

Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen

Volume 11, No. 2, Agustus 2018

EDITOR IN CHIEF

Ellen Rusliati

EDITORIAL BOARDS

Juanim, Universitas Pasundan

Wasito, Universitas Pasundan

Atty Tri Juniarti, Universitas Pasundan

Ina Ratnamiasih, Universitas Pasundan

LAYOUTER

Diki Achmad

WEBSITE/IT

Irvan Fansuri

Rafi Alfian

PUBLISHER

Badan Penerbit Jurnal

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pasundan

Bekerjasama dengan ISEI Bandung

Jurnal Riset Bisnis dan Manamejen pertama kali tahun 2008, merupakan Jurnal Manajemen yang menyajikan artikel hasil penelitian (empiris) serta hasil gagasan konseptual terkini. JRBM terbit dua kali dalam satu tahun yaitu bulan Februari dan Agustus.

Alamat Redaksi : Jl. Tamansari No. 6-8 Bandung 40116 Telp. 022-4233646,

fax 022-4208363, E-mail : jrak.feb.unpas@gmail.com

Badan Penerbit Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan

Ucapan Terimakasih

Ucapan terimakasih dan penghargaan kepada para mitra bebestari Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Volume 11, No. 2 Agustus 2018. Berikut daftar nama mitra bebestari yang terlibat:

- Azhar Affandi, *Universitas Pasundan*, Bandung, Indonesia, Scopus ID: 57189332798
 - Sidik Priadana, *Pasundan University*, Bandung, Indonesia, Scopus ID: 57189323821
 - Jaja Suteja, *University of Pasundan*, Scopus ID: 57190028247
 - Horas Djulius, *Universitas Pasundan*, Scopus ID: 57193535048
-
-

Daftar Isi

Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen, Volume 11 No. 2 Agustus 2018

Memprediksi Kurs <i>Spot</i> di Masa Depan dengan Kurs Forward <i>Dewa Putra Krishna Mahardika</i>	51-58
Hedonic Shopping Motivation terhadap Impulse Buying pada Konsumen Tokopedia <i>Desianty Fithri Wahyuni, Indira Rachmawati</i>	59-65
Kompensasi terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. PRIMAJASA PERDANARAYAUTAMA Cabang Soekarno-Hatta Bandung <i>Febby Rama Fitri, Syarifuddin</i>	66-72
Serikat Pekerja dalam Meningkatkan Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. INTI (PERSERO) Bandung <i>Sintania Syifa Nurul Aini, M. Yahya Arwiyah</i>	73-79
Mekanisme Good Corporate Governance terhadap Manajemen Laba dan Kinerja Keuangan <i>Miftah Muhammad Abduh, Ellen Rusliati</i>	80-87
Kualitas Pelayanan E-Government melalui Aplikasi E-Filing Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi <i>Yunissa Nur Widiani, Abdullah</i>	88-96
<i>Microedit for Micro-Entrepreneurs Development in Ende District</i> <i>Ellen Rusliati, Mulyaningrum, Mujibah A. Sufyani</i>	97-104

DISCLAIMER

1. Isi naskah di luar tanggung jawab redaksi dan penerbit Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen FEB Unpas.
2. Redaksi berhak untuk tidak menayangkan tulisan yang tidak sesuai dengan isi/topik terkait, atau tulisan yang mengandung unsur-unsur plagiarisme, ataupun yang bersifat spam/junk, polemik SARA, fitnah, hasutan dan/atau yang dirasa akan dapat merugikan kredibilitas orang/pihak/institusi tertentu.
3. Jika diperlukan proses edit, maka akan dilakukan oleh redaksi tanpa mengubah arti/tujuan tulisan yang bersangkutan.

MEMPREDIKSI KURS *SPOT* DI MASA DEPAN DENGAN KURS *FORWARD*

Dewa Putra Krishna Mahardika
dewamahardika@telkomuniversity.ac.id
Universitas Telkom

diterima: 4/6/2018; direvisi: 23/8/2018; diterbitkan: 31/8/2018

Abstract

Since the fall of Bretton Woods in 1970s forex market entered market-determined regime, several theories have been developed by academicians and practitioners to help predicting the movement of future spot rate in forex market. One of those theories is Forward Rate as Unbiased Predictor (FRUP). Basically FRUP predicts movement on future spot rate based on current forward rate. If FRUP is valid, then predicting future spot rate can be determined only by looking at current forward rate. This paper tests the validity of FRUP on USD/IDR rate. USD/IDR forward rate with tenor 1-, 3-, 6- and 12-month will be used to predict USD/IDR spot rate 1-, 3-, 6- and 12-month on the future. To test the validity of FRUP, linear regression will be used to measure the correlation between spot rate and forward rate. The result shows that current forward rate is a poor predictor of future spot rate.

Keywords : *USD/IDR rate; spot rate; forward rate; forward rate as an unbiased predictor*

Abstrak

Sejak runtuhnya Bretton Woods pada 1970-an pasar valuta asing memasuki periode kurs mengambang. Beberapa teori telah dibangun oleh akademisi dan praktisi untuk meramal pergerakan kurs *spot* di masa depan. Salah satu teori tersebut adalah *Forward Rate as Unbiased Predictor (FRUP)*. Pada dasarnya FRUP memprediksi pergerakan kurs *spot* di masa depan dengan menggunakan kurs *forward* saat ini. Jika FRUP valid maka memprediksi kurs *spot* dapat dilakukan dengan menggunakan kurs *forward*. Penelitian ini menguji teori FRUP dengan menggunakan kurs USD/IDR. Kurs *forward* USD/IDR dengan tenor 1, 3, 6 dan 12 bulan akan digunakan untuk meramal kurs *spot* 1, 3, 6 dan 12 bulan yang akan datang. Pengujian menggunakan regresi linear untuk mengukur hubungan antara kurs *spot* dan kurs *forward*. Hasil menunjukkan bahwa kurs *forward* tidak dapat digunakan untuk meramal kurs *spot* di masa depan.

Kata Kunci : *USD/IDR rate; spot rate; forward rate; forward rate as an unbiased predictor*

PENDAHULUAN

Beragam teori dikemukakan untuk memprediksi pergerakan kurs valuta asing di masa depan seperti *Purchasing Power Theory (PPT)*, *Covered Interest Rate Parity (CIRP)*, *Uncovered Interest Rate Parity*, *International Fisher Effect*, *Ex-Ante Purchasing Power Parity (Ex-Ante PPP)* dan *FRUP* (Rosenberg dan Barker, 2012). Beragam teori tersebut pada dasarnya menyatakan bahwa kurs *spot* di masa depan dapat diprediksi dengan menggunakan data/variabel ekonomi yang tersedia saat ini. Beragam teori tersebut berbeda mengenai variabel ekonomi yang digunakan dalam memprediksi kurs *spot* di masa depan.

Semua teori di atas berbeda dalam hal data/variabel yang digunakan untuk memprediksi kurs *spot* di masa depan, namun semua teori tersebut saling terkait, seperti yang terlihat pada Gambar 1.

Ex-ante PPP merupakan modifikasi dari teori *Purchasing Power Parity (PPP)*. Dalam PPP, data yang digunakan dalam memprediksi kurs *spot* adalah data tingkat harga secara umum di dua negara; sedangkan dalam ex-ante PPP, data yang digunakan adalah estimasi tingkat inflasi di dua negara yang diramal oleh para pelaku pasar (Rosenberg dan Barker 2012). Jadi perbedaan antara PPP dan ex-ante PPP terletak pada data inflasi yang digunakan dalam meramal yaitu data estimasi atau data aktual.

Menurut teori ex-ante PPP dan PPP, negara yang memiliki tingkat inflasi (aktual atau estimasi) yang tinggi mata uangnya akan terdepresiasi terhadap mata uang negara yang tingkat inflasinya lebih rendah. Jika teori ex-ante PPP dan PPP akurat, maka kurs dapat dengan mudah diprediksi cukup dengan membandingkan inflasi dua negara. Beberapa penelitian menemukan bahwa dalam jangka pendek kondisi PPP dalam jangka pendek tidaklah akurat (Isard et al 2001; Hyrina dan Serletis, 2008). Beberapa penelitian lain menyimpulkan PPP berlaku pada kondisi tertentu namun tidak berlaku pada kondisi yang lain (Beckman, 2013; Iyke dan Odhiambo, 2017)

Sedangkan menurut teori CIRP, pergerakan kurs dapat diprediksi dengan melihat perbedaan suku bunga bebas risiko (*risk-free rate*) di dua negara (Rosenberg dan Barker 2012). Negara dengan tingkat suku bunga bebas risiko yang tinggi, dalam jangka panjang mata uangnya akan terdepresiasi dibanding negara dengan tingkat suku bunga bebas risiko yang rendah. Depresiasi tersebut tercermin pada *forward premium/discount*. Semakin besar perbedaan suku bunga di dua negara maka semakin besar pula *forward premium/discount* yang terbentuk.

Penelitian terkait teori CIRP kesimpulannya beragam. Terdapat penelitian yang menemukan adanya keterkaitan antara suku bunga dengan pergerakan kurs (Dick, MacDonald dan Menkhoff, 2015). Penelitian lain menemukan keterkaitan tersebut hanya pada negara

dengan rating A sedangkan pada negara berkembang keterkaitan hanya terjadi dalam jangka pendek (Skinner dan Mason, 2011). Sedangkan penelitian lain menemukan bahwa CIRP sama sekali tidak dapat digunakan dalam meramal kurs valas (Huszar, Tan dan Zhang, 2016)

Teori yang hampir sama dengan CIRP adalah *uncovered interest rate parity (UIRP)* karena keduanya menggunakan suku bunga bebas risiko dalam meramal kurs *spot* di masa depan (Rosenberg dan Barker 2012). Menurut teori UIRP, negara dengan tingkat suku bunga bebas risiko yang tinggi mata uangnya akan terdepresiasi dibanding negara dengan tingkat suku bunga bebas risiko yang rendah. UIRP berbeda dengan CIRP dalam hal *forward premium/discount*. Depresiasi/apresiasi suatu mata uang dalam CIRP akan tercermin pada *forward premium/discount*. Sedangkan dalam UIRP, depresiasi/apresiasi tercermin pada pergerakan kurs *spot* di masa depan.

Penelitian teori UIRP pada mata uang lima negara Asean. Tang menemukan bahwa mata uang empat negara Asean (Indonesia, Malaysia, Filipina dan Thailand) tidak menunjukkan hubungan UIRP dengan dollar Amerika; sedangkan pada kurs dollar Singapura terhadap dollar Amerika terdapat indikasi UIRP berlaku (Tang, 2014). Penjelasanannya adalah keempat negara Asean pasar keuangannya tidak terintegrasi secara penuh dengan pasar keuangan Amerika. Hal ini berbeda dengan perekonomian Singapura yang pasar keuangannya lebih terintegrasi dengan pasar uang Amerika.

Sedangkan teori *International Fisher effect (IFE)* menyatakan tingkat inflasi di masa depan akan tercermin pada tingkat suku bunga (Rosenberg dan Barker 2012). Suatu negara dengan tingkat inflasi yang lebih tinggi di masa depan maka suku bunganya juga akan lebih tinggi dibanding negara dengan tingkat inflasi yang lebih rendah. Perbedaan suku bunga di dua negara pada akhirnya akan memengaruhi kurs mata uang melalui teori UIRP atau CIRP. Penelitian mengenai IFE membandingkan tingkat inflasi periode 1983-2010 pada 21 negara sebagai dasar untuk meramal pergerakan kurs *spot* di masa depan. Dengan menggunakan data tingkat inflasi, kurs *spot* di masa depan tidak dapat diestimasi (Everaert, 2014)

Beberapa teori di atas mencoba memprediksi kurs *spot* di masa depan dengan menggunakan data variabel ekonomi. Hal ini berbeda dengan teori FRUP yang tidak menggunakan data variabel ekonomi dalam meramal kurs *spot* di masa depan. Teori FRUP menyatakan bahwa pasar valas sangat efisien dan keefisienan dalam pasar valas terlihat dari kemampuan pelaku pasar mengestimasi kurs *spot* di masa depan dengan akurat. Estimasi tersebut tercermin pada kurs *forward* yang terbentuk saat ini.

Penelitian ini akan memfokuskan pada teori FRUP, dimana teori ini menyatakan bahwa kurs *forward* saat

ini dapat memprediksi kurs *spot* di masa depan. Jika teori ini akurat, maka pelaku pasar dapat dengan mudah mengetahui pergerakan kurs *spot* di masa depan hanya dengan melihat pergerakan kurs *forward* saat ini. Dengan kata lain penentuan apakah kurs *spot* di masa depan akan mengalami depresiasi atau apresiasi dapat ditentukan berdasarkan *forward premium/discount* yang merupakan selisih antara kurs *spot* saat ini dengan kurs *forward* saat ini.

Teori FRUP berasumsi bahwa kurs *forward* saat ini dengan tenor n dapat memprediksi dengan akurat kurs *spot* periode n di masa depan sesuai Persamaan 1 (Fama, 1984):

$$S_{t+n} = F_{tn} \dots\dots\dots(1)$$

dimana F_{tn} = kurs *forward* saat ini bertenor n , dan S_{t+n} = kurs *spot* n periode di masa depan. Pada dasarnya, F_{tn} pada Persamaan 1 adalah harga *spot* kurs saat ini (S_t) ditambah dengan *forward premium* tenor n , sehingga (Fama, 1984):

$$F_{tn} = S_t + P_{n1} \dots\dots\dots(2)$$

dimana S_t = kurs *spot* saat ini dan P_{n1} = *forward premium* bertenor n . *Forward premium* pada P_{n1} merupakan *forward premium* yang terbentuk dari selisih antara kurs *spot* saat ini dengan kurs *forward* bertenor n .

Sesuai Persamaan 1 dan 2, maka dapat disusun Persamaan 3 (Fama, 1984):

$$S_{t+n} = S_t + P_{n2} \dots\dots\dots(3)$$

dimana P_{n2} = *forward premium* bertenor n . *Forward premium* pada P_{n2} merupakan *forward premium* yang terbentuk dari selisih antara kurs *spot* saat ini dengan kurs *spot* di masa depan.

Seperti yang terlihat pada Persamaan 2 dan 3, jika kurs *forward* bertenor n dapat memprediksi kurs *spot* periode n di masa depan, maka besarnya P_{n1} dan P_{n2} adalah sama seperti yang terlihat pada Persamaan 4 (Fama, 1984).

$$F_{tn} - S_t = S_{t+n} - S_t \dots\dots\dots(4)$$

Jika data *premium* pada kedua sisi Persamaan 4 kita modelkan dengan persamaan regresi ordinary least square (OLS) dengan menjadikan *premium* ($F_{tn} - S_t$) sebagai variabel bebas dan *premium* ($S_{t+n} - S_t$) sebagai variabel terikat, maka kita akan memperoleh model pada Persamaan 5 (Fama, 1984):

$$S_{t+n} - S_t = a + b (F_{tn} - S_t) \dots\dots\dots(5)$$

dimana a merupakan konstanta dan b merupakan koefisien.

Berdasarkan Persamaan 5, teori FRUP akan berlaku jika angka konstanta a bernilai 0 dan koefisien b bernilai 1. Dengan kata lain agar FRUP berlaku, maka *forward premium* pada Persamaan 2 dan 3 harus sama. Dengan samanya *forward premium* pada Persamaan 2 dan 3 akan membuat kurs *spot* di masa depan tergantung pada kurs *spot* saat ini dan *forward premium*. Hubungan antara *forward premium* dengan kurs *spot* di masa depan yang tercermin dalam koefisien b pada Persamaan 5 seharusnya positif yang berarti semakin tinggi *forward premium* ($F_{tn} - S_t$), maka kurs *spot* di masa depan akan semakin tinggi pula.

Namun jika hasil regresi Persamaan 5 menunjukkan konstanta a tidak bernilai 0 dan koefisien b tidak bernilai 1, maka teori FRUP tidak berlaku atau dengan kata lain kurs *forward* saat ini tidak dapat digunakan untuk memprediksi kurs *spot* di masa depan.

Beragam penelitian telah dilakukan untuk melihat keakuratan kurs *forward* dalam memprediksi kurs *spot* di masa depan. Terdapat penemuan bahwa bias berupa *premium puzzle* terjadi hubungan negatif antara *forward premium* dengan kurs *spot* di masa depan (Fama, 1984). Adanya *premium puzzle* tersebut mendorong banyak penelitian untuk memecahkan mengapa terjadi hubungan negatif antara *forward premium* dengan kurs *spot* di masa depan. Penelitian lain memisahkan antara mata uang negara maju dan negara berkembang untuk melihat hubungan antara *forward premium* dengan kurs *spot* di masa depan. Berdasarkan pemisahan tersebut disimpulkan bahwa mata uang negara berkembang memiliki bias yang relatif rendah dibanding mata uang negara maju (Frankel dan Poonawala, 2009).

METODE

Pengolahan data menggunakan regresi OLS, namun yang diregresikan bukanlah data kurs *spot* dan kurs *forward* melainkan data *forward premium* seperti yang terlihat pada Persamaan 5. Misalnya, untuk melihat keakuratan kurs *forward* bertenor 1 bulan saat ini untuk memprediksi kurs *spot* 1 bulan di masa depan, maka selisih antara kurs *forward* tenor 1 bulan dengan kurs *spot* saat ini (disimbolkan dengan P_{n1}) akan diregresikan dengan selisih antara kurs *spot* 1 bulan dimasa depan dengan kurs *spot* saat ini (disimbolkan dengan P_{n2}).

Pemilihan interval data sangat penting dalam penelitian. Frekuensi data yang tinggi (dalam arti data dengan interval yang rendah seperti harian) dapat memberikan informasi lebih banyak (Wright dan Bollerslev, 1999). Data yang tersedia dari Bloomberg Terminal memungkinkan untuk dilakukan penelitian dengan interval data harian, mingguan atau bulanan. Pemilihan interval data akan mempengaruhi untuk memprediksi kurs *spot* di masa depan dengan menggunakan kurs *forward* saat ini (Narayan dan Sharma, 2014). Atau dengan kata lain, *forward premium*

yang digunakan untuk meramal kurs *spot* di masa depan sangat tergantung pada pemilihan interval data.

Interval harian, mingguan dan tiga bulanan merupakan interval yang disukai investor untuk memprediksi kurs *spot* di masa depan dengan model *forward premium* (Narayan dan Sharma, 2014). Dengan mempertimbangkan hasil penelitian Narayan dan Sharma, dan jumlah data yang akan diolah, maka dalam penelitian ini pemilihan interval akan menggunakan data mingguan.

Berdasarkan data kurs *spot* dan kurs *forward* yang tersedia, maka akan terdapat 8 persamaan regresi sesuai Persamaan 5. Untuk setiap persamaan regresi akan dilihat nilai konstanta *a* dan koefisien *b*, dan dilihat juga tingkat signifikansi untuk konstanta *a* dan koefisien *b* pada setiap persamaan.

HASIL

Forward premium yang digunakan dalam penelitian ini diturunkan dari Persamaan 2 dan 3. Dalam Persamaan 2, *forward premium* merupakan perbedaan antara kurs *spot* saat ini dengan kurs *forward* saat ini; sedangkan dalam Persamaan 3, *forward premium* merupakan perbedaan antara kurs *spot* saat ini dengan kurs *spot* di masa depan.

Data deskriptif statistik untuk data *forward premium* P_{n1} untuk kurs *onshore* dan *offshore* dengan empat tenor yang berbeda dapat dilihat pada Tabel 1.

Sebelum mencari persamaan regresi sesuai Persamaan 5, maka akan terlebih dahulu dilakukan pengujian untuk melihat kondisi heteroskedastisitas dan autokorelasi untuk kedelapan persamaan regresi. Tabel 2 menunjukkan pengujian kondisi heteroskedastisitas kedelapan persamaan regresi menggunakan uji Breusch-Pagan dengan tingkat signifikansi 5%. Tabel 2 menunjukkan hasil uji Breusch-Pagan untuk persamaan regresi $S_{t+n} - S_t$ sebagai variabel terikat dengan $F_t - S_t$ sebagai variabel bebas.

Indikasi terjadinya kondisi heteroskedastisitas terdapat pada persamaan regresi *forward onshore* dan *onshore* dengan jangka waktu 3-, 6- dan 12-bulan karena pada tenor tersebut uji Breusch-Pagan melebihi angka χ^2 pada tingkat signifikansi 5%. Dengan adanya kondisi heteroskedastisitas, maka persamaan regresi OLS untuk kurs *forward onshore* dan *offshore* 3-, 6- dan 12-bulan akan diperbaiki dengan menggunakan *White-corrected standard errors*.

Sedangkan untuk kondisi autokorelasi, pengujian dilakukan dengan menggunakan uji Durbin-Watson. Hasil pengujian autokorelasi dengan uji Durbin-Watson untuk kedelapan persamaan regresi OLS terlihat pada Tabel 3.

Berdasarkan uji autokorelasi, nilai uji statistik Durbin-Watson untuk kedelapan persamaan regresi OLS tidak ada yang melebihi 1,65 yang mengindikasikan tidak ada persamaan yang terindikasi autokorelasi.

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas dengan uji statistik Breusch-Pagan pada Tabel 2 dan uji autokorelasi dengan Durbin-Watson pada Tabel 3, maka persamaan regresi tenor *forward onshore* dan *offshore* dengan tenor 3-, 6- dan 12-bulan perlu diperbaiki dengan *White-corrected standard errors*. Tabel 4 memperlihatkan hasil regresi OLS dengan menghilangkan dampak dari heteroskedastisitas dengan *White-corrected standard errors*.

Berdasarkan Tabel 4 terlihat bahwa konstanta *a* untuk seluruh persamaan regresi tidak sama dengan 0 dan angka tersebut signifikan pada tingkat keyakinan 95%. Sedangkan angka konstanta *b* untuk seluruh persamaan tidak sama dengan 1 pada tingkat keyakinan 95%. Hasil pada Tabel 4 menunjukkan bahwa semakin panjang tenor *forward*, maka semakin tidak akurat kurs *forward* saat ini dalam memprediksi kurs *spot* di masa depan.

PEMBAHASAN

Berdasarkan data pada Tabel 4, *forward premium* yang terbentuk selama periode penelitian adalah positif yang mengindikasikan bahwa selama periode 2009-2014 pelaku pasar secara umum memprediksi bahwa kurs *spot* USD/IDR akan meningkat atau dengan kata lain rupiah akan terdepresiasi terhadap dollar Amerika. *Forward premium* tersebut terjadi pada *onshore* dan *offshore*.

Forward premium offshore dan *onshore* meningkat sejalan dengan meningkatnya tenor *forward*. Misalnya, *forward premium onshore* 1 bulan rata-rata hanya 37,5 poin, sedangkan *forward premium onshore* 1 tahun rata-rata mencapai 639 poin. Peningkatan *forward premium* tersebut menunjukkan bahwa pelaku pasar memprediksi bahwa semakin jauh ke depan, rupiah akan semakin terdepresiasi terhadap dollar Amerika. Hal ini juga mengindikasikan bahwa semakin panjang tenor *forward*, kurs *forward* semakin tidak akurat dalam memprediksi harga *spot* di masa depan.

Fluktuasi *premium forward offshore* lebih tinggi dibanding dengan fluktuasi *premium forward onshore*. Karena *forward premium* menggambarkan ekspektasi pelaku pasar atas kurs *spot* di masa depan, maka perubahan *forward premium* menunjukkan perubahan pelaku pasar dalam meramal kurs *spot* di masa depan. Pelaku pasar di luar negeri dalam meramal pergerakan kurs *spot* di masa depan cenderung lebih sensitif, dalam arti pelaku pasar di luar negeri lebih besar dalam mengubah estimasi harga *spot* di masa depan saat terdapat informasi baru.

Gambar 2 memperlihatkan sebaran data *forward premium* $F_t - S_t$ dan $S_{t+n} - S_t$. Gambar tersebut menunjukkan bahwa sebaran data mengalami peningkatan seiring dengan peningkatan tenor *forward*. Hal ini sesuai dengan data yang terdapat pada Tabel 4 yang menunjukkan bahwa angka alpha meningkat sejalan dengan peningkatan tenor *forward*.

Selain itu antara *forward premium offshore* dan *onshore* juga terdapat perbedaan dalam hal penyebaran data. Secara umum *forward premium offshore* lebih menyebar dibanding dengan *forward premium onshore*. Hal ini dilihat pada perbandingan grafik sisi kanan dan sisi kiri pada Gambar 2. Penyebaran data grafik di sebelah kanan pada Gambar 2 cenderung lebih menyebar dibanding data grafik di sebelah kiri. Perhitungan standar deviasi pada Tabel 4 juga menunjukkan bahwa penyebaran data *forward premium offshore* lebih tinggi dibanding *onshore*.

Kondisi tidak berlakunya FRUP memiliki dampak pada keterkaitan beragam teori pada Gambar 1 karena beragam teori pada Gambar 1 mengasumsikan bahwa seluruh teori dapat digunakan sebagai dasar untuk memprediksi kurs *spot* di masa depan. Dengan tidak berlakunya FRUP, maka teori CIRP dan UIRP juga tidak berlaku. CIRP dan UIRP menggunakan perbedaan suku bunga antar dua negara dalam memprediksi kurs dan keduanya memprediksi bahwa negara dengan suku bunga yang tinggi mata uang akan terdepresiasi di masa depan. Depresiasi tersebut akan tercermin pada kurs *forward*. Dalam kondisi ini CIRP dan UIRP tidak mengindikasikan bahwa perbedaan suku bunga dapat dijadikan dasar dalam memprediksi kurs *spot* di masa depan karena peramalan FRUP menggunakan kurs *spot* dengan menggunakan kurs *forward* tidaklah akurat.

Teori PPP juga tidak dapat diandalkan untuk memprediksi kurs *spot* jika FRUP tidak akurat karena PPP mengasumsikan bahwa negara dengan tingkat inflasi yang tinggi mata uangnya akan terdepresiasi di masa depan. Depresiasi tersebut akan tercermin pada kurs *forward*. Namun ketidakakuratan FRUP, membuat perbedaan suku bunga di dua negara juga tidak dapat dijadikan dasar,

Hal yang sama juga tidak berlaku pada teori IFE yang memprediksi pergerakan kurs *spot* di masa depan menggunakan inflasi dan suku bunga. Kenaikan inflasi akan mendorong terjadinya kenaikan suku bunga dan akan membuat mata uang terdepresiasi. Depresiasi tersebut juga akan tercermin pada kurs *forward*. Namun ketidakakuratan FRUP, juga membuat perbedaan suku bunga di dua negara juga tidak dapat dijadikan dasar.

Ada beberapa implikasi jika teori FRUP tidak berlaku pada nilai tukar mata uang. Pertama terkait dengan strategi perdagangan di pasar valas. Terjadinya *forward premium* pada kurs USD/IDR membuat strategi *carry forward* dapat dijalankan dengan cara berinvestasi pada mata uang yang terkandung *forward premium*. *Carry forward* pada dasarnya merupakan strategi untuk berinvestasi pada mata uang yang mengandung dengan tingkat suku bunga yang tinggi dan pembiayaan investasi tersebut diperoleh dari pinjaman dari mata uang dengan tingkat suku bunga yang rendah. *Carry forward* dapat terjadi jika teori IRP pada Gambar 1 tidak berlaku sehingga kurs *forward* di masa depan tidak mencerminkan perbedaan suku bunga antar dua negara.

