan peraturan perbankan dan perundang-undangan yang berlaku (Wahyudi, 2016). Kesehatan bank menjadi kepentingan bagi semua pihak yang terkait, baik itu pemilik, manajemen atau pengelola perusahaan, maupun masyarakat atau nasabah yang merupakan pengguna jasa bank (Suabawa & Wirawati, 2013). Tingkat kesehatan suatu bank juga menjadi cerminan kinerja dan kondisi bank yang menjadi sarana bagi otoritas pengawas untuk fokus terhadap pengawasan bank dan dalam menentukan strategis (Negara et al., 2013). Bank dapat dikatakan sehat apabila bank tersebut mampu menjalankan fungsi intermediasi, mampu memelihara dan menjaga kepercayaan masyarakat, dapat membantu kelancaran lalu lintas pembayaran, serta

dapat digunakan pemerintah dalam melaksanakan kebijakan moneter (Pramesti & Rudy, 2013). Selain itu, kondisi bank yang sehat akan meningkatkan kepercayaan masyarakat bahwa bank sebagai tempat yang aman dan menguntungkan untuk menyimpan hartanya (Agustina, 2020). Bank Indonesia menjelaskan bahwa tingkat kesehatan bank adalah suatu hasil dari penilaian kondisi bank yang telah di lakukan terhadap kinerja dan risiko bank. Terkait dengan tingkat kesehatan bank, bank indonesia yang merupakan suatu lembaga yang mempunyai wewenang dalam hal pengawasan kesehatan. Fungsi kesehatan bank tersebut menjadikan Bank Indonesia memiliki ketentuan yang harus dipenuhi dan dilakukan oleh lembaga-lembaga perbankan yang ada di Indonesia. Oleh karena itu, suatu bank wajib dan harus dinilai tingkat kesehatannya mengingat betapa pentingnya kesehatan bank serta agar tetap prima dalam melayani nasabahnya dengan baik.

## B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif. Teknik pengumpulan data adalah sebuah cara yang sejatinya akan mempermudah penulis untuk mendapatkan data atau informasi yang kelak akan digunakan untuk mencari sumber data. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik riset kepustakaan yaitu dengan melibatkan penelusuran teori-teori yang relevan dan mencari sumber informasi lainnya yang tersedia sebagai dasar untuk pengumpulan data. Selain itu juga dilakukan observasi dan wawancara terkait aplikasi *mobile banking* dan produk-produk tabungan Bank BNI yang diteliti.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

BNI *Mobile Banking* adalah fasilitas layanan perbankan yang memudahkan nasabah untuk bertransaksi langsung melalui *smartphone* secara aman, mudah dan cepat.

BNI *Mobile Banking* memberikan layanan transaksi informasi saldo, transfer, pembayaran tiket pesawat, pembelian pulsa, pembukaan rekening Taplus, pembukaan rekening rekening Tapenas, pembukaan rekening Deposito, dan lain-lain. BNI *Mobile Banking* juga dapat diaktifasikan dan digunakan untuk bertransaksi di luar negeri.

Berikut adalah fitur-fitur yang ada di BNI *Mobile Banking*:

1. Rekeningku
  - a. Tabungan dan Giro.
  - b. Deposito dan Tapenas.
  - c. Pinjaman.
  - d. DPLK.
  - e. Investasi.
  - f. Pembukaan Rekening.
2. Transfer
  - a. Rekening Sendiri.
  - b. BNI.
  - c. Antar Bank.
  - d. Kliring.
  - e. Dana Pensiun/BNI Simponi.
  - f. Rekening Sendiri.
  - g. Virtual Account Billing.
  - h. International Remittance.
3. Pembayaran
  - a. Kartu Kredit BNI.
  - b. Kartu Kredit Bank Lain.
  - c. Pasca Bayar Telp.
  - d. Listrik.
  - e. MPN G2.
  - f. Multifinance.
  - g. TV Berlangganan.
  - h. ZIS Dan Qurban.
  - i. Pembayaran PDAM.
  - j. Asuransi.
  - k. Tiket Kereta Api.
  - l. Tiket Penerbangan.
  - m. Internet.
  - n. Pinjaman Personal.
  - o. Pegadaian.
  - p. Biaya Pendidikan.
  - q. Pajak.
  - r. PGN.
  - s. TKI.
  - t. Samsat.
4. Pembelian