Pada periode penelitian, suku bunga Indonesia (yang dilihat dari suku bunga sertifikat Bank Indonesia) selalu lebih tinggi daripada suku bunga Amerika sehingga (yang dilihat dari suku bunga *Federal Reserve rate*) sehingga jika dikaitkan dengan teori UIRP pada Gambar 1 mata uang rupiah akan terdepresiasi terhadap dollar. Namun berdasarkan hasil statistik pada Tabel 4 terlihat bahwa alpha pada persamaan regresi bernilai positif yang mengindikasikan depresiasi rupiah terlalu besar jika dibandingkan dengan depresiasi yang seharusnya terjadi pada teori UIRP.

Dengan kondisi depresiasi rupiah yang terjadi besar dibandingkan dengan depresiasi yang seharusnya terjadi dengan mempertimbangkan perbedaan suku bunga di Indonesia dan Amerika, maka strategi *carry forward* yang dijalankan adalah dengan membeli dan berinvestasi dollar dengan pembiayaan investasi dollar tersebut dari pinjaman rupiah. Pada saat periode investasi berakhir, strategi *carry forward* akan diakhiri dengan pengkonversian dollar menjadi rupiah berdasarkan kurs USD/IDR yang berlaku saat investasi berakhir. Strategi ini akan memberikan keuntungan akibat adanya *forward premium* dan berdasarkan Tabel 4 semakin lama periode investasi dalam strategi *carry forward* akan semakin besar keuntungan yang diperoleh.

Implikasi kedua dari tidak berlakunya FRP adalah teori CIRP pada Gambar 1 juga tidak berlaku. Strategi *carry trade* juga dapat diterapkan pada saat teori CIRP tidak berlaku, namun dengan sedikit perbedaan dengan penerapan *carry trade* saat teori UIRP tidak berlaku. Perbedaan penerapan *carry trade* saat CIRP dan UIRP tidak berlaku adalah dalam UIRP kurs *spot* di masa depan akan digunakan untuk mengkonversi ke dalam mata uang asal, sedangkan dalam CIRP kurs *forward* saat ini akan digunakan untuk mengkonversi ke dalam mata uang asal. Menggunakan kasus USD/IDR, penerapan *carry trade* pada saat teori UIRP tidak berlaku konversi dari dollar ke rupiah akan menggunakan kurs *spot* yang berlaku di masa depan; sedangkan penerapan *carry trade* pada saat teori CIRP tidak berlaku konversi dari dollar ke rupiah akan menggunakan kurs *forward* yang berlaku saat ini. Dari strategi *carry trade* berdasarkan CIRP juga akan menghasilkan keuntungan dan berdasarkan Tabel 4 keuntungan tersebut berkorelasi positif dengan jangka waktu investasi.

Dengan tidak berlakunya UIRP pada Gambar 1, maka teori IFE juga tidak berlaku. Berlakunya teori IFE salah satunya bergantung pada UIRP dari sisi *interest rate differential*. Seperti telah dijelaskan di atas bahwa berdasarkan teori IFE tingkat inflasi di masa depan akan tercermin pada tingkat suku bunga (Rosenberg dan Barker 2012). Suatu negara dengan tingkat inflasi yang lebih tinggi di masa depan maka suku bunganya juga akan lebih tinggi dibanding negara dengan tingkat inflasi yang lebih rendah. Perbedaan suku bunga di dua negara pada akhirnya akan memengaruhi kurs mata uang melalui teori UIRP atau CIRP. Dalam

kenyataannya penentuan suku bunga oleh bank sentral tidak hanya mempertimbangkan tingkat inflasi, tetapi juga mempertimbangkan antara lain tingkat pertumbuhan ekonomi, tingkat pengangguran, dan cadangan devisa. Dengan pertimbangan ini teori IFE, yang hanya mengandalkan perbedaan tingkat inflasi, jika digunakan dalam memprediksi kurs *spot* di masa depan akan tidak handal. Konsekuensinya, teori PPP pada Gambar 1 akhirnya juga tidak handal karena teori ini mengandalkan tingkat inflasi dalam meramal kurs *spot* di masa depan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *premium forward* $F_{t+n} - S_t$ tidak dapat digunakan untuk memprediksi *forward premium* $S_{t+n} - S_t$ sehingga kurs *forward* yang terbentuk saat ini tidak dapat digunakan untuk memprediksi kurs *spot* di masa depan. Kondisi ini berlaku baik untuk kurs *forward offshore* dan *forward onshore*. Konsekuensinya, teori FRUP yang menyatakan bahwa kurs *forward* yang terbentuk saat ini merupakan prediksi yang handal untuk menentukan kurs *spot* di masa depan tidak berlaku pada kurs USD/IDR.

Berdasarkan penelitian ini, maka pelaku pasar yang memprediksi pergerakan kurs *spot* USD/IDR di masa depan dengan memperhatikan kurs *forward* USD/IDR saat ini akan memprediksi secara tidak akurat karena *forward premium* $F_{t+n} - S_t$ tidak dapat digunakan untuk memprediksi *forward premium* $S_{t+n} - S_t$.

DAFTAR PUSTAKA

- Azouzi, Dhekra. 2011. *Do Emerging Market Currencies Lure the Forward Premium Bias to its Doom?* *Journal of Emerging Knowledge on Emerging Markets*, 3: 46-56
- Beckmann, Joscha, 2013. *Nonlinear Adjustment, Purchasing Power Parity and the Role of Nominal Exchange Rates and Prices.* *The North American Journal of Economics and Finance*, 24 (C): 176-190.
- Bollerslev, Tim dan Jonathan H. Wright. 2001. *High Frequency Data, Frequency Domain Inference, And Volatility Forecasting.* *Review of Economics and Statistics*, 83 (4): 596-602.
- Dick, D. Christian, Ronald MacDonald dan Lukas Menkhoff. 2015. *Exchange Rate Forecast and Expected Fundamentals.* *Journal of International Money and Finance*, 53: 235-256.
- Everaert, Gerdie. 2014. *A Panel Analysis of the Fisher Effect with an Unobserved World Real Interest Rate.* *Economic Modelling*, 41: 198-210.
- Fama, Eugene F. 1984. *Forward and Spot Exchange Rate.* *Journal of Monetary Economics*, 14: 319-338.
- Frankel, Jeffrey dan Jumana Poonawala. 2006. *The Forward Market in Emerging Currencies: Less Biased than in Major Currencies.* *National Bureau of Economic Research Working Paper*, 12496.
- Hushar R. Zsuzsa, Ruth S. K Tan, dan Weina Zhang. 2016. *Efficiency of Regulated and Unregulated Forex Markets: An Analysis of Onshore and Offshore Renminbi Forward Markets.* *International Finance Review*, 17, 371 - 392
- Hyrina, Yevheniye dan Apostolos Serletis. 2010. *Purchasing Power Parity Over a Century.* *Journal of Economic Studies*, 37 (1): 117-144
- Iyke, Bernard I dan Nicholas M. Odiambo. 2017. *Foreign Exchange Markets and The Purchasing Power Parity Theory: Evidence from Two Southern African Countries.* *African Journal of Economics and Managements Studies*, 8 (1): 89 - 102
- Isard, Peter, Hamid Faruquee, G. Russell Kincaid dan Martin Fetherston. 2001. *Methodology for Current Account and Exchange Rate Assesment.* *IMF Occasional Paper*, 209.
- Narayan, Paresk Kumar dan Susan Sunila Sharma. 2015. *Does Data Frequency Matter for the Impact of Forward Premium on Spot Exchange Rate?* *International Review of Financial Analysis*, 39: 45-53.
- Rosenberg, Michael R. 2003. *Exchange Rate Determination: Models and Strategies for Exchange Rate Forecasting.* New York: McGraw-Hill.
- Rosenberg, Michael R dan William A Barker. 2012. *Currency Exchange Rates: Determination and Forecasting.* *CFA Program Curriculum: Willey*
- Skinner, Frank S dan Andrew Mason. 2011. *Covered Interest Rate Parity in Emerging Markets.* *International Review of Financial Analysis*, 20: 355-363.
- Tang, Kin-Boon. 2011. *The Precise Form of Uncovered Interest Rate Parity: A Heterogeneous panel Application in Asean-5 Countries.* *Economic Modelling*, 28: 568-573.

LAMPIRAN

Tabel 1. Statistik Deskriptif *forward premium* Ft – St kurs USD/IDR periode 2009-2014 (dalam satuan poin)

	1M ON SHORE	3M ON SHORE	6M ON SHORE	12M ON SHORE
Mean	37.5	186.0	337.1	639.1
Median	44	151.75	290.5	570.5
Std. Dev	64.3	118.0	145.9	246.7

	1M OFF SHORE	3M OFF SHORE	6M OFF SHORE	12M OFF SHORE
Mean	48.6	173.3	331.5	638.9
Median	33	120	243.5	569.5
Std. Dev	97.8	176.2	272.0	247.6

Tabel 2. Uji heterokedastisitas Hasil Regresi OLS antara $S_{t+n} - S_t$ dengan $F_{tn} - S_t$ dengan uji Breusch-Pagan

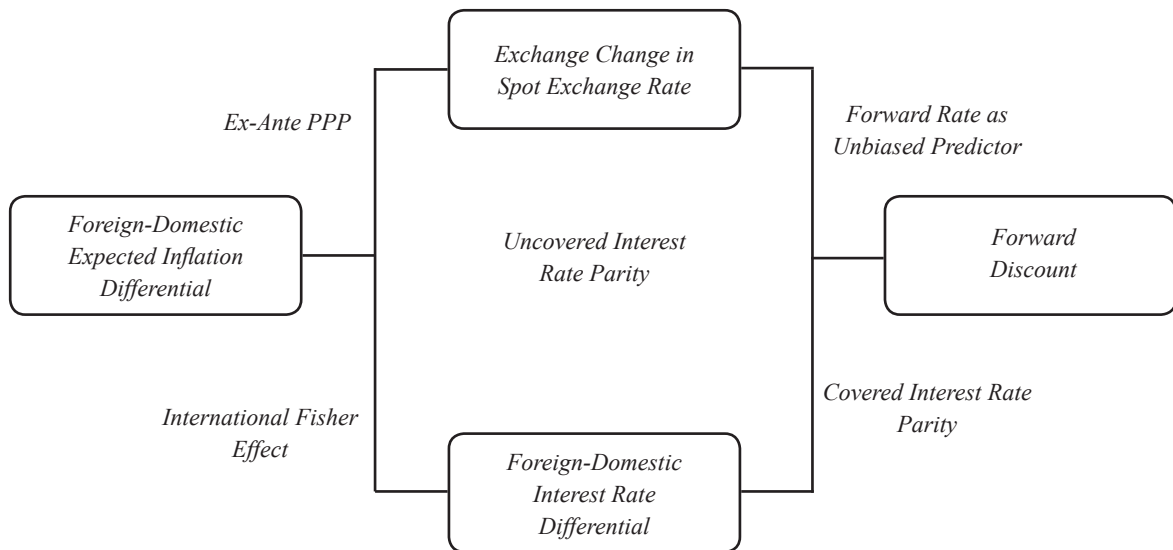
	Tenor <i>Forward</i>	Uji Breusch- Pagan	X ² pada signikansi 0,05 dengan n>100
<i>Onshore</i>	1M	2.21	3.84
	3M	76.49	
	6M	24.97	
	12M	18.81	
<i>Offshore</i>	1M	3.01	3.84
	3M	104.28	
	6M	40.29	
	12M	19.33	

Tabel 3. Uji Autokorelasi Durbin Watson Regresi OLS antara variabel $S_{t+n} - S_t$ dengan $F_{tn} - S_t$

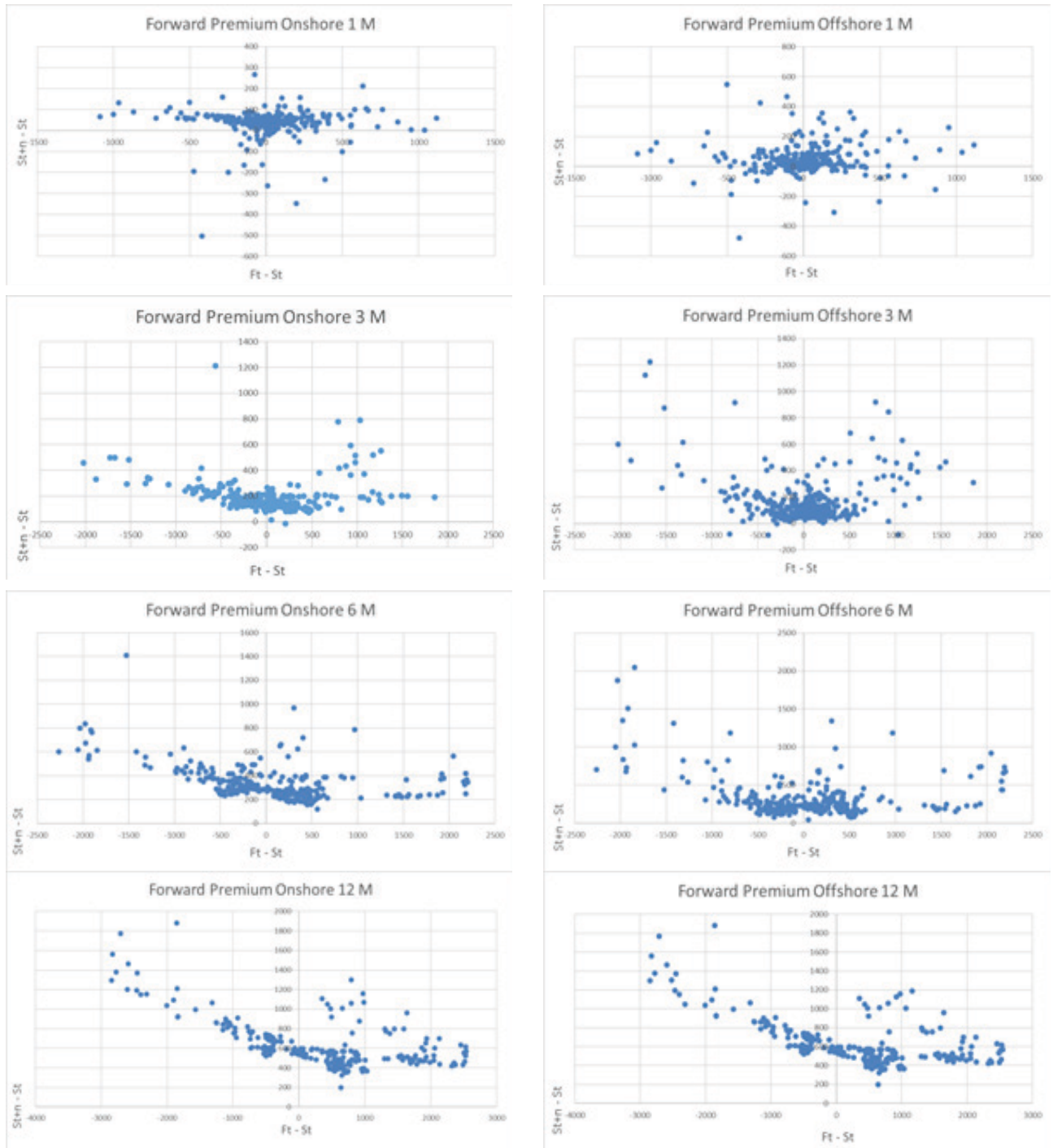
	Tenor <i>Forward</i>	Durbin-Watson Stat	<i>Critical Value of</i>	
			dl	du
<i>Onshore</i>	1M	0.300253	1.65	1.69
	3M	0.115231		
	6M	0.159085		
	12M	0.155565		
<i>Offshore</i>	1M	0.301953	1.65	1.69
	3M	0.094614		
	6M	0.047774		
	12M	0.173223		

Tabel 4. Hasil Regresi OLS antara $S_{t+n} - S_t$ dengan $F_{tn} - S_t$ dengan *White-corrected standard errors*

	Tenor <i>Forward</i>	a	b	Std. Error a	Std. Error b	t-test a	t-test b
<i>Onshore</i>	1M	37.55	0.00	3.73	0.01	10.06	-75.46
	3M	186.41	-0.02	6.94	0.01	26.87	-78.95
	6M	342.67	-0.08	7.94	0.01	43.15	-109.50
	12M	678.10	-0.14	12.42	0.01	54.62	-109.85
<i>Offshore</i>	1M	48.32	0.02	5.67	0.02	8.53	-48.06
	3M	173.87	-0.03	10.51	0.04	16.54	-25.43
	6M	337.94	-0.09	16.71	0.04	20.22	-29.05
	12M	678.61	-0.14	12.49	0.01	54.34	-109.30



Gambar 1. Keterkaitan Beragam Teori dalam Meramal Kurs Spot Valuta Asing
Sumber: Rosenberg (2003)



Gambar 2. Perbandingan *forward premium offshore* dan *onshore* untuk empat tenor *forward*

HEDONIC SHOPPING MOTIVATION TERHADAP IMPULSE BUYING PADA KONSUMEN TOKOPEDIA

Desianty Fithri Wahyuni

desiantyfw@gmail.com

Indira Rachmawati

Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Telkom

diterima: 31/1/2018; direvisi: 3/8/2018; diterbitkan: 31/8/2018

Abstract

The purpose of this research is to know the perception of Telkom University student about hedonic shopping motivation and impulse buying at Tokopedia. This research is causal quantitative research. This research used non-probability sampling technique with purposive sampling to 385 respondents of Telkom University student and used an online survey. The results showed that hedonic shopping motivation and impulse buying were in the good criteria. Hedonic shopping has significant influence to impulse buying simultaneously. Partially, there were positive significant influence from adventure/explore shopping, idea shopping, and relaxation shopping to impulse buying, while insignificant influences from value shopping and social shopping have negative significant effect.

Keywords : *hedonic shopping motivation; impulse buying; Tokopedia*

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui persepsi mahasiswa Universitas Telkom mengenai *hedonic shopping motivation* dan *impulse buying* pada Tokopedia. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kausal dengan menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel *non probability sampling* dengan teknik analisis *purposive sampling* yang dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner secara online kepada 385 mahasiswa Universitas Telkom. Hasilnya menunjukkan bahwa *hedonic shopping motivation* dan *impulse buying* berada pada kategori baik. Secara simultan *hedonic shopping motivation* berpengaruh terhadap *impulse buying*. Secara parsial, terdapat pengaruh positif dan signifikan *adventure/explore shopping*, *idea shopping*, dan *relaxation shopping* terhadap *impulse buying*, sedangkan *value shopping* tidak berpengaruh signifikan dan *social shopping* memiliki pengaruh signifikan negatif.

Kata Kunci : *hedonic shopping motivation; impulse buying; Tokopedia*

PENDAHULUAN

Perkembangan zaman dan teknologi yang semakin maju, menjadikan internet menjadi hal yang dibutuhkan oleh seluruh masyarakat. Internet dapat mempermudah seseorang dalam berinteraksi dan mencari informasi dengan efisien dan cepat. Di Indonesia pengguna internet terus meningkat dari tahun ke tahun, dibuktikan dari hasil riset perusahaan *We Are Social* mengenai angka perkembangan pengguna internet di Indonesia. Pada tahun 2017 pengguna internet mencapai 132,7 juta (id.techinasia.com, 2016). Pengguna internet di Indonesia lebih banyak menggunakan perangkat mobile untuk mengakses internet yaitu sebesar 63,1 juta atau 47,6 persen dengan usia terbanyak pengguna internet berada pada usia 25-34 tahun sebesar 24.04% dan konten komersial yang sering dikunjungi adalah online shop. (dokumen APJII, 2016). Salah satu bisnis yang menggunakan internet adalah e-commerce. E-commerce adalah semua pertukaran informasi yang dimediasi secara elektronik antara organisasi dan pemangku kepentingan eksternal (Chaffey, 2015:13).

Jumlah pelaku e-commerce akan terus tumbuh, dimana pada tahun 2016 jumlah pengguna e-commerce mencapai 25,1 juta dan diprediksi menyentuh angka 39,3 juta pada 2020 (statista.com, 2017). Jumlah pengunjung dari 10 toko online di Indonesia yang datanya dikumpulkan mulai November 2016 hingga Januari 2017 menunjukkan pengunjung Tokopedia sebanyak 49 juta pengunjung berada pada posisi kedua (cnnindonesia.com, 2017). Oleh karena itu dalam penelitian ini objek yang digunakan adalah Tokopedia selain pengunjung terbesar kedua menurut App Annie, juga merupakan aplikasi belanja online nomor satu dengan pengguna aktif terbanyak (id.techinasia.com, 2016).

Banyaknya e-commerce di Indonesia, mereka berkompetisi untuk memenangkan penjualan. Program pemasaran yang efektif pun tentunya sangat dibutuhkan agar dapat mengarahkan konsumen hingga melakukan pembelian dan menghasilkan penjualan bagi pelaku e-commerce. Itu semua harus dilakukan, karena ternyata kegiatan berbelanja online telah memengaruhi benak konsumen, 46.4% konsumen memiliki persepsi bahwa harga di online lebih murah. Inilah mengapa banyak konsumen yang memilih untuk berbelanja online, selain lebih menghemat waktu mereka juga dapat membandingkan harga (buattokoonline.id, 2016).

Meningkatnya pengguna internet dan berkembangnya e-commerce di Indonesia, berdampak pada perilaku konsumen dalam hal berbelanja. Dimana yang awalnya kebanyakan berbelanja secara tradisional sekarang beralih ke modern. Seiring dengan hal tersebut, beberapa tahun terakhir popularitas online shopping telah meningkat. Konsumen kini menggunakan sarana online dan mencari saluran online untuk meneliti dan membeli produk dan jasa yang mereka butuhkan dan

inginkan (nielsen.com, 2014). Khususnya di kalangan anak muda, berdasarkan survey *Mark Plus Insight* yang bertajuk *Youth Monitorng 2015* mendapatkan hasil bahwa anak muda sekarang memiliki motif yang kuat untuk belanja online, dengan motif terkuat karena kebutuhan (29,3%), model yang bagus (25.2%), harga murah (21,5%), dan model yang trendi (20,6%).

Hedonic shopping motives adalah motivasi konsumen untuk berbelanja karena berbelanja merupakan suatu kesenangan tersendiri sehingga tidak memperhatikan manfaat dari produk yang dibeli (Kosyu et.al.,2014). Menurut Engel dan Minard (2000) pada Kusuma et. al. (2013) motivasi belanja hedonik adalah motif seseorang untuk berbelanja berdasarkan tanggapan emosional, kesenangan indrawi, mimpi, dan pertimbangan estetika. Di sisi lain, motif membeli hedonis berhubungan dengan kebutuhan emosional individu untuk pengalaman belanja yang menyenangkan dan menarik. Perilaku belanja hedonis mengacu pada rekreasi, kesenangan, intrinsik, dan motivasi yang berorientasi stimulasi (Nguyen et.al., 2006). Selain itu juga konsumsi hedonis telah didefinisikan sebagai aspek perilaku yang berhubungan dengan multiindrawi, fantasi, dan aspek emosi konsumsi. Hal ini menunjukkan bahwa konsumsi didorong oleh kesenangan yang dialami konsumen dalam menggunakan produk (Paramita et.al., 2014).

Munculnya Tokopedia sebagai e-commerce berjenis C2C atau *Customer to Customer* di Indonesia, membuat masyarakat sering berbelanja online. Hal itu terjadi karena Tokopedia sedang gencar-gencarnya mempromosikan e-commercenya melalui selebgram. Selain oleh selebgram Tokopedia sendiri pun sering memberikan promo terhadap produk yang ada di Tokopedia dengan muncul di snapgram.

Dengan adanya promosi oleh para selebgram, penawaran seperti promo *cashback* dan gratis ongkir, serta kemudahan penggunaan, maka Tokopedia ini akan lebih menarik minat konsumen khususnya mahasiswa Universitas Telkom. Tujuh alasan anak muda berbelanja online salah satunya adalah murah dan mudah (votecamejo.com, 2017), hal ini dapat menumbuhkan sifat belanja hedonis tanpa melihat produk yang dibeli dibutuhkan atau tidak dan tanpa perencanaan waktu belanja atau *impulse buying*. Hal ini terjadi saat konsumen melakukan *window shopping* atau hanya sekedar berkeliling, mereka menjelajahi tempat-tempat yang belum pernah maupun yang sering dikunjungi (Kosyu et.al.,2014). Hal tersebut terjadi karena Tokopedia memiliki fitur yang banyak dan tersusun rapi sehingga saat melihat produk yang menarik contohnya produk yang diskon saat itu atau pemberian *cashback* membuat konsumen khususnya Mahasiswa Universitas Telkom membeli produk tanpa di rencanakan atau *impulse buying*. Selain itu juga menurut Verhagen dan Dolen (2011:320) pada Paramita et. al. (2014), konsumen sering bertindak secara implusif

ketika membuat keputusan pembelian online yang dipicu dengan kemudahan akses ke produk, kemudahan pembelian, kurangnya tekanan sosial, dan ketiadaan usaha pengiriman. Menurut Han et. al. (1991) pada Park et. al. (2006), pembelian impuls yang berorientasi pada mode terjadi ketika konsumen melihat mode produk baru dan membelinya karena mereka termotivasi oleh saran untuk membeli produk baru.

Pemilihan atribut *hedonic shopping motivation* diperoleh berdasarkan penelitian Ozen dan Engizek (2013) terdapat 5 atribut pada *hedonic shopping motivation* yang mempengaruhi *impulse buying* yang dapat dilihat pada Gambar 1.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Berdasarkan tujuan tergolong ke dalam penelitian konklusif. Teknik pengambilan sampel dengan metode *non probability* yaitu *purposive sampling* dengan penyebaran kuesioner kepada mahasiswa Universitas Telkom sebanyak 385 responden secara online melalui google docs. Skala pengukuran yang digunakan yaitu ordinal, dengan skala likert. Namun dalam pengujian hipotesis menggunakan uji pengaruh maka perlu menaikkan skala ordinal menjadi interval dengan menggunakan *methods succesive interval* (MSI). Teknik analisis yang dilakukan yaitu analisis deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, dan pengujian hipotesis menggunakan uji F dan uji t.

HASIL

Karakteristik responden terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan, pendapatan, dan asal berdasarkan Provinsi (Tabel 1).

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada Gambar 2 dapat diketahui *value shopping* dan *relaxation shopping* termasuk ke dalam kriteria sangat tinggi dengan presentasi masing-masing 95,3% dan 88,5%. *Adventure/explore shopping* dan *idea shopping* termasuk ke dalam kriteria tinggi, dengan presentasi masing-masing 68,5% dan 69,5%, sedangkan *social shopping* termasuk ke dalam kriteria rendah yaitu 37,6%.

Hasil uji asumsi klasik menunjukkan data berdistribusi normal, tidak terjadi multikolinieritas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi. Hasil analisis regresi berganda ditunjukkan pada Tabel 2.

Berdasarkan Tabel 2 dapat diperoleh persamaan regresi:

$$Y = 3,609 + 0,364X_1 + 0,343X_2 - 0,54X_3 - 0,231X_4 + 1,632X_5 \dots\dots\dots(1)$$

Berdasarkan Tabel 3 hasil dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan *adventure/explore*

shopping, *idea shopping*, *value shopping*, *social shopping*, dan *relaxation shopping* simultan terhadap *impulse buying*.

Berdasarkan Tabel 4 diperoleh *adventure/explore shopping*, *idea shopping*, dan *relaxation shopping* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *impulse buying*, *value shopping* tidak berpengaruh signifikan, dan *social shopping* berpengaruh negatif.

Berdasarkan Tabel 5 dapat dilihat nilai koefisien determinasi sebesar 0,720 atau 72,0%. Hal tersebut menunjukkan bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel *impulse buying* adalah sebesar 72,0%, dan dijelaskan oleh faktor lain yang tidak digunakan di dalam penelitian sebesar 28,0%.

PEMBAHASAN

Penelitian dilakukan kepada mahasiswa Universitas Telkom yang pernah menggunakan Tokopedia sebanyak 385 responden. Berdasarkan jenis kelamin responden perempuan lebih banyak daripada laki-laki dengan persentase responden perempuan sebesar 80,78% dan laki-laki sebesar 19,22%. Berdasarkan usia, responden dengan usia 16 – 25 tahun merupakan yang paling dominan dengan persentase sebesar 94,02%. Dilihat dari tingkat pendidikan, persentase paling besar adalah responden dengan tingkat pendidikan SMA/SMK yaitu sebesar 86,23%. Responden berdasarkan pendapatan 1 - 2 juta merupakan yang paling dominan dengan persentase sebesar 76,62%. Berdasarkan asal, Provinsi Jawa Barat merupakan yang paling dominan yaitu sebesar 50,14% (Tabel 1).

Berdasarkan hasil analisis deskriptif (Gambar 2) menunjukkan variabel yang memiliki persentase tertinggi adalah *value shopping* dengan rata-rata total skor sebesar 95,3%, dengan item yang memperoleh persentase tertinggi adalah responden berbelanja di Tokopedia ketika ada diskon. Hal tersebut didukung pula dengan kebanyakan orang berbelanja online karena murah dan adanya diskon. Variabel yang memiliki persentase terendah adalah *social shopping* dengan rata-rata total skor sebesar 37,6%. Item pernyataan yang memperoleh persentase rendah adalah mengenai berbelanja di Tokopedia untuk menambah pertemanan dengan pembeli lainnya dan berbelanja di Tokopedia untuk mempererat pertemanan. Hal tersebut diperkirakan kebanyakan orang berbelanja online untuk mendapatkan sesuatu yang mereka butuhkan atau inginkan bukan untuk menambah pertemanan atau mempererat pertemanan.

Sebelum melakukan analisis terhadap data yang telah dikumpulkan, penulis melakukan uji asumsi klasik dengan empat macam uji yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi. Data yang diuji dinyatakan lolos dari keempat uji tersebut. Selanjutnya dilakukan analisis regresi linier berganda. Hasilnya menunjukkan *hedonic*

shopping motivation berpengaruh terhadap *impulse buying*. *Adventure/explore shopping*, *idea shopping*, dan *relaxation shopping* berpengaruh positif, sedangkan *value shopping* dan *social shopping* berpengaruh negatif terhadap *impulse buying*.

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi (Tabel 5), diperoleh nilai R² sebesar 0,720 atau 72,0%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kemampuan *hedonic shopping motivation* dalam menjelaskan *impulse buying* adalah sebesar 72,0% dan dijelaskan oleh faktor lain yang tidak digunakan di dalam penelitian sebesar 28,0%.

Hasil uji hipotesis secara simultan (Tabel 3) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari variabel *hedonic shopping motivation* yang terdiri dari *adventure/explore shopping*, *idea shopping*, *value shopping*, *social shopping*, dan *relaxation shopping* secara simultan terhadap *impulse buying*. Hasil ini mendukung penelitian Zurit et. al., (2016) dan Gultekin and Ozer (2012) bahwa *hedonic shopping motivation* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap *impulse buying* pada konsumen online.

Hasil uji secara parsial menunjukkan *adventure shopping* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *impulse buying*, hal berarti responden berbelanja di Tokopedia seperti berpetualang, hal tersebut didukung pula dengan banyaknya pengunjung Tokopedia yang mencapai 39.6 juta. *Idea shopping* memiliki pengaruh positif dan signifikan berarti berbelanja di Tokopedia untuk mengikuti *trend* dan untuk terlihat *fashionable*, hal tersebut dipengaruhi oleh promosi yang dilakukan oleh selebgram yang menggunakan atau membeli produk dari Tokopedia. *Relaxation shopping* memiliki pengaruh positif dan signifikan berarti berbelanja di Tokopedia membuat perasaan senang dan menghilangkan stress salah satunya dengan adanya harga yang ditawarkan bervariasi dan adanya gratis ongkos kirim serta dengan adanya *cashback*.

Value shopping tidak berpengaruh signifikan berarti konsumen yang memiliki motivasi belanja hedonis dalam berbelanja tidak menghiraukan diskon melainkan mereka berbelanja sesuai dengan keinginannya atau kebutuhannya, dan dapat diasumsikan bahwa diskon yang ditawarkan tidak sesuai dengan apa yang responden butuhkan atau inginkan. *Social shopping* memiliki pengaruh yang negatif yang berarti semakin tingginya nilai *social shopping* maka *impulse buying* akan turun nilainya atau rendah dimana hal tersebut sama dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ozen dan Ongizcek (2013) yang membuktikan bahwa konsumen yang berbelanja secara online memiliki motivasi untuk menghindari interaksi sosial dan tidak berurusan dengan penjualnya secara langsung.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan: (1) Tanggapan responden sebagai

konsumen *online store* mengenai *hedonic shopping motivation* pada Tokopedia termasuk pada kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 71,8%, *value shopping* mendapat tanggapan tertinggi dengan persentase sebesar 95,3% dan paling rendah adalah dimensi *social shopping* dengan nilai 37,6%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa konsumen Tokopedia berbelanja karena adanya diskon, bukan untuk menambah atau mempererat pertemanan dengan konsumen Tokopedia lainnya, (2) Tanggapan responden sebagai konsumen online store mengenai *impulse buying* pada Tokopedia pada kategori sangat baik dimata dengan nilai rata-rata sebesar 86,8%, dimana item pertanyaan yang memiliki persentase tertinggi adalah rata-rata responden merasa sulit untuk meninggalkan halaman website Tokopedia, tidak bisa menahan perasaan untuk membeli, sulit untuk melewati tawaran yang diberikan oleh Tokopedia, dan tidak bisa mengontrol diri jika berbelanja di Tokopedia. (3) Secara simultan *hedonic shopping motivation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *impulse buying*. Secara parsial terdapat pengaruh positif yang signifikan terhadap *impulse buying* yaitu *adventure/explore shopping*, *idea shopping*, dan *relaxation shopping*. *Value shopping* tidak memiliki pengaruh signifikan, sedangkan *social shopping* memiliki pengaruh negatif dan signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

- APJII.2016. Profil Pengguna Internet Indonesia 2014/ [online]. Tersedia: <https://www.apjii.or.id/content/read/39/264/Survei-Internet-APJII-2016>.
- buattokoonline.id. Arwinda Pritami. 2016. Data Konsumen dan Potensi Perkembangan E-Commerce di Indonesia 2016. [online]. <https://buattokoonline.id/data-konsumen-dan-potensi-perkembangan-ecommerce-indonesia-2016/>
- Chaffey, Dave. 2011. *E-Business & E-Commerce Management: Strategy, Implementation and Practice (5th ed.)*. England: Prentice Hall.
- cnnindonesia.com Susetyo, Dwi Prihadi. 2017. Peta Persaingan Situs E-Commerce di Indonesia. Tersedia: <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20170315104148-185-200219/peta-persaingan-situs-e-commerce-di-indonesia/>.
- Gültekin, Beyza., and Ozer, Leyla. 2012. *The Influence of Hedonic Motives and Browsing On Impulse buying*. *Journal of Economics and Behavioral Studies*, Vol. 4, No. 3.
- id.techinasia.com. Aditya Hadi Pratama. 2017. Perkembangan Pengguna Internet di Indonesia tahun 2016 Tersebar di Dunia, [online]. <https://id.techinasia.com/pertumbuhan-pengguna-internet-di-indonesia-tahun-2016>.
- Kosyu, Danang A., Kadarisman H., dan Yusri A. 2014. Pengaruh *hedonic shopping motives* terhadap *shopping lifestyle* dan *impulse buying*. *Jurnal*

- Administrasi Bisnis (JAB) Vol.14. Retrieved from Universitas Brawijaya.
- Kusuma, Gede W., Syafie I., dan Atim Djazuli. 2013. *The Influence of Hedonic shopping motivations on Buying Decision with Gender as Dummy Variable. European Journal of Business and Management Vol.5 No.31. Retrieved from Internasional Knowledge Sharing Platform.*
- Nguyen, Trang T. M. 2007. *Hedonic shopping motivations, Supermarket Attributes, And Shopper Loyalty In Transitional Markets Evidence From Vietnam. Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics, 19, 227-239. Retrieved from emeraldinsight.*
- Miladinne Lubis. 2014. *Konsumen Indonesia Mulai Menyukai Belanja Online.* <http://www.nielsen.com/content/corporate/id/en/press-room/2014/konsumen-indonesia-mulai-menyukai-belanja-online.html>.
- Ozen, Hilal and Nil Engizek. 2013. *Shopping Online Without Thinking: Being Emotional Or Rational?. Asia Pacific Journal of Marketin and Logistics. Vol.26 Iss 1 pp. 78-93. Retrieved from emeraldinsight.*
- Paramita, Adiska O., Zainul Arifin, dan Sunarti. 2014. *Pengaruh Nilai Belanja Hedonis Terhadap Pembelian Impulsif Pada Toko Online Dengan Emosi Positif Sebagai Variabel Perantara.* *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol.8 No.2.* Retrieved from Universitas Brawijaya.
- Park, Eun Joo. 2006. *A Structural Model of Fashion-Oriented Impulse buying Behavior. Journal of Fashion Marketing and Management: An International Journal, Vol. 10 Iss 4 pp. 433 – 446. Retrieved from emeraldinsight.*
- Statista. 2017. *E-Commerce Indonesia.* Tersedia: <https://www.statista.com/outlook/243/120/ecommerce/indonesia#marketStudy>.
- Votecamejo.com 2017. *Ini Alasannya Mengapa Orang Lebih Suka Belanja Online.* [online]. Tersedia: <http://www.votecamejo.com/pengetahuan/ini-alasannya-mengapa-orang-lebih-suka-belanja-online>.
- Zurit, Rinny Apriyanti; Maya Ariyanti; Sumrahadi. 2016 *Pengaruh Hedonic shopping motivation terhadap Impulse buying pada Toko Online (Studi pada Konsumen MatahamMall.com. e-Proceeding of Management: Vol. 3 No. 3. December. Page 2688.*

LAMPIRAN

Tabel 1. Karakteristik Responden

Jenis Kelamin		
Perempuan	311	80.78%
Laki-laki	74	19.22%
Usia		
15-25	362	80.78%
25-35	23	5.98%
Pendidikan		
SMA/SMK	332	86.23%
Diploma	24	6.24%
Sarjana/S1	29	7.53%
Pendapatan		
- 1 juta	13	3.38%
1-2 juta	295	76.62%
2-3 juta	43	11.16%
3-4 juta	18	4.68%
5-6 juta	6	2.60%
= 6 juta	6	1.56%

Asal Provinsi		
Jawa Barat	194	50.14%
Jakarta	89	23.12%
Nangroe Aceh Darussalam	3	0.78%
Sumatera Barat	13	3.38%
Riau	11	2.86%
Daerah Istimewa Yogyakarta	19	4.93%
Kalimantan Barat	4	1.03%
Jambi	3	0.78%
Sumatera Utara	3	0.78%
Lampung	3	0.78%
Jawa Tengah	3	0.78%
Jawa Timur	3	0.78%
Bali	11	2.86%
Kalimantan Utara	5	1.30%

Sumber : Olahan peneliti, 2018

Tabel 2. Analisis Regresi Berganda

Model	Coefficients ^a								
	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error		Beta				Tolerance	VIF
	(Constant)	3.609	.911			3.962	.000		
1	X1	.364	.108	.130		3.387	.001	.504	1.986
	X2	.343	.045	.223		7.610	.000	.858	1.166
	X3	-.254	.136	-.076		-1.870	.062	.449	2.228
	X4	-.231	.080	-.097		-2.882	.004	.651	1.536
	X5	1.632	.087	.734		18.848	.000	.488	2.051

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Olahan Peneliti, 2018

Tabel 3. Uji F

Model	ANOVA ^a					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	4568.067	5	913.613	194.945	.000 ^b
	Residual	1776.188	379	4.687		
	Total	6344.255	384			

Sumber : Olahan Peneliti, 2018

Tabel 5. Koefisien Determinasi

Model	Model Summary ^b				
	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson	
1	.849 ^a	.720	.716	2.164835	1.924

a. Predictors: (Constant), X5, X4, X2, X1, X3

b. Dependent Variable: Y

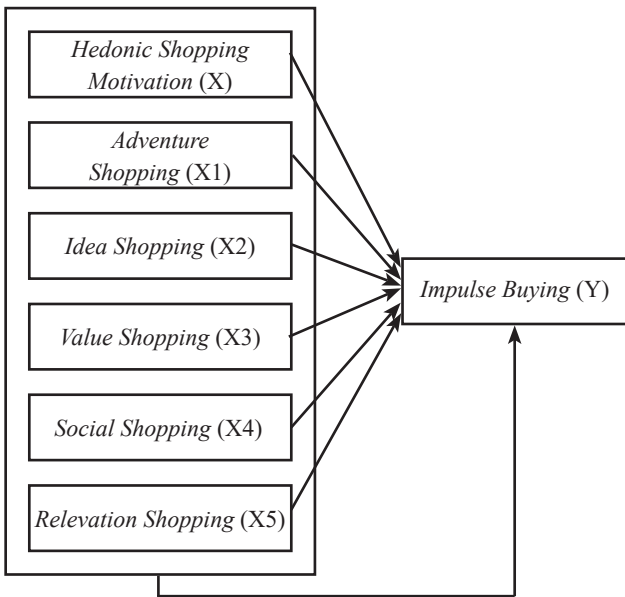
Sumber : Olahan Peneliti, 2018

Tabel 4. Uji T

Model	Coefficients ^a								
	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error		Beta				Tolerance	VIF
	(Constant)	3.609	.911			3.962	.000		
1	X1	.364	.108	.130		3.387	.001	.504	1.986
	X2	.343	.045	.223		7.610	.000	.858	1.166
	X3	-.254	.136	-.076		-1.870	.062	.449	2.228
	X4	-.231	.080	-.097		-2.882	.004	.651	1.536
	X5	1.632	.087	.734		18.848	.000	.488	2.051

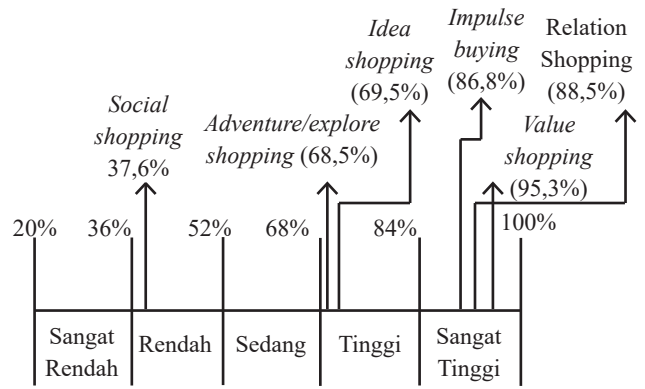
a. Dependent Variable: Y

Sumber : Olahan Peneliti, 2018



Sumber : Ozen dan Engizek, 2013

Gambar 1. Kerangka Pemikiran



Sumber : Ozen dan Engizek, 2013

Gambar 2. Hasil Analisis Deskriptif

KOMPENSASI TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PT PRIMAJASA PERDANARAYAUTAMA CABANG SOEKARNO-HATTA BANDUNG

Febby Rama Fitri
febbyramafitri@yahoo.com
Syarifuddin

Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom

diterima: 27/12/2017; direvisi: 25/1/2018; diterbitkan: 31/8/2018

Abstract

This research is conducted to determine the influence of financial and non-financial compensation on work productivity of employee in PT Primajasa Perdanarayautama Soekarno-Hatta Bandung Branch. Sampling was done by census method with 50 respondents who are permanent employees of Primajasa. Descriptive analysis and multiple linear regression analysis were used in this research. Compensation of Primajasa were considered good. The influence of financial and non-financial compensation on employee work productivity were 50.9%. To improve employee work productivity, Primajasa need to pay attention to some aspects like appropriate salary, bonus, work facilities, granting other compensation programs such as travel program to maintain good harmonious relation between employee and the employer.

Keywords : *compensation financial; non-financial compensation; employee work productivity*

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kompensasi finansial dan non finansial terhadap produktivitas kerja karyawan PT Primajasa Perdanarayautama Cabang Soekarno-Hatta Bandung. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode sensus sebanyak 50 responden yang merupakan karyawan tetap Primajasa. Analisis deskriptif dan regresi linier berganda digunakan. Kompensasi Primajasa dapat dikatakan baik. Pengaruh variabel kompensasi finansial dan non finansial terhadap produktivitas karyawan sebesar 50,9%. Untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan sebaiknya Primajasa perlu memperhatikan beberapa aspek seperti gaji yang sesuai, bonus, fasilitas kerja, pemberian program kompensasi lainnya seperti wisata bersama agar hubungan yang baik dan harmonis antar karyawan maupun dengan atasan tetap terjaga.

Kata Kunci : kompensasi finansial; kompensasi non finansial; produktivitas kerja karyawan

PENDAHULUAN

Persaingan dunia transportasi di Indonesia sekarang ini sangatlah ketat terutama transportasi darat, seperti jasa taxi, travel, kereta api dan bus. Ditambah dengan adanya transportasi umum yang berbasis online mengharuskan para wirausaha untuk memikirkan strategi usaha yang baru agar bisnis di bidang transportasi mereka tetap bertahan pada era global saat ini. Primajasa merupakan salah satu perusahaan yang mengelola jasa transportasi massal sejak 1991. Perusahaan yang berpusat di Jakarta ini awalnya hanya mengelola beberapa armada dan hanya melayani beberapa rute tujuan. Namun seiring berjalannya waktu perusahaan ini terus mengembangkan usahanya sehingga saat ini Primajasa telah memiliki lebih dari 1000 jumlah armada. Primajasa didirikan pada dasarnya adalah menciptakan perbedaan dari kompetitor lainnya. Primajasa melayani perjalanan dengan rute-rute baru yang menarik minat konsumen yang menjadikan sebagai perusahaan yang dipercaya masyarakat.

Pada era global seperti saat ini tidak dipungkiri jika perubahan yang terjadi pada lingkungan bisnis sangat lah cepat ditambah lagi dengan adanya kemajuan teknologi yang pesat semakin memicu persaingan antar perusahaan sehingga menimbulkan pergeseran situasi bisnis salah satunya dibidang transportasi. Aspek sumber daya manusia (SDM) masih menjadi sorotan dan tumpuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dan menciptakan inovasi dimasa yang akan datang.

Menurut Jimmy L. Gaol (2015:44), menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah orang, individu-individu, dan kelompok-kelompok yang membantu organisasi menghasilkan barang-barang atau jasa-jasa. Manusia merupakan sumber daya yang paling penting dari sebuah organisasi. Manusia memberikan bakat, keahlian, pengetahuan, dan pengalaman untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi. Menurut Sutrisno (2014:3), karyawan merupakan satu-satunya sumberdaya yang memiliki perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, drongan, daya, dan karya (rasio, rasa, karsa).

Wawancara yang dilakukan dengan Asisten General Over PT Primajasa, bahwa ada beberapa fenomena yang terjadi dalam perusahaan seperti karyawan tidak bekerja sesuai jadwal yang telah ditentukan, karyawan sering izin dalam pekerjaannya, serta kesalahan fatal adalah apabila karyawan melanggar peraturan perusahaan dengan menaikan penumpang didalam perjalanan. Keterangan mengenai tingginya jumlah ketidakhadiran para karyawan tersebut berarti mengurangi waktu kerja mereka untuk dapat menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Fenomena tersebut jika dibiarkan tentu dapat mempengaruhi keberhasilan perusahaan dimasa mendatang, karena karyawan merupakan aset penting bagi suatu perusahaan. Selain itu, perilaku dari karyawan dapat mempengaruhi kinerja dan produktivitas karyawan. Salah satu peristiwa

yang sering terjadi dalam perilaku karyawan adalah keputusan karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Menurut Hani Handoko (2012:26) mengemukakan bahwa penurunan absensi karyawan dan penurunan perputaran tenaga kerja (*turnover*) dapat menjadi komponen-komponen yang dapat mempengaruhi produktivitas karyawan.

Perusahaan berusaha melakukan strategi berupa pendekatan dalam membina karyawan yang lebih rajin dan semangat dalam bekerja dengan cara memotivasi, mendidik dan melatih karyawan baik secara internal maupun eksternal. Primajasa juga mendidik crew bus secara internal dua kali dalam kurun waktu satu bulan dan mengirimkannya secara terbatas pengemudi untuk ikut serta dalam pendidikan yang diselenggarakan pemerintah. Selain itu, Primajasa juga bekerja sama dengan produsen untuk pengembangan keahlian teknis bagi karyawan teknik.

Primajasa juga melakukan penilaian kinerja karyawan dengan indikator terdiri dari prestasi kerja, kerajinan, kinerja di lapangan dan kehadiran. Menurut Hani Handoko (2014:135) evaluasi prestasi kerja membantu para pengambil keputusan dalam menentukan kenaikan gaji, pemberian bonus, dan bentuk kompensasi lainnya.

Wawancara yang dilakukan dengan salah satu staff bagian teknisi mengatakan bahwa kompensasi di Primajasa terdiri dari: (a) Uang makan; (b) Uang kontrakan; (c) Tunjangan kesehatan, dan ketenagakerjaan. Hal ini mengindikasikan sistem kompensasi yang diterapkan di Primajasa belum memadai, didukung dengan pernyataan karyawan yang menyatakan belum puas dengan kompensasi tersebut.

Hasil wawancara yang telah dilakukan sesuai dengan teori yang menjelaskan bahwa penggajian, sistem penilaian, pelatihan, seleksi, desain pekerjaan, dan kompensasi adalah aktivitas sumber daya manusia yang berkaitan langsung dengan produktivitas (Sedarmayanti, 2014:31). Pendapat ini menjelaskan bahwa kompensasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya produktivitas kerja karyawan di dalam suatu perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh Fila Agustina, dkk (2016) menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan kompensasi terhadap produktivitas kerja karyawan bagian looster pada PT Bintang Sido Raya di Kabupaten Buleleng.

Peningkatan produktivitas yang dilaksanakan oleh perusahaan kepada karyawannya dengan cara menyempurnakan sumber daya manusia melalui pembentukan kompensasi yang efektif sebagai salah satu faktor yang secara langsung dapat berpengaruh terhadap peningkatan produktivitas karyawan. Salah satu cara memotivasi karyawan untuk meningkatkan produktivitas adalah dengan pemberian kompensasi yang sesuai dari perusahaan.

Menurut Kaswan (2012:145) Sistem imbalan, kompensasi atau renumerasi merupakan hal yang krusial.

Karena kompensasi yang memadai akan menimbulkan kepuasan yang dapat membantu organisasi/perusahaan memperoleh, memelihara, dan mempertahankan tenaga kerja yang produktif. Sebaliknya imbalan yang tidak memadai akan mendatangkan ketidakpuasan pada karyawan, yang pada gilirannya menimbulkan penurunan produktivitas dan kualitas kehidupan kerja.

Hasil penelitian Endinus (2014) menjelaskan bahwa kompensasi finansial dan non finansial secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap produktivitas kerja. Christine (2013) menunjukkan bahwa kompensasi mampu memberi pengaruh yang cukup besar terhadap peningkatan produktivitas kerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiun Nasional, Tbk Cabang Manado. Emanuel (2013) membuktikan bahwa karyawan memerlukan paket kompensasi yang akan menimbulkan motivasi produktivitas kerja. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Al-karim Samnani, et. al. (2013) menyatakan bahwa produktivitas karyawan berhubungan langsung dengan kinerja organisasi, dan salah satu faktor yang mempengaruhi baik tidaknya kinerja organisasi yaitu bagaimana suatu perusahaan menerapkan sistem kompensasinya. Kerangka pemikiran ditunjukkan pada Gambar 1.

METODE

Variabel yang digunakan antara lain kompensasi finansial, kompensasi non finansial, produktivitas kerja karyawan. Definisi operasional variabel penelitian dapat dilihat pada Tabel 1. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan penelitian kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah 50 responden yang terdiri dari para karyawan PT Primajasa Perdanarayutama Cabang Soekarno-Hatta Bandung. Pada penelitian ini, teknik pengumpulan sampel yang digunakan adalah non probability sampling yaitu tipe sampling jenuh (sensus). Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda.

HASIL

Variabel kompensasi finansial memiliki 3 sub variabel yaitu gaji, bonus, tunjangan. Gaji diwakili oleh 7 item pernyataan, bonus diwakili oleh 4 pernyataan, tunjangan diwakili oleh 3 pernyataan. Variabel kompensasi non finansial memiliki 7 sub variabel yaitu kebijakan, pekerjaan, peluang, promosi jabatan, suasana kerja, lingkungan kerja dan fasilitas kerja yang diwakili oleh 1 pernyataan untuk setiap sub variabel. Untuk mengetahui produktivitas kerja karyawan Primajasa, maka dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan pilihan jawaban Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral, Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Hasil jawaban responden per item akan dibagi dengan skor ideal untuk mendapat persentase per item dan kategori pada garis kontinum. Hasil uji validitas

dan reliabilitas kuesioner, menunjukkan semua item pertanyaan valid dan reliabel.

Hasil analisis deskriptif masing-masing variabel kompensasi finansial dan kompensasi non finansial, ditunjukkan pada Tabel 2. Hasil dari kriteria interpretasi nilai keseluruhan variabel dapat dilihat pada Gambar 2.

Uji normalitas, multikolinearitas dan heteroskedastisitas dilakukan sebelum analisis regresi berganda. Berdasarkan hasil output SPSS pada Tabel 3 diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 9,767 + 0,200X_1 + 0,232X_2 \dots \dots \dots (1)$$

Keterangan: (1) Konstanta (a) = 9,767. Ini menunjukkan nilai konstan, yaitu jika variabel kompensasi finansial (X_1), dan kompensasi non finansial (X_2) = 0, maka produktivitas kerja karyawan PT Primajasa Perdanarayutama Cabang Soekarno-Hatta Bandung tetap sebesar 9,767. (2) Koefisien (X_1) (b_1) = 0,200. Ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan variabel kompensasi finansial sebesar satu satuan, maka produktivitas kerja akan bertambah sebesar 0,200. (3) Koefisien (X_2) (b_2) = 0,232. Ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan variabel kompensasi non finansial sebesar satu satuan, maka produktivitas kerja akan bertambah sebesar 0,232.