- a. Top Up LinkAja.
  - b. Voucher Prabayar Telepon.
  - c. Token Listrik.
  - d. Top Up Agen Penerbangan.
  - e. Top Up Go-Pay.
  - f. Paket Data.
  - g. Top Up TapCash.
  - h. Voucher TV Berlangganan.
5. Investasi
    - a. SBN Ritel.
    - b. Reksadana.
  6. Produk dan Jasa Lainnya
    - a. BNI Debit Online (VCN).
    - b. Aktivasi Transaksi Kartu di Luar Negeri.
    - c. Pertamina LPG 3 Kg.
    - d. Pencairan Deposito.
    - e. Bukti Transaksi.
    - f. Ubah PIN Kartu Debit.
    - g. Pelunasan Haji Reguler.
  7. Pengaturan
    - a. Ubah MPIN.
    - b. Ubah Password.
    - c. Hapus Daftar Favorit.
    - d. Blokir Kartu Debit.

### **Produk BNI Rekening Tabungan**

Rekening tabungan adalah media untuk penarikan dana pemilik rekening tabungan dapat melakukan pencairan dana melalui ATM terdekat. BNI mempunyai produk tabungan sebagai berikut:

1. BNI Taplus  
BNI Taplus memberikan kemudahan, kenyamanan layanan dan banyak keuntungan untuk berbagai aktivasi. Setoran awal untuk tabungan Taplus ini sebesar Rp.500.000 untuk pembukaan rekening melalui *Customer Service (CS)*, untuk pembukaan rekening di *E-Channel* BNI setoran awalan sebesar Rp.250.000.
2. BNI Taplus Bisnis  
BNI Taplus Bisnis adalah produk tabungan yang diperuntungkan bagi pelaku usaha maupun bukan pelaku usaha, baik perorangan maupun non perorangan, yang dilengkapi dengan fasilitas yang memberikan kemudahan dan fleksibilitas dalam mendukung

- transaksi bisnis, setoran awal untuk pembukaan rekening Taplus Binis ini sebesar Rp. 1.000.000.
3. BNI Taplus Anak  
BNI Taplus Anak adalah tabungan yang di peruntukan bagi anak usia 0 bulan sampai dengan 17 tahun. memberikan kesempatan kepada anak untuk belajar melakukan transaksi sendiri di ATM dengan limit Rp.500.00 perhari.
  4. BNI Taplus Muda  
BNI Taplus Muda merupakan produk tabungan yang di peruntukkan bagi anak muda Indonesia mulai dari usia 17 tahun sampai dengan 35 tahun.
  5. BNI Taplus Pegawai  
BNI Taplus pegawai merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi Pegawai/Anggota sesuatu perusahaan, Lembaga, asosiasi, dan organisasi yang menjalin Kerjasama dengan BNI yang berfungsi sebagai sarana tabungan atau kartu identitas Pegawai/Anggota.
  6. BNI Taplus Pandai  
BNI Taplus Pandai adalah bentuk komitmen OJK Bersama Industri perbankan dan jasa keuangan lainnya berkomitmen untuk mendukung terwujudnya keuangan inklusif melalui penyediaan layanan keuangan tanpa menggunakan jaringan kantor secara fisik dengan mekanisme *Branchless Banking*. Untuk selanjutnya disebut sebagai layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif (Laku Pandai).
  7. BNI Tabunganku  
BNI Tabunganku untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara Bersama oleh Bank-bank di Indonesia guna, menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
  8. BNI Simponi  
BNI Simponi adalah layanan program pension yang diselenggarakan oleh Dana Pensiun Lembaga Keuangan BNI (DPLK BNI) sejak tahun 1994 berdasarkan UU No 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun. Siapapun kita bisa menjadi peserta BNI Simponi.
  9. BNI Dollar  
Simpanan dalam mata uang asing ( USD/SGD/AUD) yang memiliki nilai tukar lebih stabil dan aman serta memberikan berbagai kemudahan dalam transaksi.
  10. BNI Simpanan Pelajar  
BNI Simpanan Pelajar (SimPel) adalah tabungan untuk siswa PAUD, TK, SD, SMP, SMA, Madrasah (MI, MTS, MA) atau sederajat yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia, dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini atau menerima bantuan dari pemerintah.
  11. BNI Giro Perorangan  
BNI Giro Perorangan merupakan pilihan yang tepat untuk memberikan layanan perbankan dengan berbagai kemudahan dan fasilitas yang di butuhkan nasabah.
  12. BNI Tapenas  
BNI Tapenas atau Tabungan Perencanaan Masa Depan) yaitu simpanan berjangka untuk membantu perencanaan keuangan kita untuk mewujudkan tujuan maa depan lebih pasti aman. Tapenas tersebut memiliki jangka waktu 1,3,6,12,24 bulan, dan juga bunga yang menarik.
  13. BNI Deposito  
BNI Deposito merupakan simpanan berjangka yang menjadikan simpanan aman untuk kita dan tingkat bunga yang menarik, dengan jangka waktu 1,3,6,12,24 bulan dan seterusnya.
  14. BNI Haji  
Tabungan Haji BNI adalah produk tabungan haji yang di tawarkan Bank BNI dengan tujuan membantu merencanakan ibadah haji dan umrah nasabah. Tabungan haji ini dikelola dengan akad mudharabah atau kerja sama.
-