Pada Tabel 4 dapat dilihat Fhitung adalah 8,417 dengan tingkat signifikansi 0,001, artinya kompensasi finansial dan kompensasi non finansial secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja.

Tabel 5 menunjukkan koefisien determinasi (KD) sebesar 50,9%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen (kompensasi finansial dan kompensasi non finansial) terhadap variabel dependen yaitu produktivitas kerja adalah sebesar 50,9% sedangkan sisanya 49,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti motivasi kerja, keselamatan kerja, budaya organisasi dan lain lain.

PEMBAHASAN

Berdasarkan Gambar 2 secara keseluruhan kompensasi pada PT Primajasa Perdanarayutama Cabang Soekarno-Hatta Bandung berada pada kategori baik menurut responden. Hal ini terlihat dari persentase rata-rata total dari keseluruhan dimensi pada kompensasi. Nilai yang didapat yaitu sebesar 79,82%.

Berdasarkan tanggapan responden dari 14 pernyataan tentang variabel kompensasi finansial yang mendapat nilai tertinggi terdapat pada pernyataan kenaikan gaji menambah motivasi kerja sebesar 92,4%, hal ini dikarenakan Primajasa memiliki kebijakan perusahaan yang baik mengenai aturan pemberian gaji karyawan sesuai dengan tingkat jabatannya. Pernyataan yang mendapatkan nilai terendah terdapat pada pernyataan tunjangan kesehatan dan ketenagakerjaan memberikan

saya rasa aman dan lebih percaya diri sebesar 67,6% masuk kedalam kategori cukup. Hal ini dikarenakan sebagian karyawan masih mengharapkan adanya sistem kompensasi lainnya seperti tunjangan keluarga, tunjangan pensiun, serta asuransi yang dapat menjamin kehidupan karyawan nantinya dimasa depan.

Variabel kompensasi non finansial secara keseluruhan berada dalam kategori baik. Hal ini terlihat dari jawaban responden terhadap 11 pernyataan mendapatkan nilai keseluruhan sebesar 80,4% masuk dalam kategori baik. Berdasarkan tanggapan responden dari 11 pernyataan tentang variabel kompensasi non finansial yang mendapat nilai tertinggi terdapat pada pernyataan Hubungan saya dengan atasan baik sebesar 90,4%. Hal ini dikarenakan Primajasa menerapkan sistem kekeluargaan dalam bisnisnya sehingga karyawan memiliki loyalitas terhadap perusahaan dan hubungan antara atasan dengan bawahan maupun antar karyawan terjalin dengan baik dan harmonis. Menurut Sutrisno (2011:103) hubungan antara atasan dengan bawahan akan mempengaruhi kegiatan yang dilakukan sehari-hari. Bagaimana pandangan atasan terhadap bawahan, sejauh mana bawahan diikutsertakan dalam penentuan tujuan. Pernyataan dari kompensasi non finansial yang mendapat nilai terendah yaitu 72,8% adalah mengenai kompetensi yang dimiliki memungkinkan saya dalam promosi jabatan. Hal ini dikarenakan karyawan Primajasa yang mayoritas tingkat pendidikan terakhir SMA yang menganggap promosi jabatan belum menjadi sebuah prioritas.

Produktivitas kerja karyawan Primajasa secara keseluruhan berada dalam kategori sangat baik. Hal ini terlihat dari jawaban responden terhadap 10 pernyataan memperoleh nilai sebesar 84,28% masuk dalam kategori sangat baik. Menurut Sutrisno (2011:104) produktivitas merupakan hal yang sangat penting bagi para karyawan yang ada di perusahaan.

Berdasarkan Gambar 3 secara keseluruhan produktivitas kerja berada pada kategori sangat baik menurut responden. Hal ini terlihat dari nilai persentase rata-rata dari keseluruhan item yang didapat yaitu sebesar 84,28%. Hal ini menunjukkan bahwa PT Primajasa Perdanarayutama Cabang Soekarno-Hatta Bandung memiliki karyawan yang sangat produktif dan potensial dalam bekerja sehingga mampu mencapai hasil pekerjaan yang maksimal.

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa: (1) Variabel Kompensasi Finansial (X_1) memiliki nilai t hitung lebih besar daripada t tabel dan tingkat signifikansi 0,012. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh signifikan kompensasi finansial (X_1) terhadap produktivitas kerja (Y). (2) Variabel Kompensasi Non Finansial (X_2) memiliki nilai t hitung lebih kecil daripada t tabel, dapat disimpulkan

bahwa secara parsial tidak terdapat pengaruh signifikan kompensasi non finansial (X_2) terhadap produktivitas kerja (Y). Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Demet Leblebici (2012) yang menunjukkan bahwa karyawan tidak begitu mementingkan faktor fisik lingkungan kerja yang termasuk dalam sub variabel kompensasi non finansial, melainkan cenderung mementingkan perilaku dari organisasi yang berada di lingkungan kerja.

Hasil penelitian ini memberikan bukti meningkatnya kompensasi akan meningkatkan produktivitas kerja karyawan PT Primajasa Perdanarayutama Cabang Soekarno-Hatta Bandung. Menurut Robbins and Judge yang diterjemahkan oleh Saraswati dan Sirait (2015:55), kompensasi dapat digunakan sebagai suatu cara untuk memotivasi, meningkatkan prestasi kerja, dan kepuasan kerja karyawan. Pemberian kompensasi yang makin baik akan mendorong karyawan untuk bekerja dengan makin baik dan produktif. Ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Chung, Doug J (2013) yang membuktikan bahwa kompensasi berfungsi dalam peningkatan kinerja dan mendorong karyawan untuk dapat melakukan pekerjaan sesuai target.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis hasil penelitian dan pembahasan diperoleh kesimpulan sebagai berikut: (1) Kompensasi finansial PT Primajasa Perdanarayutama Cabang Soekarno-Hatta Bandung secara keseluruhan berada dalam kategori baik dengan skor rata-rata 78,83%; (2) Kompensasi non finansial PT Primajasa Perdanarayutama Cabang Soekarno-Hatta Bandung secara keseluruhan berada dalam kategori baik dengan skor rata-rata 80,8%; (3) Produktivitas karyawan PT Primajasa Perdanarayutama Cabang Soekarno-Hatta Bandung secara keseluruhan berada dalam kategori sangat baik dengan skor rata-rata 84,28%; (4) Kompensasi finansial secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap produktivitas karyawan PT Primajasa Perdanarayutama Cabang Soekarno-Hatta Bandung, sedangkan kompensasi non finansial tidak memiliki pengaruh signifikan. Pengaruh yang paling besar terhadap produktivitas kerja adalah kompensasi finansial yaitu sebesar 26,1%, sedangkan variabel kompensasi non finansial memiliki pengaruh sebesar 24,8%; (5) Variabel kompensasi finansial dan kompensasi non finansial secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Produktivitas Kerja karyawan PT Primajasa Perdanarayutama Cabang Soekarno Hatta-Bandung sebesar 50,9%, sedangkan sisanya 49,1% dipengaruhi oleh faktor lain seperti motivasi, keselamatan kerja, dan budaya organisasi yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Agustina, Fila, Fridayana Yudiaatmaja dan Ni Nyoman Yulianthini. 2016. Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja terhadap Produktivitas Kerja pada PT Bintang Sido Raya Kabupaten Buleleng. Universitas Pendidikan Ganesha.

Gaol, Jimmy.L. 2015. A to Z Human Capital Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Grasindo Anggota Ikapi.

Handoko, Hani. 2014. Manajemen Personalialia dan Sumberdaya Manusia. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta

J, Chung Doug, et al. 2013. *Do bonuses enhance sales productivity? A dynamic structural analysis of bonus-based compensation plans, Harvard Business School Working, AS.*

Kaswan. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing Organisasi. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Kogoya, Endinus. 2015. Pengaruh Kompensasi Finansial dan Kompensasi Non Finansial Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di PT. Welhab Cahaya Surabaya. Universitas Wijaya Putra Surabaya.

Krol, Marieke dan Silvia M.A.A Evers. 2012.

Productivity cost calculations in health economic evaluations: correcting for compensation mechanism and multiplier effects. Social Science & Medicine. Vol. 75 Issue 11.

Leblebici. 2012. *Impact of workplace quality on employees productivity: case study of a bank in Turkey, Okan University.*

Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2015. Perilaku Organisasi Terjemahan Ratna Saraswati dan Fabriella Sirait. Jakarta: Salemba Empat.

Samnani, Al-karim dan Parbudyal Singh. 2013. *Performance-enhancing compensation practices and employee productivity. University of Windsor, Canada.*

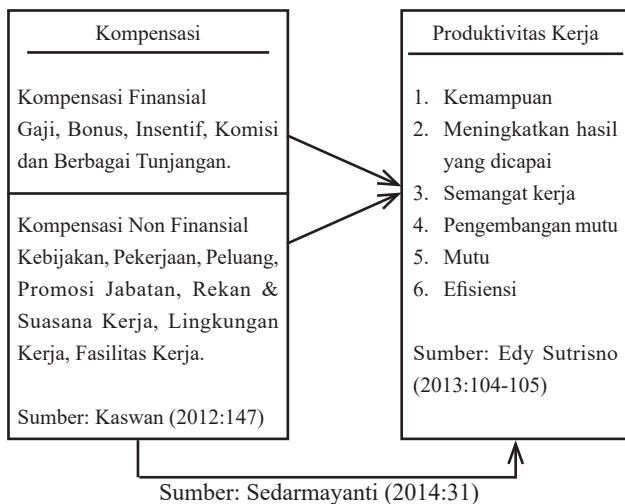
Sedarmayanti. 2014. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: Mandar Maju

Sumampouw, Christine Lydia. 2013. Pengaruh Kompensasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Bank Tabungan Pensiun Nasional Tbk. Universitas Sam Ratulangi.

Sutrisno, Edy. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Yamoah, Emanuel Erastus. 2013. *Relationship between compensation and employee productivity. Valley View University, Ghana.*

LAMPIRAN



Filla Agustine, dkk(2016) Al-karim Samnani, et. al. (2013)

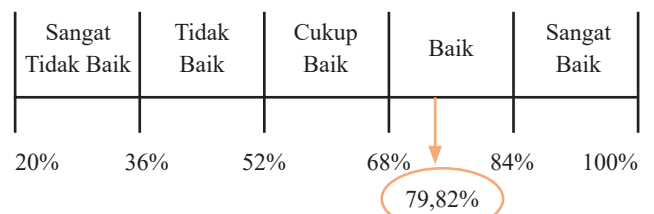
Endinus (2014) Samina dan Komal (2011)

Christine (2013) Chung, Doug J, et. al. (2013)

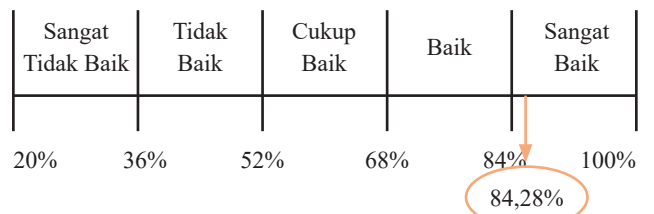
Emanuel (2013) Lawrance (2012)

Koichiro (2013) Marieke dan Silvia (2012)

Gambar 1. Kerangka Pemikiran



Gambar 2. Garis Kontinum Kompensasi



Gambar 3. Garis Kontinum Produktivitas Kerja

Tabel 1. Operasionalisasi Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator	No Item	Skala Ukur
Kompensasi Finansial (X ₁) Kaswan (2012:147)	Gaji	Standar gaji	1, 2	Ordinal
		Kesesuaian gaji	3, 4, 5, 6	
	Bonus	Kenaikan gaji	7	Ordinal
		Kesesuaian bonus	8	
		Efektivitas pemberian bonus	9, 10, 11	
	Tunjangan	Ketersediaan tunjangan	12	Ordinal
		Sesuai dengan kebutuhan	13	
		Pendapatan tunjangan	14	
	Kompensasi Non Finansial (X ₂) Kaswan (2012:147)	Kebijakan	Kebijakan perusahaan yang baik	15
Pekerjaan		Pekerjaan yang sesuai	16	Ordinal
Peluang	Kesempatan dalam pengembangan karir	Kompetensi karyawan	17	Ordinal
			18	
Promosi jabatan	Prestasi kerja karyawan	Hubungan sesama rekan kerja	19	Ordinal
			20	
Suasana kerja	Komunikasi antar pegawai	Hubungan atasan dengan bawahan	21	Ordinal
			22	
Lingkungan kerja	Jaminan keamanan lingkungan kerja	Kenyamanan dalam bekerja	23	Ordinal
			24	
Fasilitas kerja	Ketersediaan fasilitas kerja		25	Ordinal
			26	

Produktivitas Kerja (Y) Edy Sutrisno (2013:104-105)	Kemampuan	Potensi karyawan	26	Ordinal	
	Meningkatkan hasil yang dicapai	Profesionalisme dalam bekerja	27	Ordinal	
		Kreativitas kerja	28		
	Semangat kerja	Kontribusi terhadap perusahaan	Kerjasama	29	Ordinal
			Tantangan dalam pekerjaan	30	
			Harapan karyawan	31	
	Pengembangan diri	Mutu	Kualitas kerja	32	Ordinal
			Antusiasme karyawan	33	
	Efisiensi	Kesesuaian hasil pekerjaan dengan sumber daya yang dimiliki		34	Ordinal
				35	

Tabel 2. Hasil Analisis Deskriptif Kompensasi Finansial dan Kompensasi Non Finansial

No	Variabel	Rata-rata Nilai (%)
1.	Kompensasi Finansial	78,83%
2.	Kompensasi Non Finansial	80,8%
	Total	159,63
	Rata-rata persentase	79,82%

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Berganda

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	9,767	4,036		2,420	,019
	Kompensasi Finansial	,200	,123	,283	5,622	,012
	Kompensasi Non Finansial	,232	,147	,275	1,579	,121

a. Dependent Variable: Produktivitas Kerja

Tabel 4. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	234,904	2	117,452	8,417	,001 ^b
	Residual	655,821	47	13,954		
	Total	890,724	49			

a. Dependent Variable: Produktivitas Kerja

b. Predictors: (Constant), Kompensasi Non Finansial, Kompensasi Finansial

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,714 ^a	,509	,477	3,735456

a. Predictors: (Constant), Kompensasi Non Finansial, Kompensasi Finansial

SERIKAT PEKERJA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT INTI (PERSERO) BANDUNG

Sintania Syifa Nurul Aini

sintaniasyif@gmail.com

M. Yahya Arwiyah

Administrasi Bisnis, Universitas Telkom

diterima: 8/2/2018; direvisi: 25/7/2018; diterbitkan: 31/8/2018

Abstract

The importance of the role of human resources in the achievement of organizational goals requires companies to pay attention to several aspects, one of which is the employee's job satisfaction. Job satisfaction can be created if the company meets the rights of employees. Sometimes there is a difference between employee and company desires. Thus, another party, called employees' union, is needed to be a mediator between them. This study aims to determine the role of unions in improving employee work satisfaction in PT INTI (Persero) Bandung. The method used is quantitative.. Data analysis technique used is simple linear regression analysis with samples of 86 employees of PT INTI (Persero) Bandung. Sampling method using probability sampling technique. The results showed that the responses of respondents to union variables and job satisfaction variables are in the category of good. The conclusion of this research is that Labor Union has influence positively and significantly in improving Job Satisfaction of Employees at PT INTI (Persero) Bandung 13.2%.

Keywords : human resources management; union employees; job satisfaction

Abstrak

Pentingnya peranan SDM dalam pencapaian tujuan organisasi mengharuskan perusahaan untuk memperhatikan beberapa aspek, salah satunya ialah kepuasan kerja karyawannya. Kepuasan kerja dapat tercipta bila perusahaan memenuhi hak-hak karyawan, terkadang timbul perbedaan antara keinginan karyawan dan perusahaan, maka disinilah dibutuhkan pihak lain sebagai penengah dari hubungan antara perusahaan dan karyawan yang disebut dengan serikat pekerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan serikat pekerja dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan di PT INTI (Persero) Bandung. Metode yang digunakan adalah kuantitatif. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana dengan sampel sebanyak 86 karyawan PT INTI (Persero) Bandung menggunakan teknik probability sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel serikat pekerja dan variabel kepuasan kerja berada pada kategori baik. Kesimpulan dari penelitian ini adalah Serikat Pekerja mempunyai pengaruh secara positif dan signifikan dalam meningkatkan Kepuasan Kerja Karyawan di PT INTI (Persero) Bandung sebesar 13,2%.

Kata Kunci : manajemen sumber daya manusia; serikat pekerja; kepuasan kerja

PENDAHULUAN

Perubahan lingkungan yang sangat cepat dan kompleks seperti demografi, geografis, lingkungan hidup, serta dampak globalisasi, menuntut perusahaan untuk beradaptasi secara cepat dengan bersikap proaktif dalam lingkungan yang turbulensi (*turbulence*). Kondisi ini menjadikan perusahaan harus meningkatkan kemampuannya termasuk bagaimana mengelola sumber daya manusianya agar tidak tergilas oleh perubahan tersebut serta tetap dapat bersaing dan bertahan di dalam kompetisi yang tinggi (Badriyah, 2015:35). Kompetisi yang tinggi sekarang ini kerap dialami oleh industri telekomunikasi. Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang penyedia barang dan jasa dalam industri telekomunikasi adalah PT. INTI (Persero). Tingginya tingkat persaingan dalam industri telekomunikasi saat ini mengharuskan PT. INTI (Persero) menemukan strategi khusus untuk menciptakan keunggulan bersaing, sehingga dapat menempatkan perusahaan pada posisi teratas (*market leader*), sekaligus mampu mempertahankan posisi tersebut. Tingginya tingkat persaingan industri telekomunikasi dapat dilihat berdasarkan laporan UBS Global Research 2016 yang memaparkan bahwa pendapatan industri telekomunikasi menunjukkan tren penguatan di atas 10 persen. Berikut merupakan data statistik pertumbuhan pendapatan industri:



Gambar 1. Pertumbuhan Pendapatan Industri Telekomunikasi 2013-2016

Berdasarkan Gambar 1 dapat dikatakan pertumbuhan Industri Telekomunikasi setiap tahunnya meningkat, pendapatan terbesar tercatat oleh Perusahaan Telkom sebesar Rp. 116,33 triliun pada tahun 2016. Hal tersebut menggambarkan setiap perusahaan mempunyai kecenderungan untuk berlomba dalam meningkatkan pendapatannya agar bisa bersaing dengan perusahaan luar. Sehingga menuntut setiap perusahaan untuk beradaptasi secara cepat dengan bersikap proaktif dan

untuk itu perusahaan membuat beberapa strategi dan kebijakan untuk mencapai keunggulan kompetitif. Dalam menentukan pola pembentukan strategi dan kebijakan harus memperhatikan aspek sumber daya manusianya. Hal ini dikarenakan organisasi memerlukan sumber daya manusia untuk mengelola sistemnya (Badriyah, 2015:15). Dalam mengelola sumber daya manusia, perusahaan harus mampu memberikan faktor kesejahteraan dan kepuasan kerja termasuk dalam hal pembuatan kebijakannya. Salah satu kebijakan yang mengacu pada faktor tersebut ialah kebijakan dalam menentukan sistem promosi (Kasmir, 2016:29). Kebijakan dalam sistem promosi jika tidak sesuai dengan harapan karyawan akan membawa dampak buruk terhadap sikap karyawannya. Salah satu dampak buruk yang terjadi akibat tidak sesuai ialah munculnya ketidakpuasan kerja karyawan (Printianti, 2015:1). Permasalahan ketidakpuasan kerja akibat tidak sesuai kebijakan promosi tengah terjadi pada PT.INTI (Persero) Bandung. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kasnanta Suwita Selaku Kepala Urusan Pengembangan SDM di PT. INTI (Persero) Bandung, bahwa karyawan sering mengeluhkan kesempatan untuk naik jabatan. Padahal kesempatan untuk pertumbuhan dan promosi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja sehingga seharusnya lebih di perhatikan oleh perusahaan (Badriyah, 2015:236). Berdasarkan hasil wawancara tersebut mengindikasikan bahwa kepuasan kerja di PT.INTI (Persero) sedang terjadi permasalahan. Gambaran umum akan rendahnya kepuasan kerja di PT.INTI (Persero) Bandung dapat pula dilihat dari jumlah keseluruhan karyawan dari tahun 2014-2016 pada Gambar 2.

Dari gambar tersebut tersebut dapat dilihat bahwa setiap tahunnya jumlah karyawan di PT. INTI (Persero) Bandung mengalami penurunan. Hal tersebut dapat dilihat dari tahun 2014 ke tahun 2015 mengalami penurunan sebanyak 129 karyawan. Sementara pada tahun 2016 terjadi penurunan sebanyak 40 karyawan. Penurunan jumlah karyawan tersebut dapat menjadi salah satu faktor bahwa kepuasan kerja karyawan sedang terjadi permasalahan (Melindasari, 2013:3). Aspek puas atau tidaknya karyawan dalam bekerja tidak lepas dari *turnover*. Hal ini dijelaskan oleh Sinambela (2016:315), bahwa para pegawai yang lebih puas kemungkinan besar akan lebih lama bertahan dengan majikan mereka. Demikian juga halnya para pegawai yang kurang puas biasanya menunjukkan tingkat pergantian (*turnover*) yang tinggi. Tingkat pergantian (*turnover*) yang tinggi turut dialami oleh PT.INTI (Persero) Bandung. Berikut adalah data *turnover* karyawan PT.INTI (Persero) Bandung dari tahun 2014-2016 pada Gambar 3.

Gambar 3 menunjukkan tingkat *turnover* di PT INTI (Persero) setiap tahun semakin meningkat. Jumlah *turnover* pada tahun 2014 sebanyak 68 orang dengan rincian sebanyak 47 orang masuk dan 21 orang keluar dari perusahaan, kemudian pada tahun 2015 sebanyak 132 karyawan keluar dan 3 karyawan masuk dan

pada tahun 2016 yaitu sebanyak 63 orang masuk dan karyawan yang keluar sebanyak 102 orang. berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa setiap tahunnya jumlah karyawan yang keluar dari perusahaan semakin meningkat. Hal tersebut menggambarkan adanya ketidakpuasan dari karyawan dalam bekerja sehingga menimbulkan keinginan untuk keluar dari pekerjaannya (Sinambela, 2016:315). Adapun ketika perusahaan menerima banyak karyawan merupakan salah satu upaya untuk memperkuat dalam pembangunan bisnisnya. Usia, tingkat pendidikan, dan pengalaman kerja belum tentu sebanding dengan kebutuhan perusahaan pada saat ini sehingga perusahaan merekrut pegawai baru agar sesuai dengan kriteria yang di harapkan perusahaan.

Berdasarkan pemaparan hasil wawancara dan data perusahaan tersebut, menunjukkan sedang terjadi penurunan pada kepuasan kerja karyawannya, dan yang menjadi pemasalahan yaitu kesempatan promosi yang tak kunjung diberikan oleh pihak perusahaan. Menurut Sinambela (2016:319), salah satu cara yang dilakukan karyawan dalam mengungkapkan ketidakpuasan yaitu dengan suara (*voice*), dalam hal ini karyawan mencoba secara aktif dan konstruktif untuk memperbaiki kondisinya. Mencakup saran perbaikan, membahas problem dengan atasan dan membahas beberapa bentuk kegiatan serikat pekerja. Namun, menurut Bapak Kasnanta, bahwa tidak sedikit karyawan yang takut menyuarakan aspirasi secara langsung. Dalam hal ini karyawan harus memiliki wakil dalam menyampaikan aspirasinya, dan disinilah peran serikat pekerja muncul. Untuk itu karyawan diwakili oleh serikat pekerja yang dibentuk oleh karyawan sendiri. Artinya, serikat pekerja memang lahir dari karyawan itu sendiri guna membela hak-hak karyawan (Kasmir, 2016:298).

Dalam mewakili dan mewadahi aspirasi karyawan, PT. INTI (Persero) memiliki serikat pekerja yang dinamakan Serikat Pekerja INTI (SEJATI). Kepengurusan SEJATI terdiri dari enam bidang, dengan tujuan menjembatani komunikasi dua arah yang baik antara karyawan dan perusahaan, selain itu menjadi alat untuk memperjuangkan hak-hak normatif karyawan termasuk menerima segala jenis keluhan dari karyawan. Keluhan yang paling banyak diterima dari karyawan menurut hasil wawancara dengan Bapak Wahyu Nurhadih selaku Kepala Bidang KESRA SEJATI ialah terkait dengan kejelasan karir, banyak karyawan yang mengeluhkan kesempatan untuk naik pangkat serta jabatan yang tak kunjung diberikan oleh pihak perusahaan. Hal ini selaras dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Kasnanta bahwa banyak karyawan yang mengeluhkan kesempatan untuk di promosikan dan memperkuat bahwa kepuasan kerja karyawan di PT. INTI (Persero) sedang mengalami permasalahan.

Dalam keterkaitan ini, Serikat pekerja INTI (SEJATI) dapat dijadikan sebagai wadah berkumpul untuk memperjuangkan tingkat kesejahteraan karyawan

yang tentu saja mewarnai dinamika yang terjadi di PT. INTI (Persero) Bandung. Adanya SEJATI sebagai serikat pekerja PT. INTI (Persero) Bandung diharapkan dapat berperan dalam mewakili kepentingan karyawan untuk melakukan negosiasi dengan pihak perusahaan sehingga nantinya akan mempengaruhi keputusan dalam kebijakan perusahaan. Apabila kepentingan karyawannya terpenuhi, maka akan berdampak pada meningkatnya kepuasan kerja karyawan. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya (Qori'ah et.al., 2015) yang menunjukkan bahwa fungsi serikat pekerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan uraian di atas peneliti ingin, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan : (1) Bagaimana peranan serikat pekerja di PT.INTI (Persero); (2) Bagaimana tingkat kepuasan kerja karyawan di PT.INTI (Persero); (3) Seberapa besar peranan serikat pekerja di PT.INTI (Persero) dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Kerangka pemikiran ditunjukkan pada Gambar 4.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Berdasarkan tujuan penelitiannya, penelitian ini tergolong dalam studi deskriptif dan kausal.

Variabel yang akan diteliti dapat dilihat pada Tabel 1. Pengukuran menggunakan skala likert. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. INTI (Persero) Bandung sebanyak 601 karyawan. Teknik sampling yang digunakan yaitu *probability sampling*, dengan menggunakan metode Slovin diperoleh sebanyak 86 karyawan. Data yang menggunakan skala ordinal, maka harus ditransformasikan ke dalam skala interval dengan menggunakan *Methods of Successive Interval (MSI)*. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Data sekunder dari buku, penelitian terdahulu, *website*, jurnal nasional, dan internasional, dan data internal yang dimiliki oleh PT.INTI (Persero) Bandung.

HASIL

Analisis deskriptif dilakukan dengan membagi skor total dengan skor perolehan jawaban kuesioner. Tanggapan responden secara keseluruhan terhadap variabel Serikat Pekerja (X) dapat dilihat pada Tabel 2. Posisi garis kontinum ditunjukkan Gambar 5.

Tanggapan responden secara keseluruhan terhadap variabel Kepuasan Kerja (Y) dapat dijelaskan melalui Tabel 3, garis kontinum ditunjukkan pada Gambar 6.

Berdasarkan hasil output SPSS pada Tabel 4 diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 1,980 + 0,414 X$$

Berdasarkan Tabel 4, bahwa nilai t_{hitung} sebesar 3,569 sedangkan t_{tabel} pada tingkat signifikan 0,05 dan derajat kebebasan 84. diperoleh nilai t_{tabel} adalah 1,663. Karena $t_{hitung} (3,569) > t_{tabel} (1,663)$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya serikat pekerja berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan di PT. INTI (Persero) Bandung. Dari Tabel 4 juga menunjukkan signifikan sebesar 0,001 dari tingkat signifikan 0,05, yang artinya ada pengaruh signifikan pada serikat pekerja dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan di PT. INTI (Persero) Bandung. Hasil pengujian ini dapat diartikan bahwa peranan serikat pekerja membantu dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Koefisien determinasi (KD) atau nilai R Square digunakan untuk mengetahui seberapa besar proporsi nilai kepuasan kerja yang dapat diterangkan atau diakibatkan oleh hubungan linier dengan serikat pekerja. Hasil perhitungan koefisien determinasi menunjukkan nilai sebesar 0,132 atau artinya serikat pekerja mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja sebesar 13,2% dan sisanya 86,8% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti oleh penulis.

PEMBAHASAN

Berdasarkan skor total dan posisi garis kontinum, variabel serikat pekerja berada pada kategori "Baik", dengan persentase sebesar 74,35%, artinya secara garis besar tanggapan responden terkait serikat pekerja di PT.INTI (Persero) Bandung sudah dianggap puas dan baik oleh karyawan yang merasakan peran dari serikat pekerja di PT.INTI (Persero) Bandung. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa serikat pekerja INTI (SEJATI) sudah melakukan fungsi perlindungan dengan baik dengan menjamin tidak adanya anggota pekerja yang diberhentikan secara sepihak dan tanpa alasan yang jelas, Selalu berusaha untuk meningkatkan kondisi kerja seperti yang diharapkan pekerjanya, perjanjian kerja bersama sudah terlaksana dengan baik karena dengan sigap mengadakan perjanjian tawar menawar dengan perusahaan atas keluhan kesah dari anggotanya, penyelesaian perselisihan oleh serikat pekerja sudah tercapai dengan baik karena menghasilkan keputusan/ kesepakatan dan solusi atas permasalahan yang terjadi, Suara pekerja sudah terwakili oleh serikat pekerja yang disampaikan kepada pihak perusahaan, Kerja sama dan hubungan industrial antara pihak manajemen dan pekerja sudah terjalin dengan baik sehingga aspirasi dari pekerja akan mudah disampaikan kepada pihak manajemen perusahaan.

Berdasarkan Tabel 3 dan Gambar 6, persentase jawaban responden berada pada kategori "Baik" dengan persentase sebesar 68,96%, hal ini berarti Karyawan PT.INTI (Persero) Bandung beranggapan bahwa kepuasan kerja yang terdiri dari upah, promosi, supervisi, tunjangan tambahan, penghargaan, prosedur

dan peraturan kerja, rekan kerja, pekerjaan itu sendiri, dan komunikasi sudah dianggap puas oleh karyawan meskipun sebagian karyawan lainnya belum merasakan kepuasan kerja itu terutama dari sisi kebijakan promosi. Kemudian Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menguji pengaruh antara variabel independen yaitu Serikat Pekerja (X) terhadap variabel dependen (Y) yaitu Kepuasan Kerja yang dilakukan pada 86 Karyawan PT.INTI (Persero) Bandung. Hasil perhitungan analisis regresi linear sederhana bisa dilihat pada Tabel 3.

Kesimpulan yang didapatkan dari persamaan regresi linier sederhana, diperoleh hasil bahwa semakin tinggi peran serikat pekerja, maka tingkat kepuasan kerja akan semakin tinggi pula. Hal ini berarti menunjukkan bahwa serikat pekerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis melalui uji statistik t, Tingkat signifikan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu $\alpha = 0,05$. Maka serikat pekerja berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan di PT.INTI (Persero) Bandung.

Pengaruh sebesar 13,2% jika dibandingkan dengan perusahaan lain seperti pabrik memang terbilang lebih kecil. Berdasarkan hasil dari beberapa penelitian terdahulu (Supriatna : 2015, Qori'ah et.al : 2015, Ramadhana : 2013, Eldy et.al : 2014, Ratna & Tanpreet : 2012) untuk objek penelitian di pabrik mendapatkan persentase yang lebih besar dan memiliki korelasi yang tinggi sehingga dapat disimpulkan bahwa serikat pekerja dalam pabrik lebih digunakan fungsinya dibanding dengan perusahaan BUMN. Karena jika dilihat berdasarkan tingkat kesejahteraan yang didapat oleh karyawan pabrik dengan karyawan BUMN jauh berbeda, salah satunya dari segi upah yang diperoleh. Hampir persoalan ketenagakerjaan yang sering muncul lebih dominan dari organisasi buruh (pabrik) dan tidak terlihat partisipasiserikat pekerja karyawan kantor BUMN. Sebagai contoh adalah kisruh penetapan Upah Minimum Propinsi (UMP) tahun 2014, aktifitas perjuangan didominasi serikat buruh (Pabrik) yang terlibat (Detikfinance, 2014), tidak terdengar aktifitas dari Serikat Pekerja khususnya BUMN.

Kemudian jika dianalisis berdasarkan fungsi dari serikat pekerja, pertama ialah dari fungsi perlindungan dan kondisi kerja, untuk karyawan pabrik tentunya akan memperoleh pengaruh yang lebih besar karena dari tingkat keselamatan dan jenis pekerjaan di pabrik lebih menanggung resiko dibandingkan karyawan BUMN yang pada umumnya bekerja di kantor.

Kedua adalah fungsi perjanjian kerja bersama, dalam melakukan tawar-menawar dengan pihak manajemen tentunya akan banyak lebih hal yang dinegosiasikan terutama dari segi upah, dibanding dengan karyawan di BUMN, karena tingkat kesejahteraan buruh pabrik terbilang masih rendah dibanding karyawan di BUMN sehingga peran serikat pekerja dalam fungsi ini sangat dibutuhkan oleh buruh pabrik sehingga pengaruhnya lebih besar.

Fungsi selanjutnya yaitu dalam penyelesaian perselisihan, tentu saja fungsi ini akan memberikan pengaruh yang lebih besar di pabrik dibandingkan di perusahaan BUMN, jika dilihat dari tingkat upah, kondisi kerja, pendidikan karyawan BUMN dan buruh berbeda. Karyawan di Pabrik pada umumnya memiliki tingkat pendidikan yang lebih rendah. Menurut publikasi *International Labour Organization (ILO)* dalam Laporan Tren Tenaga Kerja dan Sosial di Indonesia 2014 sekitar 56 persen pekerja di Indonesia berada dalam situasi tidak ada kecocokan keterampilan berdasarkan jenis pekerjaan dan pendidikan tinggi yang ditamatkan. Pekerjaan dengan persentase tertinggi untuk pendidikan tidak cocok dan tidak memenuhi syarat adalah buruh tani dan perikanan terampil mencapai 88,9% kemudian sebesar 55% untuk operator pabrik dan mesin serta perakit. Karyawan yang memiliki tingkat pendidikan lebih rendah cenderung akan memperbaiki kondisinya secara aktif dan konstruktif salah satunya dengan melakukan demo sehingga serikat pekerja akan turun tangan dalam membantu menyelesaikan penyelesaian perselisihan.

Dari fungsi suara pekerja, aspirasi dan tuntutan buruh pabrik akan lebih banyak sehingga peran serikat pekerja akan lebih besar pengaruhnya dalam mempengaruhi keputusan manajemen di pabrik daripada perusahaan BUMN. Yang terakhir yaitu dari fungsi hubungan industrial, dalam komunikasi antara pihak serikat pekerja dengan karyawan buruh jauh lebih intensif dibandingkan karyawan BUMN sehingga buruh pabrik akan lebih sering berkomunikasi dengan pihak serikat pekerja. Dengan lebih memahami kebutuhan dan keinginan buruh melalui ruang komunikasi dan hubungan industrial yang sehat dan harmonis, hal ini sangat berperan untuk mencegah terjadinya demo buruh. Selain itu, dengan menjaga hubungan baik dengan buruh termasuk dengan lebih terbuka dan transparan tentang tujuan dan kondisi perusahaan, hal ini bisa memberikan lebih banyak pemahaman bagi buruh untuk mengambil sikap.

KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: (1) Peranan Serikat Pekerja di PT.INTI (Persero) Bandung sudah dalam kategori yang Baik. Dengan persentase sebesar 74.35% artinya secara garis besar tanggapan responden terkait Serikat Pekerja di PT.INTI (Persero) Bandung sudah dianggap puas dan baik oleh karyawan yang merasakan peran dari Serikat Pekerja di PT.INTI (Persero) Bandung. (2) Kepuasan Kerja Karyawan Di PT. INTI (Persero) berada pada kategori Baik. Dengan persentase sebesar 69.28%, hal ini berarti Karyawan PT.INTI (Persero) Bandung beranggapan bahwa kepuasan kerja yang terdiri dari upah, promosi, supervisi, tunjangan tambahan, penghargaan, prosedur

dan peraturan kerja, rekan kerja, pekerjaan itu sendiri, dan komunikasi sudah dianggap puas oleh karyawan meskipun sebagian karyawan lainnya belum merasakan kepuasan kerja itu. (3) Serikat pekerja memiliki pengaruh yang signifikan secara positif sebesar 13.2% dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan pada PT.INTI (Persero) Bandung.

DAFTAR PUSTAKA

- Badriyah, Mila. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Cetakan Pertama)*. Bandung : CV. Pustaka Setia.
- Elifaz, Eldy., Pradhanawati, A., Nugraha S.H. 2014. Pengaruh Upah, Peran Serikat Pekerja terhadap Kesejahteraan Pekerja melalui Unjuk Rasa pada Serikat Pekerja Nasional PSP PT.SAI Apparel Industries, Vol.3, No.3, 1-10.
- Fajar, Siti Al & Heru, Tri. 2015. *Manajemen sumber daya manusia sebagai dasar meraih keunggulan bersaing (Cetakan Ketiga)*. Yogyakarta : Unit penerbit Dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN/UPP STIM YKPN.
- Hamali, Alif Yusuf. 2016. *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia (Cetakan Pertama)*. Yogyakarta : CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2016/11/01/2016-pertumbuhan-pendapatan-telekomunikasi-di-atas-10>
- <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-2455799/kisruh-penetapan-ump-dan-buruh-yang-minta-upah-naik>
- Indrawati. 2015. *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktikum) (Cetakan kesatu)*. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada.
- Melindasari, Mila. 2013. Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Survei Persepsional pada Karyawan Divisi Manajemen Sumber Daya Manusia PT.INTI (Persero) Bandung). Universitas Pendidikan Indonesia. <http://repository.upi.edu/3956/>
- Pristianti, Putri 2015. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Intensi Turnover Pada Karyawan Bagian Produksi Di Pt Interwork Indonesia Kabupaten Purbalingga. Univeristas Muhammadiyah Purwokerto. <http://repository.ump.ac.id/3397/>
- Qori'ah, R.A., Al-Musadieg, M., Prasetya, A. 2015. Pengaruh Fungsi Serikat Pekerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja Karyawan tetap Bagian Produksi PT. Berlina Tbk. Pandaan, Vol 21, No.1, 1-10.
- Ramadhana, Marsha Siti R.R. 2013. Pengaruh Peran dan Fungsi Serikat Pekerja terhadap Keputusan

- Human Resource Division (HRD)* pada PT Indofood Sukses Makmur Tbk Divisi Bogasari. Institut Pertanian Bogor. <http://repository.ipb.ac.id/handle/123456789/64837>
- Ratna, Rajnish, & Kaur, Tanpreet. 2012. *Measuring Impact of Trade Unions on Workmen Satisfaction in a Manufacturing unit, International Journal of Management and Social Sciences Research (IJMSSR), Vol.1, No.1.*
- Supriatna, Deden. 2015. Peran Serikat Pekerja terhadap Pola Komunikasi Organisasi dan Komitmen Karyawan di PT.PCI. Institut Pertanian Bogor.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia membangun tim kerja yang solid untuk meningkatkan kinerja (Cetakan pertama).* Jakarta : PT Bumi Aksara
- Tren Tenaga Kerja dan Sosial di Indonesia 2014- 2015 Memperkuat daya saing dan produktivitas melalui pekerjaan layak /Kantor Perburuahan Internasional – Jakarta: ILO, 2015.

Tabel 1. Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator
Serikat Pekerja (X)	Perlindungan dan Kondisi Kerja	Memberikan fungsi perlindungan dengan baik
	Perjanjian Kerja Bersama	Menjamin perlindungan anggotanya agar tidak diberhentikan secara sepihak dan tanpa alasan yang jelas
		Selalu berusaha untuk meningkatkan kondisi kerja seperti harapan dari pekerjanya
	Penyelesaian Perselisihan Suara pekerja	Menjamin kepentingan anggotanya melalui perjanjian tawar menawar antara perusahaan dan serikat pekerja atas aspirasi anggotanya
		Cepat dalam menanggapi keluhan kesah anggotanya
Kerjasama dan Hubungan Industrial	Kemampuan menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi antara pihak yang berselisih	
	Penyampaian aspirasi dari anggota serikat dan pekerja dapat tersalurkan	
Kepuasan kerja (Y)	Gaji Promosi	Selalu berusaha meningkatkan kerjasama dan hubungan industrial antar anggota, anggota dengan pihak manajemen
		Hubungan industrial yang baik memudahkan proses kerjasama dengan pihak manajemen
	Supervisi	Rasa puas atas gaji yang diterima
		Rasa puas terhadap sistem promosi jabatan yang diterapkan perusahaan secara transparan dan berdasarkan prestasi
	Tunjangan Tambahan	Rasa bangga memiliki atasan yang bersikap mendukung, perhatian, dan memberikan nasihat.
		Rasa puas atas tunjangan tambahan yang diberikan perusahaan
	Penghargaan	Rasa puas atas penghargaan yang diterima akibat pencapaian prestasi kerja
		Rasa puas terhadap prosedur dan peraturan kerja yang ditetapkan perusahaan
Rekan Kerja	Rasa bangga memiliki rekan kerja yang cerdas, menyenangkan, rukun, dan saling mendukung satu sama lain	
	Pekerjaan itu sendiri	Rasa puas atas kesempatan yang diberikan perusahaan

Tabel 2. Skor Total Variabel Serikat Pekerja (X)

No	Dimensi	Skor Total	Rata-rata
1	Perlindungan dan kondisi kerja	823	79,75%
2	Perjanjian Kerja Bersama	517	75,14%
3	Penyelesaian perselisihan	246	71,51%
4	Suara pekerja	229	66,60%
5	Kerjasama dan hubungan industrial	542	78,78%
Total		2357	74,35%

Sumber : Data Pengolahan Peneliti

Tabel 3. Skor Total Variabel Kepuasan Kerja

No	Dimensi	Skor Total	Persentase Skor
1	Upah	228	66,28%
2	Promosi	172	50%
3	Supervisi	253	68,31%
4	Tunjangan Tambahan	238	69,18%
5	Penghargaan	228	66,28%
6	Prosedur dan Peraturan Kerja	265	77,03%
7	Rekan Kerja	261	75,87%
8	Pekerjaan itu Sendiri	239	69,48%
9	Komunikasi	269	78,20%
Rata-rata		2153	68,96%

Sumber : Data Pengolahan Peneliti

Tabel 4. Uji Regresi Linear Sederhana

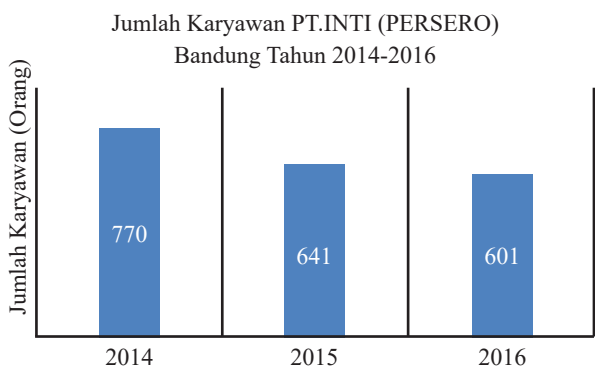
Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(constant)	1.980	.392		5.053	.000
	Serikat	.414	.116	.363	3,569	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan

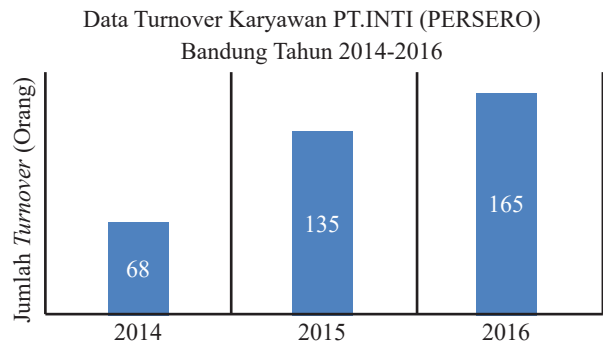
Tabel 5. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.363 ^a	.312	.121	.53485

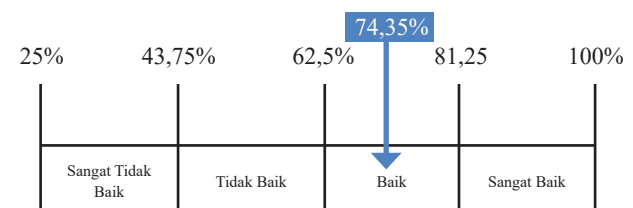
a. Predictors: (Constant), Serikat



Gambar 2. Data Karyawan PT INTI (Persero) Bandung Tahun 2014-2016

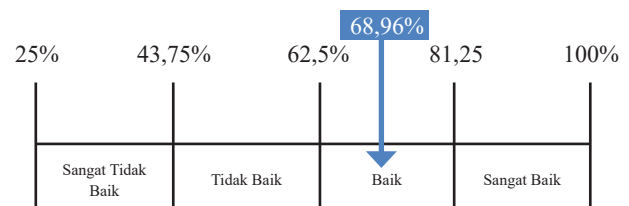


Gambar 3. Data Turnover Karyawan PT INTI (Persero) Bandung Tahun 2014-2016



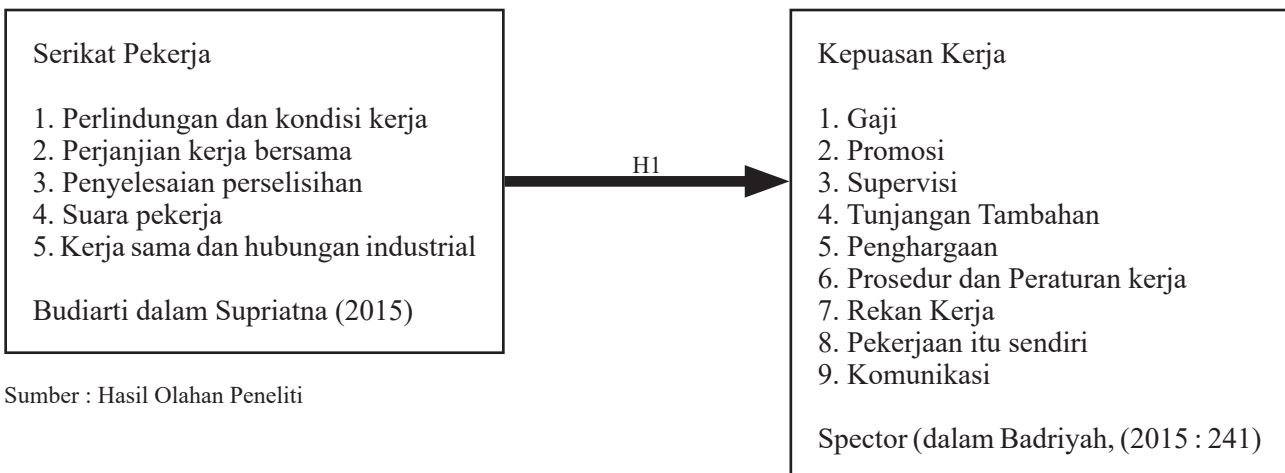
Sumber: Data Pengolahan Peneliti

Gambar 5. Posisi Garis Kontinum Variabel Serikat Pekerja



Sumber: Data Pengolahan Peneliti

Gambar 6. Posisi Garis Kontinum Variabel Kepuasan Kerja



Sumber : Hasil Olahan Peneliti

Gambar 4. Kerangka Pemikiran

MEKANISME *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* TERHADAP MANAJEMEN LABA DAN KINERJA KEUANGAN

Miftah Muhammad Abduh

miftahmabduh@gmail.com

Ellen Rusliati

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan

diterima: 31/10/2017; direvisi: 14/11/2017; diterbitkan: 31/8/2018

Abstract

This study aims to determine the influence of good corporate governance mechanism proxied with managerial ownership, institutional ownership, independent board of commissioners and audit committee, profit management condition as measured by discretionary accruals and financial performance as measured by return on assets mining company period 2012-2016. The sample are 11 companies. This research uses descriptive and verificative method using panel data regression analysis. The result shows that good corporate governance mechanism has significant effect to profit management at 53%. Partially managerial ownership has no effect on earnings management while institutional ownership, independent board of commissioner have significant influence to earnings management. Good corporate governance mechanism has a significant effect on financial performance of 26%, Partially managerial ownership, institutional ownership and independent board of commissioners have no effect on financial performance, while audit committee has an effect.

Keywords : *good corporate governance mechanism; earning management; financial performance*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh mekanisme *good corporate governance* yang diprosikan dengan kepemilikan manajerial, kepemilikan institusional, dewan komisaris independen dan komite audit terhadap manajemen laba yang diukur dengan *discretionary accruals* dan kondisi kinerja keuangan yang diukur dengan *return on assets* pada perusahaan pertambangan periode 2012-2016. Sampel berjumlah 11 perusahaan. Penelitian menggunakan metode deskriptif dan verifikatif dengan analisis regresi data panel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme *good corporate governance* berpengaruh signifikan terhadap manajemen laba sebesar 53%, secara parsial kepemilikan manajerial tidak berpengaruh terhadap manajemen laba sedangkan kepemilikan institusional, dewan komisaris independen dan komite audit berpengaruh signifikan terhadap manajemen laba. Mekanisme *good corporate governance* berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan sebesar 26%, secara parsial kepemilikan manajerial, kepemilikan institusional dan dewan komisaris independen tidak berpengaruh terhadap kinerja keuangan sedangkan komite audit berpengaruh.

Kata Kunci : mekanisme *good corporate governance*; manajemen laba; kinerja keuangan

PENDAHULUAN

Perusahaan selalu dihadapkan pada kebutuhan dana dalam menjalankan kegiatan usahanya. Berbagai upaya dilakukan untuk memperoleh tambahan dana yang dapat berasal dari dalam maupun luar perusahaan. Semakin besar kegiatan operasi perusahaan, semakin besar pula dana yang dibutuhkan untuk menjalankannya, sehingga sumber dana yang berasal dari dalam tidak akan cukup untuk dapat menjalankan kegiatan operasi perusahaan. Perusahaan berusaha untuk mendapatkan dana yang berasal dari luar, seperti investor dan pemangku kepentingan (*stakeholder*) lainnya. Aspek yang menjadi perhatian para investor dan para *stakeholder* lainnya adalah kinerja keuangan perusahaan.

Pengukuran kinerja keuangan pada penelitian ini menggunakan *Return on assets* (ROA). Kondisi rata-rata ROA pada perusahaan sektor pertambangan periode 2012-2016 cenderung menurun. Pentingnya sumber pendanaan eksternal bagi perusahaan seringkali menuntut manajer memanipulasi laba untuk memperoleh keuntungan pribadi. Penelitian yang dilakukan Ratna (2013) menyimpulkan bahwa manajemen laba (*earnings management*) adalah perilaku manajemen untuk mengatur laba sesuai dengan keinginannya.

Kajian mengenai tindakan manajemen laba semakin meningkat dengan terbukanya skandal keuangan berskala besar. Contoh kasus manajemen laba yang terungkap oleh BAPEPAM-LK (Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan di era tahun 2000-an diantaranya PT. Kimia Farma Tbk. dan PT. Indofarma Tbk. (Yulita, 2016). PT. Timah (persero) Tbk. pada laporan keuangan semester I tahun 2015 rugi sebesar Rp. 59 milyar, tetapi yang dilaporkan manajemen berhasil melakukan kegiatan efisiensi dan strategi yang tepat dan membuahkan kinerja positif. PT. Timah juga mencatatkan peningkatan utang, pada tahun 2013 utang sebesar Rp. 263 milyar dan pada tahun 2015 meningkat hingga Rp. 2,3 triliun (www.okezone.com/ diakses Juli 2017). PT. Garda Tujuh Buana Tbk. pada tahun 2012 mencatatkan penjualan sebesar Rp 1.148,05 milyar sedangkan harga pokok penjualan yang dikeluarkan sebesar Rp. 198,07 milyar atau 17% dari nilai penjualannya (www.neraca.co.id/ diakses Juli 2017).

Banyaknya praktek manajemen laba menuntut perusahaan menerapkan *good corporate governance* (tata kelola perusahaan yang baik) untuk meminimalisir bahkan mencegahnya. Mekanisme *good corporate governance* diproksikan dengan kepemilikan institusional, kepemilikan manajerial, dewan komisaris independen, serta komite audit. Yulita (2016) mengatakan kepemilikan manajerial dan kepemilikan institusional dibentuk dengan tujuan mengatasi masalah keagenan (*agency theory*) dan diyakini dapat meminimalisir praktek manajemen laba. Penerapan mekanisme *good corporate governance* berguna untuk

mengatur dan mengendalikan perusahaan sehingga tercipta nilai tambah (*value added*) untuk semua pemangku kepentingan, serta memberikan kemajuan terhadap kinerja (Tri, 2015).

Cadbury Committee of United Kingdom dalam Agoes dan Ardana (2013:101) menyatakan *corporate governance* mengatur hubungan antar *stakeholders* yang berkaitan dengan hak-hak dan kewajiban atau suatu sistem yang mengarahkan dan mengendalikan perusahaan. Kepemilikan manajerial akan mensejajarkan kepentingan manajemen dengan pemegang saham. Jensen dan Meckling dalam Asward (2015) berpendapat kepemilikan manajerial berhasil menjadi mekanisme untuk mengurangi masalah keagenan dari manajer dengan menyelaraskan kepentingan manajer dengan pemegang saham, manajemen laba sangat ditentukan oleh motivasi manajer.