#### D. PENUTUP

Dari hasil penelitian dapat diambil kesimpulan yaitu bahwa Bank BNI memiliki sistem yang cukup maju untuk menunjang kebutuhan nasabah-nasabahnya dengan berbagai perkembangan terutama akses *Mobile Banking* yang sangat mudah dan memiliki fitur yang sangat lengkap untuk memudahkan para nasabah.

Aplikasi *mobile banking* Bank BNI menyediakan tujuh fitur untuk memberikan lima puluh enam jenis layanan serta menyediakan dua belas produk tabungan bagi nasabah Bank BNI.

Bank BNI memiliki produk-produk yang sangat lengkap untuk menunjang kebutuhan para nasabah dari segala kalangan masyarakat. BNI memiliki produk BNI Taplus Anak untuk membantu para nasabahnya untuk mengatur kebutuhan anak mulai dari keperluan sehari-hari hingga keperluan untuk pendidikan, BNI Taplus Bisnis untuk nasabahnya yang berprofesi sebagai wirausaha, BNI Simponi untuk tabungan pensiun, dan yang lain-lain.

#### E. DAFTAR PUSTAKA

Agustina, E. (2020). Analisis Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Dengan Menggunakan Metode RGEC Pada Bank Umum Syariah Yang Terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan Tahun 2014-2018. *Jurnal Pendidikan Dan Ekonomi*, 9(3), 254–261.

Mustafa, H., Syarifuddin, A., & Tui, H. S. (2020). Analisis Penerimaan Dan Pengeluaran Kas Terhadap Saldo Giro Pada Bank Indonesia Kantor Wilayah Makassar. *Master of Management Journal*, 1(2), 248–256.

Negara, N. P. S., Udiana, I. M., & Pujawan, I. M. (2013). Perlindungan Nasabah Perbankan Melalui Otoritas Jasa Keuangan. *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 1(11), 1–15.

Pangau, J. M. (2015). Peran Bank Indonesia

Terhadap Pelaksanaan Kliring Antar Bank. *Lex Privatum*, 3(1), 28–37.

Pramesti, N. N. D., & Rudy, D. G. (2013). Kebijakan Penyelamatan Bank Gagal Sistemik Melalui Mekanisme Bail-Out dan Bail-In. *Kertha Semaya: Jurnal Ilmu Hukum*, 1(10), 1–13.

Suabawa, I. P., & Wirawati, N. G. P. (2013). Analisis Tingkat Kesehatan Bank Menggunakan Rasio Camels. *E-Jurnal Akuntansi*, 2(2), 345–367.

Wafa, M. A. (2017). Hukum Perbankan Dalam Sistem Operasional Bank Konvensional Dan Bank Syariah. *Kordinat: Jurnal Komunikasi Antar Perguruan Tinggi Agama Islam*, 16(2), 257–270.  
<https://doi.org/10.15408/kordinat.v16i2.6441>

Wahyudi, A. (2016). Tingkat Kesehatan Bank Dan Faktor Penentunya (Studi Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Periode 2007-2014). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB UB*, 4(2), 1–16.

Yateno, Y. (2020). Intellectual Capital Impact Pada Financial Performance Perbankan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia. *Fidusia: Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 2(2), 69–87.  
<https://doi.org/10.24127/jf.v2i2.455>



*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](mailto:jurnal.kompleksitas@swadharma.ac.id)**