Kepemilikan institusional mendorong pengawasan terhadap kinerja manajemen. Asward (2015) mengatakan investor institusional merupakan investor yang berpengalaman, karena memfokuskan pada laba di masa datang. Menurut Suranta dalam Asward (2015), kepemilikan institusional berperan sebagai salah satu mekanisme *good corporate governance* dalam mengurangi tindakan manajemen laba. Komisaris independen merupakan pihak independen yang dibutuhkan untuk melakukan pengawasan terhadap kinerja manajemen. Menurut Asward (2015) semakin banyak jumlah anggota komisaris independen dalam perusahaan maka akan semakin baik tingkat pengawasan terhadap manajemen. Komite audit yang efektif diperlukan dalam pencapaian *good corporate governance*. Siallagan (2006) menyatakan adanya komite audit dalam perusahaan akan menekan manajemen laba, yang berarti kualitas laporan keuangan yang dihasilkan semakin tinggi. Penerapan *good corporate governance* dapat menghindarkan perusahaan dari praktek manajemen laba (Sriwedari, 2012; Pourali and Dadashi, 2014).

Jumlah saham yang dimiliki oleh manajer perusahaan mendorongnya untuk dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Anggraini (2013) menyatakan bahwa kepemilikan manajerial yang semakin besar dalam perusahaan maka akan semakin produktif tindakan manajer dalam memaksimalkan kinerja perusahaan. Kepemilikan investor institusional mendorong peningkatan pengawasan yang lebih optimal terhadap kinerja manajemen. Kepemilikan institusional meliputi perusahaan investasi, asuransi, bank, juga pemerintah yang menanamkan modalnya dalam perusahaan biasanya berupa saham dan ikut andil dalam pengambilan keputusan. Lestari (2015) mengatakan kinerja perusahaan dapat meningkat jika institusi mampu menjadi alat monitoring yang efektif, karena institusi tersebut akan selalu mengawasi kegiatan manajemen dalam menjalankan kegiatannya.

Ardhiani dan Dian (2015) menyatakan keberadaan komisaris independen dan komite audit dalam perusahaan akan dapat mendorong manajemen bekerja dengan baik dan berpengaruh baik terhadap kinerja perusahaan. Perusahaan yang telah menerapkan *good corporate governance* berdampak baik bagi kinerja keuangan perusahaan. Menurut Sriwedari (2012) perusahaan yang telah menerapkan *good corporate governance* dapat membuat kinerja keuangan perusahaan yang baik. Jumlah saham yang dimiliki oleh manajemen perusahaan akan membuat manajer berusaha meningkatkan kinerja keuangannya. Saham yang dimiliki pihak institusi menjadi kontrol eksternal bagi internal perusahaan, sehingga kinerja perusahaan akan meningkat. Perusahaan yang memiliki anggota komisaris independen dalam perusahaan menjadikan kontrol internal bagi manajemen perusahaan untuk selalu berupaya meningkatkan kinerja perusahaan. Komite audit membantu dewan komisaris, untuk menjaga kualitas laporan keuangan perusahaan.

METODE

Metode yang digunakan yaitu metode deskriptif dan verifikatif menggunakan analisis regresi data panel. Operasionalisasi variabel ditunjukkan pada Tabel 1. Populasi adalah perusahaan sektor pertambangan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia tahun 2012-2016 dengan jumlah 39 (www.sahamoke.com). Teknik *non probability sampling* digunakan dengan kriteria : (1) Perusahaan sektor pertambangan periode 2012-2016 yang kontinu terdaftar di Bursa Efek Indonesia dan mempublikasikan laporan tahunan (www.idx.co.id), (2) Perusahaan sektor pertambangan periode 2012-2016 yang mempunyai informasi mengenai kepemilikan manajerial, kepemilikan institusional, dewan komisaris independen dan komite audit. Sampel penelitian diperoleh 11 perusahaan.

HASIL

Hasil perhitungan statistik deskriptif terhadap 11 sampel perusahaan sektor pertambangan ditunjukkan pada Tabel 2.

Analisis regresi data panel adalah metode analisis yang menggabungkan data time series dengan data cross section. Langkah-langkahnya sebagai berikut: (1) Merumuskan ke dalam model analisis regresi data panel; *model common effect*, *model fixed effect*, dan *model random effect*, (2) Menentukan model analisis regresi data panel; uji chow, uji *lagrange multiplier* dan uji hausman. (3) Uji asumsi klasik; uji normalitas, heteroskedastisitas, multikolinearitas dan autokolerasi. (4) Pengujian hipotesis; hipotesis parsial dan simultan. (5) Koefisien determinasi; parsial dan simultan.

Hasil uji Chow persamaan 1 dan 2 menunjukkan model yang terpilih adalah model *fixed effect*. Hasil

uji Hausman persamaan 1 dan 2 menunjukkan model paling tepat untuk persamaan 1 adalah model *random effect* dan persamaan 2 adalah model *fixed effect*. Hasil uji asumsi klasik untuk kedua persamaan menunjukkan data berdistribusi normal, tidak terjadi multikolinieritas dan heteroskedastisitas, serta autokorelasi.

Hasil analisis regresi data panel persamaan 1 dan 2 ditunjukkan pada Tabel 3 dan 4.

Berdasarkan Tabel 3 diperoleh hasil kepemilikan manajerial, kepemilikan institusional, dewan komisaris independen, dan komite audit berpengaruh signifikan secara simultan terhadap manajemen laba pada perusahaan sektor pertambangan Periode 2012-2016. Nilai R- Square sebesar 0,5239, berarti mekanisme *good corporate governance* berpengaruh sebesar 52,39% terhadap manajemen laba dan sisanya 47,61% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Berdasarkan Tabel 4 diperoleh hasil kepemilikan manajerial, kepemilikan institusional, dewan komisaris independen, dan komite audit berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja keuangan. Nilai koefisien determinasi berganda sebesar 0,6796, berarti mekanisme *good corporate governance* berpengaruh sebesar 67,96% terhadap kinerja keuangan pada perusahaan sektor pertambangan periode 2012-2016.

$$Y = 4,7913 - 0,009405X_1 - 0,013681X_2 - 0,091218X_3 - 0,314838X_4 + e$$

Tabel 5 menunjukkan tidak ada pengaruh kepemilikan manajerial terhadap manajemen laba secara signifikan, sedangkan kepemilikan institusional, dewan komisaris, dan komite audit berpengaruh negatif signifikan terhadap manajemen laba pada perusahaan sektor pertambangan periode 2012-2016.

$$Y = 0,732595 + 0,628847X_1 - 0,025614X_2 - 0,278560X_3 + 3,734056X_4 + e$$

Tabel 6 menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan kepemilikan manajerial, kepemilikan institusional, dan dewan komisaris independen terhadap kinerja keuangan, sedangkan komite audit berpengaruh positif dan signifikan pada perusahaan sektor pertambangan periode 2012-2016.

PEMBAHASAN

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa kepemilikan manajerial diperoleh nilai mean sebesar 3,6778 berarti manajemen sebagai pemilik saham minoritas pada perusahaan sektor pertambangan karena persentase kepemilikan saham yang rendah, dengan nilai standar deviasi sebesar 6,3137. Berarti ada kesenjangan kepemilikan manajerial. Kepemilikan institusional rata-rata sebesar 59,5988 berarti pihak institusi menjadi pemilik saham mayoritas pada perusahaan sektor

pertambangan karena persentase kepemilikan saham yang cukup tinggi, dengan nilai standar deviasi sebesar 29,0173. Berarti tidak terdapat kesenjangan kepemilikan institusional.

Dewan komisaris independen diperoleh nilai mean sebesar 39,5541 yang berarti sudah sesuai dengan peraturan OJK Nomor 33/POJK 04/ 2014 yaitu minimal berjumlah 30%, dengan nilai standar deviasi sebesar 9,3088. Berarti tidak terdapat kesenjangan dewan komisaris independen. Nilai rata-rata dari keseluruhan komite audit pada perusahaan pertambangan adalah 3,3818 anggota berarti sudah sesuai dengan peraturan OJK Nomor 33/POJK 04/ 2015 yang minimal berjumlah 3 anggota, dengan nilai standar deviasi sebesar 0,8496. Berarti tidak terdapat kesenjangan komite audit.

Manajemen laba yang diukur dengan *discretionary accruals* diperoleh nilai mean sebesar 0,0007 artinya rata-rata perusahaan pertambangan cenderung tidak melakukan manajemen laba, karena nilai DA yang bernilai 0 (nol) menunjukkan tidak melakukan praktek manajemen laba, dengan nilai standar deviasi sebesar 0,02. Berarti ada kesenjangan manajemen laba. Kinerja keuangan yang diukur dengan *Return On Assets* diperoleh nilai mean sebesar 3,0249 yang artinya perusahaan pertambangan bisa menghasilkan laba dari aktiva yang dimilikinya sebesar 3,0249%, dengan standar deviasi sebesar 6,9729. Berarti tingginya variasi kinerja keuangan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa mekanisme *good corporate governance* dengan proksi kepemilikan manajerial, kepemilikan institusional, dewan komisaris independen, dan komite audit berpengaruh signifikan terhadap manajemen laba. Hal ini sesuai dengan pernyataan Watt dalam Sriwedari (2012), Pourali and Dadashi (2014); Patrick, et.al. (2015); Lady (2016); Yulita (2016) yang menyatakan bahwa cara yang digunakan untuk memonitor masalah kontrak dan membatasi perilaku *opportunistic* manajemen dalam hal ini manajemen laba adalah *good corporate governance*.

Kepemilikan manajerial secara parsial tidak berpengaruh terhadap manajemen laba, berarti jumlah saham yang dimiliki oleh manajemen dalam suatu perusahaan tidak mendorong tindakan manajemen laba. Rata-rata kepemilikan manajerial pada perusahaan sektor pertambangan rendah, menurut Jensen dan Meckling dalam Sriwedari (2012) menyebabkan rasa memiliki manajer atas perusahaan sebagai pemegang saham tidak cukup kuat dalam melakukan kecurangan pada laporan keuangan demi kepentingan pribadinya. Kepemilikan manajerial yang rendah artinya manajer pada perusahaan tidak mempunyai hak dan voting yang besar dalam proses pengambilan keputusan, hal inilah yang membuat manajemen tidak kuat dalam mengintervensi laporan keuangan, karena manajer menurut Jensen dan Meckling dalam Asward (2015) yang mengatakan bahwa manajemen laba sangat ditentukan oleh motivasi manajer itu sendiri. Hasil ini

tidak sejalan dengan penelitian Lady (2016) dan Yulita (2016), namun sejalan dengan penelitian Sriwedari (2012) pada sampel perusahaan manufaktur.

Kepemilikan institusional berpengaruh terhadap manajemen laba, dengan koefisien -0.0137. Semakin tinggi saham yang dimiliki oleh pihak institusi dalam perusahaan, semakin rendah tindakan manajemen laba yang dilakukan manajer. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Lady (2016) dan Yulita (2016) menyatakan bahwa kepemilikan institusional berpengaruh signifikan terhadap manajemen laba, namun tidak sejalan dengan penelitian Pourali and Dadashi (2014).

Dewan komisaris independen berpengaruh negatif terhadap manajemen laba dengan koefisien -0,0912. Jensen dan Meckling dalam Sriwedari (2012) mengatakan komisaris independen merupakan posisi terbaik untuk melaksanakan fungsi monitoring agar terciptanya *good corporate governance*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Patrick (2015) dan Luthans (2016).

Komite audit berpengaruh negatif terhadap manajemen laba dengan koefisien -0,3418. Komite audit yang efektif diperlukan dalam pencapaian *good corporate governance*. Hasil ini sejalan dengan pernyataan Xie, et.al.; Carcello, et.al. dalam Sriwedari (2012), Patrick, et.al. (2015), dan Luthan (2016).

Mekanisme *good corporate governance* berpengaruh terhadap kinerja keuangan, hal ini sesuai dengan pernyataan Jill et.al. dalam Riyanto (2011); Ardianto dan Dian (2015) menjelaskan bahwa corporate governance menjamin perusahaan akan melaksanakan kewajibannya kepada pihak yang berkepentingan (*stakeholder*) dengan tujuan mendatangkan maupun menjaga pemegang saham melalui kinerja keuangan.

Hasil analisis menunjukkan tidak adanya pengaruh kepemilikan manajerial terhadap kinerja keuangan. Hasil ini sesuai dengan pernyataan Tarigan dalam Setiyarini dan Lilik (2012) yang membuktikan bahwa rata-rata kinerja keuangan tanpa atau dengan adanya kepemilikan manajerial adalah sama. Kepemilikan manajerial yang rendah, menyebabkan rasa memiliki manajer atas perusahaan sebagai pemegang saham tidak cukup kuat dan tidak mampu memotivasi manajer untuk berusaha lebih giat dalam meningkatkan kinerja keuangan perusahaan. Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian Intan dan Ida (2016) yang menyatakan bahwa kepemilikan manajerial berpengaruh signifikan terhadap manajemen laba, namun sejalan dengan penelitian Ardiani dan Dian (2015), serta Lestari (2015).

Kepemilikan institusional tidak berpengaruh terhadap kinerja keuangan, artinya kepemilikan institusional yang merupakan pengawas eksternal bagi perusahaan tidak efektif dalam upaya meningkatkan kinerja keuangan. Perusahaan sektor pertambangan yang dijadikan sampel memiliki kepemilikan institusional yang rendah sehingga kontrol eksternal terhadap

perusahaan rendah dan tidak mampu mempengaruhi kinerja keuangan perusahaan tersebut. Hasil yang menunjukkan tidak adanya pengaruh disebabkan juga oleh data kinerja keuangan yang memiliki kesenjangan tinggi terutama terjadi pada tahun 2014 dan 2015, dimana kinerja keuangan rata-rata perusahaan pertambangan yang menurun akibat adanya krisis global yang membuat harga batubara dunia turun sehingga mempengaruhi pendapatan bagi perusahaan (www.detik.com). Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian Ardiani dan Dian (2015), Lestari (2015), namun sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra (2013), Wiranata dan Nugrahanti (2013), dan Meiryani (2015).

Dewan komisaris independen ternyata tidak berpengaruh terhadap kinerja keuangan menunjukkan tugas mengawasi kegiatan manajemen tidak efektif dalam upaya meningkatkan kinerja keuangan. Hal ini dapat disebabkan banyaknya dewan komisaris independen yang merangkap menjadi dewan komisaris dan direksi perusahaan lain, dan tingginya kesenjangan kinerja keuangan terutama tahun 2014 dan 2015, dimana kinerja keuangan rata-rata perusahaan pertambangan yang menurun akibat adanya krisis global yang membuat harga batubara dunia turun (www.detik.com). Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian Paul (2015), namun sejalan dengan Adestian (2016).

Komite audit berpengaruh positif terhadap kinerja keuangan. Riyanto (2011) menyatakan keberadaan komite audit diterima sebagai suatu bagian dari organisasi perusahaan yang dapat mengakibatkan kinerja keuangan mengalami peningkatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Paul (2015).

KESIMPULAN

Kondisi mekanisme *good corporate governance* dengan proksi kepemilikan manajerial mengalami cenderung menurun dengan nilai rata-rata sebesar 3,68%. Kepemilikan institusional cenderung menurun dengan nilai rata-rata 59,60%. Dewan Komisaris Independen berfluktuasi dengan nilai rata-rata 39,55%. Komite audit mengalami cenderung menurun dengan nilai rata-rata 3,38%. Kondisi manajemen laba yang diukur dengan *discretionary accruals* cenderung meningkat dengan nilai rata-rata -0,709. Kondisi kinerja keuangan yang diukur dengan *Return on assets* cenderung menurun dengan nilai rata-rata 3,025%.

Mekanisme *good corporate governance* berpengaruh signifikan terhadap manajemen laba sebesar 52,39%. Secara parsial kepemilikan manajerial tidak berpengaruh signifikan, sedangkan kepemilikan institusional, dewan komisaris independen, dan komite audit berpengaruh signifikan terhadap manajemen laba. Mekanisme *good corporate governance* berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan sebesar 67,96%. Secara parsial kepemilikan manajerial, kepemilikan institusional, dan dewan komisaris independen tidak

berpengaruh signifikan, sedangkan komite audit berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adestian, Yuda. 2016. Pengaruh Dewan Komisaris, Dewan Direksi, Dewan Komisaris Independen, Komite Audit dan Ukuran Perusahaan pada Kinerja Perusahaan Perbankan yang Listing di BEI tahun 2012-2014. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*. Vol. 2 No. 5. www.jurnal.dinus.ac.id
- Agoes, Sukrisno, dan I Cenik Ardana. 2013. *Auditing Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan oleh Akuntan Publik (Edisi 4)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Anggraeni, Riske Meitha. 2013 Pengaruh Struktur Kepemilikan Manajerial, Ukuran Perusahaan, dan Praktik *Corporate Governance* terhadap Manajemen Laba. Studi Empiris pada perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di BEI Tahun 2009 – 2011. eprints.undip.ac.id.
- Ardiani dan Dian. 2015. Peningkatan Kinerja Keuangan melalui Mekanisme *Good corporate governance*. *Management Dynamics Conference (MADIC)*. www.jurnal.unnes.ac.id
- Asward, Ismalia. 2015. Pengaruh Mekanisme *Good corporate governance* terhadap Manajemen Laba dengan Pendekatan *Conditional Revenue Model*. *Jurnal Manajemen Teknologi*. Vol. 4 No. 1. <http://dx.doi.org/10.12695/jmt/2014.14.1.2>.
- Fahmi Irham. 2013. Analisis Laporan Keuangan. Bandung: Alfabeta.
- Intan dan Ida. 2016. Pengaruh Kepemilikan Manajerial, Kepemilikan Institusional, Dewan Komisaris Independen terhadap *Return on assets*. *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi*. Vol. 5. No. 5. <http://ejournal.unud.ac.id>.
- Kasmir. 2012. Analisis Laporan Keuangan. Bandung. Jakarta. PT. Raja Grafindo Perkasa.
- Lady P, Fernanda. 2016. Analisis Mekanisme *Good corporate governance* terhadap Manajemen Laba pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di BEI. *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi*. Vol. 4. No.4. <http://ejournal.unikama.ac.id>.
- Lestari, Yuni Tri. 2015. Pengaruh *Corporate Governance* terhadap Kinerja Keuangan: *Corporate Sosial Responsibility* sebagai Variabel *Intervening*. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*. Vol. 4 No. 7. <http://ejournal.stiesia.ac.id>.
- Luthan, Elvira; Ileh Satria; Ilmainir. 2016. *The Effect of Good corporate governance Mechanism to Earnings management Before and After IFRS Convergence. Procedia Social and Behavioral Sciences 219 (2016) 465 - 471*. www.sciencedirect.com.
- Meiryani. 2015. *Mechanism of Good corporate governance, earnings management on Financial Performance in Banks Listed in Indonesia Stock Exchange Using Path Analysis*. *Australian Journal*

- of *Basic and Applied Sciences*, 9 (23) July, Pages: 573 – 584.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 33/ Pojk.04/2014 (www.google.com)
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 33/ Pojk.04/2015 (www.google.com)
- Patrick, Egbunike Amaechi; Ezelibe Chizoba Paulinus; Aroh Nkechi Nympha. 2015. *The Influence of Corporate Governance on Earnings management Practices: A Study of Some Selected Quoted Companies in Nigeria*. *American Journal of Economics*. Vol. 1 No. 5. www.aiscience.com.
- Paul, Gadi Dung. 2015. *Impact of Corporate Governance on Financial Performance of Microfinance Banks in North Central Nigeria*. *International Journal of Humanities Social Science and Education*. Vol. 2 No. 1. www.arcjournal.org.
- Pourali, Mohammad Reza and Nasrin Dadashi. 2014. *The Relationship Between Corporate Governance Mechanisms and Profit Smoothing*. *Technical Gazette* 21, 3 (2014), 614 – 621.
- Putra, Andhika Surya. 2013. Analisis Pengaruh Ukuran Perusahaan, Kepemilikan Institusional dan Kepemilikan Manajerial terhadap Kinerja Keuangan dan Dampaknya terhadap Nilai Perusahaan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. No. 2. www.enprints.ums.ac.id
- Ratna S, Septiana. 2013. Pengaruh *Leverage* dan Mekanisme *Good corporate governance* terhadap Manajemen Laba. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*. Vol. 2 No. 6. <http://ejournal.stiesia.ac.id>.
- Riyanto, Ardian Ganang. 2011. Analisis Pengaruh Mekanisme *Good corporate governance* dan Privatisasi terhadap Kinerja Keuangan. Studi pada BUMN yang Tercatat di Bursa Efek Indonesia periode privatisasi 2001 – 2006. eprints.undip.ac.id
- Setiyarini dan Lilik Purwanti. 2011. *Mekanisme Good corporate governance*, Manajemen Laba dan Kinerja Perusahaan. Studi Empiris Pada Perusahaan Yang Terdaftar di BEI. Universitas Brawijaya. download.portalgaruda.org/article.
- Siallagan, Hamonangan dan Mas'ud Machfoedz. 2006. *Mekanisme Corporate Governance*, Kualitas Laba, dan Nilai Perusahaan. Simposium Nasional Akuntasi 9 Padang. <https://smartaccounting.files.wordpress.com>.
- Sriwedari, Tuti. 2012. *Mekanisme Good corporate governance*, Manajemen Laba dan Kinerja Keuangan Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Mediasi*. Vol. 4 No. 1. <http://digilib.unimed.ac.id>.
- Sulistyanto, Sri. 2008. *Manajemen Laba Teori dan Model Empiris*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Wiranata, Yullius Ardy dan Yeterina Widi Nugrahanti. 2013. Pengaruh Struktur Kepemilikan terhadap Profitabilitas pada Perusahaan Manufaktur. Vol. 15 No. 1. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 15, No.1, Mei, 15 - 26. www.jurnalakuntansi.petra.ac.id.
- www.detik.com/ di akses Mei 2017
- www.idx.co.id/ di akses Mei 2017
- www.neraca.co.id/ di akses Juli 2017
- www.okezone.com/ diakses Juli 2017
- www.sahamoke.com
- Yulita A, Selvy. 2016. Pengaruh *Good corporate governance* pada Manajemen Laba (Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2013-2014). *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi*. Vol. 4 No. 3. <http://ejournal.unikama.ac.id>.

LAMPIRAN

Tabel 2. Statistik Deskriptif

	Kinerja Keuangan (ROA)	Manajemen Laba (DA)	Kepemilikan Manajerial	Kepemilikan Institusional	Dewan Komisaris Independen	Komite Audit
Mean	3,024909	0.000718	3,677869	59,59880	39,55411	3,381818
Median	2,860000	0.000270	0,016226	59,09091	33,33333	3,000000
Maximum	22,86000	0.116190	21,74473	98,73230	66,66667	7,000000
Minimum	-16,27000	-0.076550	3,40E-05	10,68035	25,00000	2,000000
Std. Dev.	6,972975	0.027462	6,313778	29,01737	9,308868	0,849638
Observations	55	55	55	55	55	55

Sumber: Data sekunder yang diolah dengan Eviews 9

Tabel 3. Uji F dan Koefisien Determinasi Simultan
Persamaan 1: Pengaruh Mekanisme *Good corporate governance* terhadap Manajemen Laba

Weighted Statistics			
R-squared	0.523907	Mean dependent var	-0.172330
Adjusted R-squared	0.485819	S.D. dependent var	0.617496
S.E. of regression	0.442784	Sum squared resid	9.802902
F-statistic	13.75536	Durbin-Watson stat	1.608408
Prob(F-statistic)	0.000000		

Sumber: Olahan data Eviews 9

Tabel 4. Uji F dan Koefisien Determinasi Simultan
Persamaan 2: Pengaruh Mekanisme *Good corporate governance* terhadap Kinerja Keuangan

Cross-section fixed (dummy variables)			
R-squared	0.679693	Mean dependent var	3.024909
Adjusted R-squared	0.567586	S.D. dependent var	6.972975
S.E. of regression	4.585304	Akaike info criterion	6.110591
Sum squared resid	841.0006	Schwarz criterion	6.658045
Log likelihood	-153.0412	Hannan-Quinn criter.	6.322296
F-statistic	6.062872	Durbin-Watson stat	1.421863
Prob(F-statistic)	0.000003		

Sumber: Olahan data Eviews 9

Tabel 5. Model Regresi Data Panel dan Uji t (Parsial)
Persamaan 1: Pengaruh Mekanisme *Good corporate governance* terhadap Manajemen Laba

Dependent Variable: Manajemen Laba (DA)				
Method: Panel EGLS (Cross-section random effects)				
Periods included: 5				
Cross-sections included: 11				
Total panel (balanced) observations: 55				
Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	4.791327	0.759695	6.306912	0.0000
Kepemilikan Manajerial	-0.009405	0.033168	-0.283568	0.7779
Kepemilikan Institusional	-0.013681	0.006278	-2.179035	0.0341
Dewan Komisaris Independen	-0.091218	0.012779	-7.138115	0.0000
Komite Audit	-0.314838	0.130773	-2.407512	0.0198

Sumber: Olah data Eviews 9

Tabel 6. Model Regresi Data Panel dan Uji Parsial
Persamaan 2: Pengaruh Mekanisme *Good corporate governance* terhadap Kinerja Keuangan

Dependent Variable: Kinerja Keuangan (ROA)				
Method: Panel Least Squares				
Sample: 2012 2016				
Periods included: 5				
Cross-sections included: 11				
Total panel (balanced) observations: 55				
Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
Kepemilikan Manajerial	0.628847	1.089611	0.577130	0.5671
Kepemilikan Institusional	-0.025614	0.052207	-0.490624	0.6264
Dewan Komisaris Independen	-0.278560	0.164602	-1.692321	0.0984
Komite Audit	3.734056	1.433195	2.605408	0.0128
C	0.732595	8.985867	0.081527	0.9354

Sumber: Olah data Eviews 9

Tabel 1. Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Pengukuran	Skala
Kepemilikan Manajerial (X ₁)	Jumlah kepemilikan saham oleh pihak manajemen dari seluruh modal saham perusahaan. Ardiani dan Dian (2015)	- Jumlah saham yang dimiliki oleh manajemen - Jumlah saham yang beredar	$\frac{\Sigma \text{ Saham Manajemen}}{\Sigma \text{ Saham Beredar}} \times 100\%$ Ardiani dan Dian (2015)	Rasio
Kepemilikan Institusional (X ₂)	Kepemilikan Institusional adalah jumlah kepemilikan saham perusahaan oleh pihak institusi, seperti perbankan, perusahaan asuransi, dana pensiun, reksadana dan institusi lain. Ardiani dan Dian (2015)	- Jumlah saham yang dimiliki oleh pihak institusi. - Jumlah saham yang beredar.	$\frac{\Sigma \text{ Saham Institusional}}{\Sigma \text{ Saham Beredar}} \times 100\%$ Ardiani dan Dian (2015)	Rasio
Dewan Komisaris Independen (X ₃)	Anggota dewan komisaris yang dari luar pemegang saham perusahaan. Ardiani dan Dian (2015)	- Jumlah dewan komisaris independen. - Jumlah dewan komisaris.	$\frac{\Sigma \text{ Komisaris Independen}}{\Sigma \text{ Dewan Komisaris}} \times 100\%$ Ardiani dan Dian (2015)	Rasio
Komite Audit (X ₄)	Sekelompok orang yang ditunjuk dewan komisaris yang bertanggungjawab untuk membantu auditor dalam mempertahankan independensi pihak manajemen. Ardiani dan Dian (2015)	- Jumlah anggota komite audit di perusahaan.	$\Sigma \text{ Anggota Komite Audit}$ Ardiani dan Dian (2015)	Rasio
Manajemen Laba (Y ₁)	Perilaku oportunistik manajer untuk mempermainkan angka-angka dalam laporan keuangan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai. Dechow et.al dalam Sri Sulistyanto (2008:4)	- Menghitung Total Akrua (TA). - Menghitung Non <i>Discretionary accruals</i> (NDA). - Menghitung <i>Discretionary accruals</i> (DA).	- Langkah Pertama $TA_{it} = NI_{it} - CFO_{it}$ - Langkah Kedua $NDA_{it}/A_{it-1} = \beta_1(1/A_{it-1}) + \beta_2((\Delta REV_t - \Delta REC_t)/A_{it-1}) + \beta_3(\Delta PPE_t/A_{it-1})$ - Langkah Ketiga $DA_{it} = (TA_{it} / A_{it}) - NDA_{it}$ Dechow et.al dalam Sri Sulistyanto (2008:4)	Rasio
Kinerja Keuangan (Y ₂)	Kinerja Keuangan yang diukur dengan Return On Asset (ROA) adalah rasio yang digunakan untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memperoleh keuntungan berdasarkan tingkat aset yang tertentu. Kasmir (2012:201)	- Total laba bersih - Total Aset	$\frac{\text{Total Laba Bersih}}{\text{Total Aset}}$ Kasmir (2012:201)	Rasio

KUALITAS PELAYANAN *E-GOVERNMENT* MELALUI APLIKASI *E-FILING* KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BANDUNG CIBEUNYING TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI

Yunissa Nur Widiani

yunissanwidiani@gmail.com

Abdullah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom

diterima: 8/2/2018; direvisi: 19/3/2018; diterbitkan: 31/8/2018

Abstract

The aim of this study is to determine the effect of e-Government service quality through e-Filing application of Tax Office Pratama Bandung Cibeunying towards user application satisfaction.. The sample used is 100 respondents. All of them must have already used and reported SPT through e-Filing application as the requirements. They also must have already had their taxpayer registered in KPP Pratama Bandung Cibeunying. The method used in this research is quantitative descriptive, using simple linear regression analysis. Based on the results of the study, it can be concluded that the quality of e-Government service through e-Filing application KPP Pratama Bandung Cibeunying positively affect the user application satisfaction of 70.5%, while the remaining 29.5% influenced by other factors were not examined in this research.

Keywords : *e-goverment service quality; application user sastification; e-govqual*

Abstrak

Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *e-Government* melalui aplikasi *e-Filing* Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying terhadap kepuasan pengguna aplikasi. Sampel yang digunakan adalah 100 responden dengan persyaratan pernah menggunakan dan melakukan pelaporan SPT melalui aplikasi *e-Filing* dan merupakan wajib pajak terdaftar di KPP Pratama Bandung Cibeunying. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif, dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *e-Government* melalui aplikasi *e-Filing* KPP Pratama Bandung Cibeunying berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi sebesar 70,5%, sedangkan sisanya sebesar 29,5% dipengaruhi faktor- faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *kualitas pelayanan e-goverment; kepuasan pengguna aplikasi; e-govqual*

PENDAHULUAN

Indonesia menduduki peringkat empat dunia atas banyaknya jumlah populasi penduduk. Sebagai negara berkembang, Indonesia dituntut untuk dapat mengikuti berbagai perkembangan yang terjadi secara global, salah satunya perkembangan dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi yang dewasa ini berkembang dengan sangat pesat. Ketidakmampuan menyesuaikan diri dengan kecenderungan global tersebut dikhawatirkan akan membawa bangsa Indonesia ke dalam jurang digital divide, yaitu keterisolasian dari perkembangan global karena tidak mampu memanfaatkan perkembangan teknologi informasi. Perkembangan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi juga terjadi dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan pendidikan dan pemerintahan. Diharapkan dengan adanya perkembangan dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi yang terjadi dapat memberikan banyak perbaikan dalam kemampuan mengolah, mengelola, menyalurkan, dan mendistribusikan informasi terutama dalam hal pelayanan publik.

Dengan semakin meluasnya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, muncul berbagai peluang untuk meningkatkan kegiatan pelayanan sektor publik sehingga dapat berjalan lebih efektif dan efisien, salah satunya dengan dapat dilakukannya berbagai kegiatan transaksi tanpa adanya tatap muka secara fisik. Disisi lain, hal ini sejalan dengan dapat meningkatnya hubungan antara pemerintah dan masyarakat pada umumnya. Oleh karena itu, pemerintah diharapkan mampu terus menggali potensi pemanfaatan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, diantaranya transformasi pelaksanaan kegiatan pemerintahan melalui *e-Government*.

Kementerian Kominfo memberi definisi *e-Government* sebagai aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah ke masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha, dan lembaga-lembaga lainnya secara online. Dalam hal pelayanan publik, *e-Government* juga menjadi salah satu strategi pemerintah untuk mempererat hubungan dengan masyarakat melalui teknologi dengan penyediaan website, aplikasi, e-mail dan mobile computing lainnya.

Dalam pelaksanaannya di Indonesia, hingga tahun 2014 menurut data statistik Kominfo tercatat 3.380 domain go.id yang digunakan oleh pemerintah, yang terdiri dari Departemen Kenegaraan, Kementerian, Lembaga Tinggi, Lembaga Pemerintahan Non-Departemen, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten, maupun Pemerintah Kota. Website ini merupakan suatu langkah pemerintah Indonesia dalam pembangunan *e-Government*, dengan tujuan memudahkan masyarakat dalam menerima informasi dari instansi terkait mengenai layanan publik yang tersedia.

Pada dasarnya penyelenggaraan *e-Government* di Indonesia mulai dilirik sejak tahun 2003 yaitu sejak munculnya Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003, yang artinya saat ini sudah berjalan hampir 14 tahun. Namun penerapan sistem ini ternyata tidak selalu dinilai efektif, studi yang dilakukan oleh Laura Hardjoka menyatakan bahwa penerapan *e-Government* di Indonesia masih sebatas di interaksi dan belum sepenuhnya ke tahap transaksi terlebih ke tahap transformasi (Laura Hardjoka, 2014). Hal ini disebabkan oleh koneksi internet yang belum sepenuhnya stabil dan belum ada antisipasi yang sigap akan gangguan sistem. Selain itu akses yang terbatas dan kurangnya sumber daya manusia yang handal juga menjadi faktor hambatan implementasi kualitas pelayanan *e-Government* yang efektif.

Salah satu penyedia layanan publik berbasis elektronik adalah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang berada dibawah naungan Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Produk *e-system* yang diterbitkan oleh DJP salah satunya adalah *e-Filing*. *E-Filing* merupakan salah satu layanan penyampaian SPT tahunan melalui media elektronik secara online dan realtime. Permasalahan yang seringkali terjadi saat pelaporan SPT secara manual adalah antrian wajib pajak yang akan melakukan pelaporan SPT saat memasuki jatuh tempo dan terbatasnya jumlah petugas perekaman data di Kantor Pelayanan Pajak, sehingga proses perekaman menjadi lambat dan tidak efisien. Hal ini pada akhirnya akan berpengaruh terhadap persepsi kualitas pelayanan yang dirasakan oleh wajib pajak.

Berdasarkan hasil PeGI tahun 2015 untuk tingkat Kementerian, Kementerian Keuangan yang menaungi Direktorat Jenderal Pajak menempati peringkat pertama dengan kategori penilaian sangat baik dalam setiap dimensinya. Sejak dilaksanakannya PeGI pada 2012, Kementerian Keuangan selalu berada di posisi pertama. Hal ini mencerminkan bahwa Kementerian Keuangan dinilai memiliki sistem kelembagaan dan perencanaan yang sudah memakai teknologi informasi dan berbasis online.

Keberhasilan Kementerian Keuangan Republik Indonesia dalam implementasi *e-Government* berdasarkan hasil PeGI tahun 2015 pada tingkat Kementrian ini menjadi suatu pencapaian yang sangat baik. Namun, perlu diketahui apakah keberhasilan tersebut juga tercermin pada produk *e-system* yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai perpanjangan tangan Kementrian Keuangan untuk melayani masyarakat terkait perpajakan. Sebagaimana tujuan dari pengembangan *e-Government* berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* yang salah satunya adalah untuk membentuk jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi

oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat, maka produk *e-Filing* sebagai salah satu perwujudan *e-Government* ini perlu dikaji apakah sudah mampu memenuhi persepsi wajib pajak sebagai pengguna aplikasi *e-Filing*.

Pada penelitian ini akan dilakukan analisis terhadap kualitas pelayanan di KPP Pratama Bandung Cibeunying dengan menggunakan pendekatan *e-GovQual*. KPP Pratama Bandung Cibeunying merupakan KPP wilayah Jabar I, yang menangani pusat kota Bandung dengan jumlah wajib pajak tercatat sebanyak 137.609 Wajib Pajak. KPP Pratama Cibeunying merupakan salah satu unit kerja yang memiliki target pertumbuhan paling tinggi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Marlissa (2015), secara simultan, kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi di KPP Pratama Bandung Cibeunying, dimana penelitian ini berorientasi pada pegawai. Disisi lain, perlu diadakannya penelitian mengenai kualitas pelayanan *e-Government* terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-Filing* KPP Pratama Bandung Cibeunying, dalam hal ini adalah wajib pajak yang menggunakan *e-Filing* untuk pelaporan SPT Tahunan.

Instrumen *e-GovQual* dikembangkan untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan pemerintah melalui website berdasarkan perspektif publik dengan menggunakan pendekatan *e-GovQual*. *e-Government quality* merupakan pendekatan yang diperkenalkan oleh Papadomichelaki and Mentzas (2011) untuk mengukur sejauh mana sebuah situs web *e-Government* dapat memfasilitasi dalam memberikan layanan yang kompeten pada efisiensi *e-service* untuk membantu masyarakat. Dimensi dalam pendekatan *e-GovQual* yaitu *ease of use* (kemudahan penggunaan), *trust* (kepercayaan), *functionality of the interaction environment* (fungsional dari interaksi lingkungan), *reability* (keandalan), *content and appearance of information* (isi dan tampilan informasi), dan *citizen support* (pendukung).

Mpinganjira (2015) menguji dimensi kepercayaan dalam instrumen *e-GovQual*, yang dalam penelitiannya membagi dimensi kepercayaan kedalam tiga variabel yaitu kepercayaan pada Internet, kepercayaan pada pemerintah sebagai penyedia *e-service* dan pelayanan *e-Government*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan pada internet dan pada pemerintahan sebagai penyedia *e-service* merupakan faktor penting yang membedakan pengguna dan nonpengguna layanan *e-Government*. Dua faktor tersebut juga berhubungan secara signifikan dengan kesediaan untuk mulai menggunakan layanan *e-Government* (Mpinganjira, 2015). Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Haryani (2016) menunjukkan bahwa dimensi *citizen support*, *content and appearance of information*, *reability*, *functionality of the interaction environment*, *trust*, dan dimensi *ease of use* berpengaruh terhadap kualitas

layanan *e-Government*. Kualitas layanan *e-Government* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website Pemerintah Kota Yogyakarta (Haryani, 2015).

METODE

Metode yang digunakan adalah survey yang ditujukan kepada wajib pajak terdaftar di KPP Pratama Bandung Cibeunying yang pernah menggunakan *e-Filing* untuk mengetahui persepsi publik terhadap kualitas layanan *e-Government* yang disediakan. Alat bantu yang digunakan adalah kuesioner yang dirancang berdasarkan pendekatan *e-GovQual* untuk mengukur kualitas pelayanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 untuk mengukur kepuasan pengguna *e-Filing*.

Penentuan populasi dan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode non-probability sampling. Populasi keseluruhan dalam penelitian ini yaitu berjumlah 137.609 Wajib Pajak (Damanik, 2017) dengan sampel sebanyak 100 Wajib Pajak yang berdomisili di 6 Kecamatan yang dilayani KPP Pratama Bandung Cibeunying.

Data primer diperoleh melalui kuesioner tertutup. Data sekunder diperoleh dari penelitian terdahulu, studi literatur, buku-buku atau pihak lain yang dianggap relevan, dan juga data valid yang diperoleh dari internet. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif, dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana dan uji t. Operasionalisasi variabel ditunjukkan pada Tabel 1.

HASIL

Berdasarkan survey yang dilakukan, kuesioner telah didistribusikan kepada 100 orang yakni wajib pajak terdaftar di KPP Pratama Bandung Cibeunying dimana data yang akan diolah memenuhi kriteria yakni wajib pajak yang sudah pernah menggunakan aplikasi *e-Filing* yang dikeluarkan oleh Ditjen Pajak. Sebelum data hasil kuesioner diolah dan dianalisa, terlebih dahulu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner sebagai instrumen penelitian.

Pada uji validitas, setiap butir pernyataan dinyatakan valid baik pada variabel kualitas pelayanan *e-Government* dan kepuasan pengguna aplikasi jika memiliki nilai r hitung atau *corrected item-total correlation* lebih besar dari r tabel, dimana r tabel adalah 0,361. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa setiap butir instrument dinyatakan valid karena memiliki r hitung lebih besar dari r tabel, sehingga butir instrumen dapat digunakan sebagai alat ukur untuk analisis selanjutnya. Hasil pengujian reliabilitas dengan menggunakan *cronbach alpha* (>0.6) pada setiap variabel.

Selanjutnya dilakukan analisis deskriptif untuk mengetahui gambaran persepsi 100 responden terhadap

variabel kualitas pelayanan *e-Government* dan variabel kepuasan pengguna aplikasi pada wajib pajak pengguna layanan *e-Filing* KPP Pratama Bandung Cibeunying. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis deskriptif untuk menggambarkan keadaan variabel X yaitu Kualitas Pelayanan *e-Government* dan variabel Y yaitu Kepuasan Pengguna Aplikasi *e-Filing*. Hasil analisis pada kedua variabel ditunjukkan pada Tabel 2 dan 3.

Tabel 2. Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Variabel X

Sub Variabel	Nilai Total	Nilai Total (%)
Kemudahan Akses	1661	83%
Kepercayaan	1574	79%
Fungsi Interaksi Lingkungan	1245	78%
Reliabilitas	584	73%
Tampilan Konten Informasi	1219	76%
Dukungan Terhadap Pengguna	1564	78%
Jumlah	7847	78,47%
Rata-Rata	1961	77,83%

Tabel 3. Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Variabel Y

Sub Variabel	Nilai Total	Nilai Total (%)
Prosedur Pelayanan	675	84%
Persyaratan Pelayanan	648	81%
Kejelasan Petugas Pelayanan	621	78%
Kedisiplinan Petugas Pelayanan	581	73%
Tanggung Jawab Petugas	614	77%
Kemampuan Petugas Pelayanan	607	76%
Kecepatan Pelayanan	308	76%
Keadilan Pelayanan	622	78%
Kesopanan dan Keramahan Petugas	640	80%
Kewajaran Biaya Pelayanan	306	77%
Kepastian Biaya	644	80,5%
Kepastian Jadwal Pelayanan	633	79%
Kenyamanan Lingkungan	835	69,5%
Keamanan Pelayanan	289	72%
Jumlah	8023	77%
Rata-rata	573,07	77,21%

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		T	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	6,577	4,808			1,368	,174
Kualitas	,936	,061	,839		15,290	,000

Setelah dilakukan analisis deskriptif untuk mengetahui gambaran persepsi responden terhadap kedua variabel, kemudian dilakukan analisis regresi linearsederhana untuk mengetahui adanya hubungan antara variabel X dan variabel Y yang diteliti. Dalam penelitian ini yang diukur adalah pengaruh kualitas pelayanan *e-Government* melalui aplikasi *e-Filing* Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying terhadap kepuasan pengguna aplikasi. Hasil uji regresi linier sederhana ditunjukkan pada Tabel 4, maka didapatkan suatu persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = 6,577 + 0,936X$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pengguna Aplikasi

X = Kualitas Pelayanan *e-Government*

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, diperoleh nilai konstanta sebesar 6,577 artinya ketika kualitas pelayanan *e-Government* bernilai nol atau kepuasan pengguna aplikasi (Y) tidak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan *e-Government*, maka rata-rata kepuasan pengguna jasa adalah sebesar 6,577 satuan kepuasan pengguna aplikasi. Selanjutnya diketahui koefisien regresi sebesar 0,936 artinya setiap kenaikan kualitas pelayanan *e-Government* melalui *e-Filing* sebesar satu satuan maka akan meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi *e-Filing* sebesar 0,936 satuan kepuasan pengguna aplikasi. Nilai positif yang dimiliki koefisien regresi ini mengartikan kualitas pelayanan *e-Government* memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa, atau dengan kata lain semakin tinggi kualitas pelayanan *e-Government*, maka semakin meningkat pula kepuasan pengguna aplikasi.

Untuk mengetahui besarnya tingkat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dapat diketahui dengan melihat nilai koefisien determinasi. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai yang mendekati satu berarti variabel independen mampu memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi pada Tabel 5.

Tabel 5. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,839 ^a	,705	,702	8,090712003

a. Predictors: (Constant), Kualitas

Berdasarkan Tabel 5, nilai *R square* diperoleh sebesar 0,705. Artinya, sebesar 70,5% variabel

dependen atau kepuasan pengguna aplikasi dapat dijelaskan menggunakan variabel independen yaitu kualitas pelayanan *e-Government*. Sisanya sebesar 29,5% disebabkan variabel lain atau faktor lain diluar penelitian ini.

Dalam penelitian ini dilakukan uji hipotesis untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh suatu variabel penjelas dalam menerangkan variasi variabel terikat. Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji t, dengan tingkat kesalahan 5% atau 0,05.

Tabel 6. Hasil Uji T

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		T	Sig.
		B	Std. Error		
1 (Constant)	6,577	4,808		1,368	,174
Kualitas	,936	,061	,839	15,290	,000

a. Dependent Variable : Kepuasan

Nilai t_{hitung} yang didapat adalah sebesar 15,290 dan nilai t_{tabel} dari tabel distribusi t dengan $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan 98 untuk pengujian dua sisi diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,984 (Tabel 6). Bila dilihat dari kriteria keputusan di atas, maka nilai t_{hitung} sebesar 15,290 lebih besar daripada t_{tabel} dan nilai signifikansi sebesar 0,000 kurang dari 0,05, maka dengan ini dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan *e-Government* melalui aplikasi *e-Filing* Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Bandung berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi.

PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis deskriptif terkait kualitas pelayanan *e-Government* yang diukur berdasarkan enam sub variabel yaitu kemudahan akses, kepercayaan, fungsi interaksi, reliabilitas, tampilan dan konten informasi, serta dukungan terhadap pengguna, diketahui perolehan jumlah nilai total adalah sebesar 78,47% dan rata rata nilai sebesar 77,83%. Nilai ini menunjukkan bahwa persepsi responden teradap kualitas pelayanan *e-Government* melalui *e-Filing* KPP Pratama Bandung Cibeunying berada pada kategori baik. Adapun sub variabel dengan perolehan nilai tertinggi berdasarkan penilaian responden adalah sub variabel kemudahan akses dengan nilai total sebesar 83%. Mayoritas responden menjawab setuju dan sangat setuju pada kelima pernyataan yang diajukan melalui kuesioner. Berdasarkan hasil analisis dari hasil perhitungan indikator-indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Cibeunying dapat dengan mudah mengakses dan menggunakan pelayanan online jenis *e-Filing* untuk

menyampaikan SPT tahunan. Sebagai salah satu saluran yang dapat dipergunakan oleh Wajib Pajak untuk memperoleh layanan perpajakan, situs Direktorat Jenderal Pajak menawarkan berbagai kemudahan untuk mendukung layanan prima bagi wajib pajak, yaitu diantaranya fitur pencarian informasi, berita, dan peraturan terkait perpajakan dan jenis layanan online seperti *e-Registration*, *e-Filing*, *e-Faktur*, dan *e-Billing*. Situs resmi DJP sendiri, www.pajak.go.id telah hadir sejak tahun 1999 dan sudah dikembangkan hingga saat ini agar dapat menyesuaikan dengan perkembangan teknologi informasi dan kebutuhan informasi Wajib Pajak. Penyempurnaan terus dilakukan guna memudahkan masyarakat, khususnya Wajib Pajak, untuk mengakses informasi perpajakan yang terbaru.

Pada posisi terakhir, persentase nilai total terendah berada pada sub variabel reliabilitas yang diwakili pernyataan nomor lima belas dan enam belas terkait kecepatan dalam loading atau transaksi. Sub variabel reliabilitas memperoleh persentase nilai total sebesar 73% dengan lebih dari 20 responden menyatakan tidak setuju pada kedua pernyataan. Akses pemuatan pada halaman pelaporan SPT melalui *e-Filing* yang lambat merupakan alasan utama yang sering keluhkan oleh pengguna aplikasi. Hal ini seringkali terjadi terutama saat mendekati batas akhir pelaporan pajak tahunan, sebagian wajib pajak merasa kesulitan dalam mengakses *e-Filing* dan mengeluhkan lamanya proses pengisian SPT secara online di *e-Filing*. Berdasarkan data *traffic* DJP, pada saat saat tertentu tersebut Ditjen Pajak menampung sedikitnya 10 ribu pelapor setiap detiknya.

Selanjutnya hasil analisis deskriptif terkait kepuasan pengguna aplikasi yang diukur berdasarkan empat belas indikator atau unsur yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/22/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, diketahui perolehan jumlah nilai total adalah sebesar 77% dan rata rata nilai sebesar 77, 21%. Nilai ini menunjukkan bahwa berdasarkan hasil tersebut kepuasan pengguna aplikasi *e-Filing* di KPP Pratama Bandung Cibeunying berada pada kategori baik.

Adapun sub indikator dengan nilai terbesar adalah prosedur pelayanan dengan nilai total sebesar 84% dengan pernyataan-pernyataan terkait dengan kemudahan tahapan pelayanan online. Sebanyak 97 responden setuju bahwa prosedur pelayanan online lebih praktis dibanding pelayanan manual. Berkaitan dengan pelaporan SPT tahunan melalui *e-Filing*, pelaporan dengan menggunakan *e-Filing* memberikan keleluasaan terkait waktu dan tempat. Wajib pajak dapat menggunakan aplikasi *e-Filing* kapan saja, tidak lagi terbatas pada hari dan jam kerja. Selain itu wajib pajak juga tidak perlu lagi mengantri dan menghabiskan waktu di Kantor Pelayanan Pajak hanya untuk menunggu tanda terima SPT Tahunan. Selanjutnya sebanyak 94

responden juga setuju bahwa tahapan pendaftaran dalam pelayanan online tidak berbelit belit. Hal ini dapat dijelaskan karena *e-Filing* juga memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam mengisi SPT Tahunan PPh-nya. Wajib pajak tidak perlu lagi bingung mengisi SPT Tahunan PPh, karena wajib pajak akan dipandu oleh wizard saat melakukan aplikasi *e-Filing* ini, dimana wajib pajak hanya perlu menjawab pertanyaan yang muncul di layar komputer maupun tablet yang dipakai.

Pada perhitungan analisis regresi linear sederhana didapatkan hasil persamaan $Y = 6,577 + 0,936 X$. Nilai konstanta sebesar 6,577 artinya ketika kualitas pelayanan *e-Government* bernilai nol atau kepuasan pengguna aplikasi (Y) tidak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan *e-Government*, maka rata-rata kepuasan pengguna jasa adalah sebesar 6,577 satuan kepuasan pengguna aplikasi. Selanjutnya diketahui koefisien regresi sebesar 0,936 artinya setiap kenaikan kualitas pelayanan *e-Government* melalui *e-Filing* sebesar satu satuan maka akan meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi *e-Filing* sebesar 0,936 satuan kepuasan pengguna aplikasi. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, yang artinya Kualitas Pelayanan *e-Government* memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa, atau dengan kata lain semakin tinggi kualitas pelayanan *e-Government*, maka semakin meningkat pula kepuasan pengguna aplikasi. Berdasarkan hasil perhitungan juga diperoleh nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,839. Bila kita lihat pada tabel interpretasi kekuatan hubungan antar variabel, nilai tersebut terdapat pada rentan nilai 0,80-0,999 dan masuk kedalam kategori sangat kuat. Artinya, terdapat pengaruh yang sangat kuat antara Kualitas Pelayanan *e-Government* (X) dengan kepuasan pengguna aplikasi (Y). Untuk melihat seberapa besar persentase pengaruhnya, dapat kita lihat dari perhitungan koefisien determinasi, dari hasil perhitungan didapat sebesar 0,705 atau 70,5%. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan *e-Government* memberikan pengaruh sebesar 70,5% terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi, sedangkan sisanya sebesar 29,5% Kepuasan Pengguna Aplikasi disebabkan variabel lain atau faktor lain diluar penelitian ini.

Selanjutnya, hasil uji hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung yang didapat dalam penelitian ini adalah 4,43 dan nilai t tabel dari tabel distribusi t dengan $\alpha = 0,05$ dengan derajat kebebasan (degree of freedom) 98 untuk pengujian dua sisi diperoleh nilai t tabel sebesar 1,984. Bila dilihat dari kriteria keputusan dalam penelitian ini, maka nilai t hitung sebesar 15,290 lebih besar daripada t tabel dan nilai signifikansi sebesar 0,000 kurang dari 0,05, maka dengan ini dapat dinyatakan bahwa H_0 yang berbunyi "Kualitas pelayanan *e-Government* melalui aplikasi *e-Filing* Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Bandung tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi" ditolak. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas

pelayanan *e-Government* melalui aplikasi *e-Filing* Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Bandung memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-Filing*.

Hasil penelitian ini memberikan bukti meningkatnya kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Parasuraman dan Hoffman dan Bateson dalam Tjiptono (2014:295) menyatakan bahwa banyak akademisi dan peneliti yang sepakat bahwa kepuasan pelanggan merupakan ukuran spesifik untuk setiap transaksi, hal ini juga didukung oleh beberapa penelitian terdahulu yang juga menyatakan bahwa terdapat hubungan yang erat dan positif antara kualitas pelayanan yang diberikan dengan kepuasan pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh Farizal (2013) menunjukkan bahwa ada pengaruh dominan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan, selain itu hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berkorelasi sangat kuat atau memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Selanjutnya Ramayah and Jason (2012) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kualitas informasi dan kualitas sistem yang positif terkait dengan kepuasan pengguna berkorelasi sangat kuat dan signifikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil beberapa kesimpulan bahwa kualitas pelayanan *e-Government* yang dievaluasi dengan pendekatan *e-GovQual* berada pada kategori baik. Selanjutnya pada variabel kepuasan pengguna aplikasi yang diukur menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 menunjukkan bahwa kepuasan pengguna aplikasi berada pada kategori baik merasa puas. Berdasarkan hasil analisis regresi diketahui bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan *e-Government* melalui penggunaan aplikasi *e-Filing*. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *e-Filing*. Hubungan yang terjadi bersifat positif. Besarnya faktor variabel kualitas pelayanan *e-Government* memberikan pengaruh sebesar 70,5% terhadap kepuasan pengguna aplikasi, sedangkan sisanya sebesar 29,5% disebabkan variabel lain atau faktor lain di luar penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Farizal, Brian. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Tiket pada PT. ARTHA BANGUN CEMERLANG TOUR AND TRAVEL. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Vol.2 No.7, 2-16.
- Damanik, Ida. 2017. 42 Ribu Lebih Wajib Pajak KPP

- Bandung Cibeunying Laport Pajak. Radio Republik Indonesia [online]. Tersedia: <http://rri.co.id>. [19 September 2017]
- Direktorat e-Government. 2015. Peningkatan eGovernment Indonesia (PeGI). [online]. Tersedia: <http://pegi.layanan.go.id/tentang-pegi/dimensipeningkatan-e-Government-indonesia/>. [8 Desember 2017].
- Haryani, Prita. 2016. Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Pemerintah Yogyakarta dengan Metode E-GOVQUAL modifikasi. Simposium Nasional RAPI XV – 2016 FT UMS, 153 – 168.
- Loura, Hardjaloka. 2014. Studi Penerapan e-Government di Indonesia dan Negara Lainnya Sebagai Solusi Pemberantasan Korupsi di Sektor Publik. *Jurnal Rechts Vinding*, Volume 3 Nomor 3, 435-452.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Jakarta: Menpan.
- Marlissa, Dessry. 2015. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Aplikasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying). Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom Bandung: Tidak diterbitkan. <<http://repository.telkomuniversity.ac.id>>
- Mpinganjira, Mercy. 2015. Use of e-Government services: the role of trust. *International Journal of Emerging Markets*.
- Napitupulu, Darmawan. 2016. Analisa Kualitas Layanan E-Government dengan pendekatan E-GOVQUAL dan IPA. *Jurnal Penelitian Pos dan Informatika: JPPI Vol 6 No 2*, hal. 153 - 168.
- Papadomichelaki, Xenia, dan Mentzas, Gregoris. 2011. e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-Government service quality. *Government Information Quarterly*, 29, 98–109.
- Ramayah, T., dan Jason, Wai. 2010. System Characteristics, Satisfaction and e-Learning Usage: A Structural Equation Model (SEM). *The Turkish Online Journal of Educational Technology – April 2012*, volume 11 Issue 2, 196-216.
- Tjiptono Fandy, Ph.D 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tabel 1. Operasionalisasi Variabel (X)

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
K e m u d a h a n A k s e s	Peta Situs (Alamat Situs)		Pelayanan online Kantor Pelayanan Pajak mudah ditemukan pada mesin pencarian di internet seperti google.
			Pelayanan online Kantor Pelayanan Pajak mudah diakses.
	Pengaturan link dengan mesin pencari		URL atau alamat website Kantor Pelayanan Pajak mudah diingat.
			Menu pencarian informasi pada pelayanan online dapat berfungsi dengan baik.
K u a l i t a s P e l y a n a n e-Government (X)	Kepercayaan	Privasi Pengguna Jasa	Pilihan menu pelayanan online mudah diakses.
			Saya percaya bahwa data personal yang saya tulis pada formulir online tidak disebarluaskan.
	Transaksi Yang Benar		Saya merasa aman ketika mengakses pelayanan online perpajakan.
			Setelah pengisian data selesai saya menemukan halaman persetujuan.
(S u m b e r : Napitupulu, Darmawan)	Fungsi Interaksi Lingkungan	Kalkulasi Otomatis Dalam Pengisian	Saya percaya transaksi pada pelayanan online ini sudah berjalan dengan baik dan semestinya.
		Respon Yang Memadai	
			Dalam pendaftaran online setiap informasi dihubungkan pada email saya.
			KPP Pratama Bandung Cibeunying memberikan tanggapan yang cepat pada setiap keluhan melalui pelayanan online.
			KPP Pratama Bandung Cibeunying memberikan tanggapan yang tepat pada setiap pertanyaan melalui layanan online.

Reliabilitas	Kecepatan Dalam Loading Atau Transaksi	Dalam memuat pencarian informasi melalui laman web DJP dapat diakses dengan cepat. Akses memuat laman saat pengisian formulir online sudah berjalan dengan baik.
Tampilan Konten Informasi	Informasi Terkini Tampilan Website	Informasi yang disampaikan pada laman pajak selalu diperbaharui secara rutin. Fasilitas pelayanan online memudahkan penyampaian informasi. Isi informasi yang disampaikan mudah dipahami. Design website pajak menarik.
Dukungan Terhadap Pengguna	Halaman bantuan Pemecahan Masalah	Dalam memberikan pelayanan online DJP menyediakan laman untuk bantuan online. Laman bantuan dalam pelayanan online dapat memudahkan pengguna jasa. KPP Pratama Bandung Cibeunying menyediakan kontak informasi untuk memudahkan pengguna jasa dalam melakukan komunikasi secara personal. Setiap keluhan yang disampaikan pengguna jasa melalui fasilitas pelayanan online dapat diatasi dengan baik. Pertanyaan yang disampaikan pada fasilitas pelayanan online direspon dengan cepat oleh pihak KPP Pratama Bandung Cibeunying.

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
Kepuasan Pengguna Aplikasi (Y)	Prosedur Pelayanan	Terkait dengan kemudahan tahapan pelayanan online dilihat kesederhanaan alur pelayanan.	Prosedur pelayanan online lebih praktis dibanding pelayanan manual. Tahapan pendaftaran dalam pelayanan online tidak berbelit- belit.
	Persyaratan	Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai jenis pelayanannya.	Persyaratan teknis disampaikan dengan rinci dalam pelayanan online.
	Kejelasan Petugas Pelayanan	Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.	Dokumen pendukung yang diperlukan disampaikan dengan rinci dalam pelayanan online. Identitas petugas pelayanan (Nama dan Jabatan) serta kewenangan dan tanggung jawabnya dapat diketahui dengan jelas Petugas pelayanan dapat dengan mudah ditemui dan dihubungi.
	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.	Petugas bersungguh sungguh dan kredibel dalam memberikan pelayanan. Petugas pelayanan konsisten terhadap waktu dalam menyelesaikan suatu pelayanan.
Tanggung Jawab Petugas	Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan online.	Petugas bertanggung jawab membantu pengguna jasa sampai prosedur pelayanan online selesai dilewati. Petugas bertanggung jawab akan penyelenggaraan pelayanan online.	
Kemampuan Petugas Pelayanan	Tingkat keahlian dan keterampilan petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan melalui fasilitas e- Government.	Dalam memberikan tanggapan petugas mampu memberikan informasi yang mudah dipahami. Petugas terampil dalam memberikan solusi yang baik dalam menyelesaikan masalah pengguna jasa.	

(Sumber :
KEPMENPAN
nomor 25
tahun 2004)

Kecamatan Pelayanan	Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.	Kurang dari satu hari proses pelaporan SPT dapat selesai.
Keadilan Pelayanan	Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.	Jangkauan atau cakupan dalam pelaksanaan pelayanan sudah merata. Pengguna layanan mendapatkan perlakuan yang sama saat pelayanan.
Kesopanan Dan Keramahan Petugas	Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan online dengan sopan dan saling menghargai.	Komunikasi melalui pelayanan online disampaikan dengan bahasa yang santun. Dalam pelayanan online petugas memberikan tanggapan secara profesional.
Kewajaran Biaya Pelayanan	Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.	Biaya yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan kemampuan masyarakat.
Kepastian Biaya	Kesesuaian biaya yang dibayarkan dan biaya yang telah ditetapkan.	Biaya yang saya keluarkan sesuai dengan jumlah biaya yang sudah ditetapkan. Melalui pelayanan online Kantor Imigrasi mencegah adanya pungutan liar.
Kepastian Jadwal Pelayanan	Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan pada online form.	Dalam pelayanan online pengguna jasa dapat melakukan transaksi 24 jam dalam 7 hari. Pelayanan dilakukan sesuai dengan jadwal yang tersedia.
Kenyamanan Lingkungan	Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.	KPP Pratama Bandung Cibeunying memiliki lingkungan yang bersih dan rapih. KPP Pratama Bandung Cibeunying menyediakan fasilitas pendukung pelayanan. Sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia sudah lengkap dan mutahir.
Keamanan Pelayanan	Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan.	Saya mendapatkan rasa aman dalam penggunaan sarana dan prasarana pelayanan.

MICROCREDIT FOR MICRO-ENTREPRENEURS DEVELOPMENT IN ENDE DISTRICT

Ellen Rusliati

ellenrusliati@yahoo.co.id

Mulyaningrum

Mujibah A. Sufyani

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pasundan

diterima: 8/2/2018; direvisi: 19/3/2018; diterbitkan: 31/8/2018

Abstract

This study aims to examine the use of microcredit to improve business. Developing micro-entrepreneurs can create jobs to prevent urbanization and reduce poverties. The problems are micro-entrepreneur which are less professional to manage and low productivity. This study uses descriptive and qualitative analysis for 18 micro-entrepreneurs which got machine from Industrial Ministry. The largest contribution of Gross Regional Domestic Product of Ende District is the agricultural sector by 61.35%; its largest productions are cassava, rice, coffee, hazelnut, cashew, and cocoa. The results showed that contribution margin is still low, highly dependent on the season and manually processed; marketing are mostly done by direct sales, and shortage of capital. They need loan to increase the business, but improper utilization of capital can bring some difficulties. They must get some trainings and consultations either before get or used micro credit, because made micro-entrepreneurs have higher risk although they give higher profitability.

Keywords : microcredit; micro-entrepreneurs; productivity; poverty

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji penggunaan kredit mikro untuk meningkatkan bisnis. Mengembangkan wirausaha mikro dapat menciptakan lapangan kerja untuk mencegah urbanisasi dan mengurangi kemiskinan. Masalahnya adalah wirausaha mikro yang tidak profesional untuk mengelola dan menurunkan produktivitas. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan kualitatif untuk 18 mesin wirausaha mikro dari Kementerian Perindustrian. Kontribusi terbesar dari Produk Domestik Regional Bruto Kabupaten Ende adalah sektor pertanian sebesar 61,35%; produksinya terbesar adalah singkong, beras, kopi, kemiri, jambu mete, dan kakao. Hasil penelitian menunjukkan bahwa margin kontribusi masih rendah, sangat tergantung pada musim dan diproses secara manual; pemasaran sebagian besar dilakukan oleh penjualan langsung, dan kekurangan modal. Mereka membutuhkan pinjaman untuk meningkatkan bisnis, tetapi penggunaan modal yang tidak tepat dapat menimbulkan kesulitan. Mereka harus mendapatkan beberapa pelatihan dan konsultasi baik sebelum mendapatkan atau menggunakan kredit mikro, karena membuat pengusaha mikro memiliki risiko yang lebih tinggi walaupun mereka memberikan profitabilitas yang lebih tinggi.

Kata Kunci : kredit mikro; wirausaha mikro; produktifitas; kemiskinan

INTRODUCTION

Ministry of Cooperatives and SMEs said that the number of entrepreneurs in Indonesia is only about 1.65% of the population today. Singaporeis about 7%, Malaysiais about 5% and Thailandis about 4% (Reuters, 3/12/2015). If the number of entrepreneurs increases, it will also boost the nation's economy, increase employment, and ultimately improve the quality of people's welfare. However, if the effort only focuses on big cities, it will result and increase welfare but unevenly and will result in gini ratio not falling from 41% (World Bank and the Central Bureau of Statistics, 2013). Table 1 shows poverty rate in Indonesia, either relative or absolute:

Table 1 shows the decline in the national poverty slowly. However, the Indonesian government use the terms and conditions that are not strictly on the definition of the poverty line, so that what appears is a more positive picture than reality. In 2014, the Indonesian government defined the poverty line with income per month (per capita) as much as Rp 3 12,328. The amount is equivalent to USD \$25 which means that the standard of living is very low. But if you use the value of the poverty line used by the World Bank, which classifies the percentage of the Indonesian population, it is less than USD \$1.25 per day. Furthermore, according to the World Bank, the number of Indonesian population living on less than US \$2 per day reached 50.6 percent in 2009. This shows that most of Indonesian population lives below the poverty line. Recent reports in Indonesia claim that about a quarter of Indonesia's total population (about 60 million) live just above the poverty line.

Provinces in East Indonesia showed a relative higher poverty. Table 2 shows five provinces in Indonesia with the highest relative poverty rate. All these provinces are located outside the territory of West Indonesia such as Java, Sumatra and Bali, which are areas that are more developed.

The poverty rate in the provinces in eastern Indonesia, where most of the population are farmers, lay on mostly in rural areas. In the indigenous area, people have been living on the edge of process and development programs. Migration to urban areas is the only way to get a job and - thus - avoid poverty. The Gross Regional Domestic Regional Product (GRDP) can be used as a measure of prosperity of a region. GRDP in 2014 showed East Nusa Tenggara province ranks last (Table 3), Southeast Sulawesi was ranked 20th. Compared to DKI Jakarta and West Java ranked 22 (GRDP per capita at current prices, 2014).

Massive urbanization shows the centrality of development in big cities, so that it increase urban population, huge traffic jam, and the GDRP (Gross Domestic Regional Product), while the rural area is not significantly able to contribute to development. Construction of industrial centers in the rural are

expected to reduce the rate of urbanization, therefore the burden of the urban does not become more severe, while the rural can create jobs for local people.

The largest contribution to the GDRP in Ende in 2015 is from Agriculture by 61.35% with a growth of 4.49%. Manufacturing contributes to the GDRP (at current prices) amounted to 5.04%, ranked 4th with growth of 17.23% in 2012 (Kecamatan Dalam Angka, Ende, 2015). Industrial development aimed at expanding employment opportunities, leveling the business opportunities, increase exports in supporting regional development by utilizing natural resources and energy as well as human resources. It indicates when a professionally managed micro-entrepreneurs can provide a greater contribution to the GDRP.

The definition of micro-entrepreneurs is the number of assets max 50 million with a maximum amount of turnover of Rp 300 Million (Law No. 20 of 2008 on SMEs). Industrial development aimed at expanding employment opportunities, leveling the business opportunities, increasing exports in supporting regional development by utilizing natural resources and energy as well as human resources.

In general, the weakness of micro/small enterprises is in management that is not professional. Business success is determined by the ability of management/ employees, which include financial, marketing, operational, and human resources management. The results of this study are expected to grow and develop professional micro-entrepreneurs in order to grow an interest of Indonesian people in entrepreneurship, improving the welfare of the people, decreasing gini ratio, and urbanization.

Based on Nurkse's Model of Vicious Cycle of Poverty, micro-entrepreneurs who have a limited capacity to invest in capital, productivity is restricted, incomes are inhibited, domestic savings remain low, and again, any increases in productivity are prevented. A lack of access to financial institutions also hinder the ability for entrepreneurs to engage in new business ventures, inhibit economic growth, and often, the sources and consequences of entrepreneurial activities are neither financially nor environmentally sustainable (existing for continuing future use). Microfinance serves as a means to empower the poor, and provides a valuable tool to assist the economic development process. However, unavoidably, various barriers and obstacles limit the roles of microfinance, entrepreneurship and sustainability in reducing poverty (Vincent, accessed January 6th, 2017).

Current micro-credit programs have very small or no effects on the income of their participants (Yang and Stanley, accessed January 6th, 2017). Micro-credit ought to be targeted at the poorest if the poor only with considerable care because some clients will be made poorer as a result of taking out of a loan, the consequences of which could be devastating. Services

should be targeted at those who already have some financial security, such as saving or another source of income, which will allow them to make loan repayments even if their business do not generate a profit immediately (Stewart, et.al. 2012).

The unit of analysis in this study is the micro-entrepreneurs for the food processing industry in the district of Ende, East Nusa Tenggara which obtained assistance from the Ministry of industrial machines, with consideration to take advantage of agricultural products into food processed products with higher added value. Utilize local natural resources, with local human resources, to the outdoor market at local, national, and if possible international through the use of information technology.

Credits derived from the word *credere* which means belief, that is when a person obtains a credit means gaining the trust of the other party (the lender) to obtain the funds that will be returned at a certain period in the future with recompense in the form of interest. Elements considered in the provision of credit are known as the 5C (Character, Capacity, Collateral, Capital, and Condition) and 3R (Returns, Risk Bearing Ability and Repayment Capacity). Creditors will continue to consider these elements in its lending, with the hope of loaned funds can be returned in accordance with the agreements made.

SME are loans to borrowers of micro, small and medium enterprises who meet the criteria as stipulated in Law No. 20 of 2008 on SMEs (www.bi.go.id). Under the bill, the criteria for microenterprise is a productive enterprise that has a net worth of Rp 50,000,000 (fifty million rupiahs), excluding land and buildings; or have a yearly sales revenue of Rp 300.000.000 (three hundred million rupiah).

Roles that micro enterprises have (Wiyono, et.al., 2006, in Yuwono, 2013) are: (a) The population of small and micro enterprises are mass and distributed everywhere, (b) Engaged in various sectors of economic activity (agriculture, animal husbandry, fisheries, industry, handicrafts, trade, services) both in cities and in villages, (c) Micro-businesses as a principal livelihood, highly engaged and resilient in running the business, (d) Trustworthy and have a smooth traffic business, (e) The pattern of relatively simple business financing has made the level of benefits quite high.

The sources of funds consist of external funding sources, which are obtained from outside the company in the form of equity or loans, and internal funding sources, which are obtained from the company or produced by the company itself that can be either profit or shrinkage that can be used temporarily.

Internal funding sources are limited in number, so that it becomes an obstacle for entrepreneurs if they want to do business expansion as well as with their own capital. Loan capital may come from banks, which requires the availability of collateral as running prudential banking obligations.

Financial Management regards investment decisions, financing decisions, and asset management. Investment decisions in current assets and fixed assets missteps will result in over/under investment which results in the profitability of businesses being disrupted. Selection of inappropriate funding, resulting in high operating expenses and risks, which may result in high operating expenses and risks, which could lead to liquidity problems, unable to pay obligations, can even bring businesses towards bankruptcy.

Micro credit in general is a form of crediting to micro and small entrepreneurs in order to increase their income and reduce poverty through employment creation itself. Chowdhury (2008) suggests the provision of micro-credit in Bangladesh can significantly increase the amount of capital of micro entrepreneurs, but does not increase the entrepreneurial spirit of a housewife.

Factors that inhibit the growth of micro and small enterprises in the formal sector in East Java is the infrastructure outside the institution, managerial capabilities and resources, manpower and technology, financial, location and network, competition and business circumstances. Factors inhibiting the growth of the largest are the external factors that come from the business environment as most competitors have greater strength, instability of raw material prices, and many competitors with equal force (Yuwono and Ardianti, 2013).

This study differs from previous studies. The unit of analysis is a micro-entrepreneur of food processing of agricultural/marine sectors in East Nusa Tenggara, as well as identifying the inhibiting factors of internal; covering aspects of finance, marketing, and operation, which can be described as Figure 1.

METHOD

The method used is a qualitative description based on empirical data obtained through survey using questionnaires, observations, and interviews as the main data collection tool. The data used is cross section, i.e. 18 micro-entrepreneur in the province of East Nusa Tenggara, who got machine from Industrial Ministry. Respondents are the owners of the company was conducted in November 2015.

RESULTS

Land area, productivity, and production of agricultural and plantation in Ende District of East Nusa Tenggara appear, as seen in Table 4. According to the Table 4, it appears that Ende District was the largest production of cassava, rice, and coffee. Other unique products that are hallmarks of the area are hazelnut, cashew, and cocoa. The utilization of agricultural products is expected to increase employment and income of local residents thereby improving their welfare.

Ende district also borders with the Sawu Sea to the south, so there are also people who have a job as a fisherman, carrying 17 fishermen groups with members of 35 people and four groups of women fishing with 10 members, and there are 180 people seaweed farmers. The results of the highest fish caught are tuna, and mackerel (KCDA Ende, 2014).

Gross Regional Domestic Product of Ende District in 2012 at current prices was amounted to Rp 54,588,302,000 with the largest contribution from the agricultural sector by 61.35% and 14.03% of hotels and restaurants; contribution of the manufacturing sector by 5.04%. Processing of agricultural and the sea into food products and sold to tourists is expected to increase the GRDP through the synergy of these three sectors.

Agriculture, plantation and sea products successfully processed by the people are as follows: (a) agar-agar jelly, (b) candied grated and sliced coconut, (c) Brown residual oil (galendo), (d) coconut syrup, (e) isotonic, (f) fried skin of beans, (g) Bimoli cake, (h) salty, sweet, spicy chips, (i) coconut oil, (j) chicken feet stick, (k) cassava chips.

Respondents who have taken the initiative to conduct a production process using a local base material must be accompanied in order to be stronger and able to manage their business in a professional manner. They need to know the weaknesses in the management of their business and functional management concerns.

The average revenue from the sale is as Table 5. According to Table 5, it appears that the contribution from the sale is still low, therefore, it needs an effort to help micro-entrepreneurs to increase the sales of the products. Efforts to increase sales starting from the raw material, it turns out the problems are the high price and the long ordering process (Table 6).

Agricultural products are highly dependent on the season. When it comes to harvest season, it is cheap. But when planting season comes, the raw material prices were high and difficult to obtain. Micro-entrepreneurs need to be introduced with a flexible production process, or adjust to the season. This means that produce food according to seasons, for example when the harvest of cassava, the resulting product is processed snacks made from cassava, coconut otherwise when the season, then the resulting product is a confectionary made from coconut, and so on.

Problems to the use of technology are as seen in Table 7. Equipment and technology used is felt inadequate, because the micro-entrepreneurs processed confectionary manually and do not use the help of adequate machinery, so the long production process and the products produced are not according to standard. The introduction of technology seems appropriate in these micro entrepreneurs, which are expected to increase the amount of production.

Promotion carried out is as seen Table 8. Marketing products are mostly done by direct sales; in addition,

the promotion is also done through brochures, radio, internet, and newspapers. The marketing currently undertaken is adequate, but the distribution of market expansion to other islands should be explored to accommodate local production.

The financial problems faced is the lack of capital, is another common problem faced by micro entrepreneurs (Table 9). Shortage of capital is a classic problem faced by entrepreneurs in general; it is also faced by micro entrepreneurs in the district of Ende. Further investigation to determine the capital requirements are actually necessary and alternative sources of funding that can be accessed in order to fulfill it.

Size of loans needed to meet funding requirements appears as seen in Table 10. The most required amount of loan is Rp 10,000,000, which is necessary to increase the size of the company. The duration of monthly installments is as seen in Table 11.

The duration of the monthly installments is as seen in Table 12. Monthly installments are as seen in Table 13. Affordable monthly installments are mostly Rp 200,000. The ability to pay installments has to be supported by the ability to generate revenue. Therefore it is necessary for employees to project revenue and costs, so that each has a production and sales targets that must be achieved for each month, so that employees are able to avoid financial difficulties in the future. Installment Rp 200,000, - per month for two years, allowing the entrepreneur will get a loan of Rp 4,800,000, -, without interest. Now the business can exploit economies of scale, deploy specialized assets, and use modern business processes to generate value for both its owners and employees.

The use of debt needs to be done carefully, because the risk factors can bring on bankruptcy on entrepreneurs. Some of the requirements of the use of debt is (1) the ability of their own capital to ensure debt (leverage), (2) the ability of earnings to cover repayments and interest payments (time interest earned), (3) profitability is greater than the interest rate. How to pay the installments is as seen in Table 14.

Installment payment is promised by entrepreneurs to the cooperative. This can be understood because the number of banks is limited. The purpose of capital loans used is as seen in Table 15.

DISCUSSIONS

Most of the required funding needs of micro-entrepreneurs are to adding capital. This means micro-entrepreneurs saw the importance of capital to run the business. However, the improper utilization of capital can bring a company to business difficulties, such as too much capital or improper use or inaccurate selection of funds. The enterprises whose owners also received business training, tax exemption, fair interest rate, enough grace period and infrastructures performed better than those that did not (Makorere, 2014).

Micro-entrepreneurs need assistance in financial management, so that the funding requirements are precisely known. Funding needs should be calculated precisely, so it can be used optimally, determined the appropriate financial resources in order to improve financial performance. Promoting micro-entrepreneurs providing access to financial capital and basic managerial skills through microcredit and business-training programs are the most widely used strategies to promote enterprise development. Findings from recent empirical impact evaluation studies suggest that these programs are insufficient to trigger firm growth or job creation (Prediger and Gut, 2014). Micro-credit sometimes increases engagement in economic opportunities. Micro-credit can also increase income in some circumstances, but reduce it in others. It has similarly mixed impacts on levels of savings and accumulation of assets, and in most cases it reduces expenditure, although the advantages or disadvantages of the latter are not entirely clear (Stewart, et. al., 2012). There was positive contribution of microfinance lending to the development of such enterprises (Obokoh, et.al. 2016).

The focus of micro finance is two-fold that is business orientation to generate sustainable financial resources instead of depending on unsustainable source of finance (donors) and a poverty alleviation orientation to reach the poor and help them overcome their poverty (Gamaleldin, 2012). Micro finance institutions have positive contribution for SMEs to promoting their market share, financial credibility, number of employment, sales revenue, net profits, and decreased liabilities (Monge, 2016). Micro finance institutions have significant effect in alleviating poverty by increasing income and increase economic activities (Fadejin, 2016).

Development and social impact, the microfinance industry allows significant improvements in quality of life for the micro-entrepreneurs. They can now stabilize the cash flow of their economic activity, bringing security to the enterprise. This allows them to manage better spending, which often generates savings; and provides better standards of living to their family, and dependents in terms of housing, nutrition, health and education. Finally, an access to banking and increased security promote a sense of entrepreneurship, and thus their self-esteem and reputation increase (Vincent, accessed February 18th 2017).

CONCLUSIONS

Micro-entrepreneurs must be provided with simple financial management that needs to be supported by the financial statements and budgets, which increase access to capital for entrepreneurs in the district of Ende, East Nusa Tenggara. Micro-entrepreneurs could be provided business training and assistance so that they can manage the business in a professional manner.

Micro-entrepreneurs could be establish relationship with others to strengthen bargaining position to get material with certainty and lower price as well as certainty in marketing with profitable price. Development of local-based micro-entrepreneurs can create jobs and reduce the rate of urbanization in the district of Ende, East Nusa Tenggara.

REFERENCES

- Chowdury, Jahangir, M., Alam. 2008. Does the Participation in the Microcredit Program Contribute to the Development of Women Entrepreneurship at the Household Level? Experience from Bangladesh. Paper Presented at UNU-WIDER Project Workshop on Entrepreneurship and Economic Development, 21-23 August 2008, Helsinki.
- Duvendack M, Palmer-Jones R, Copestake JG, Hooper L, Loke Y, and Rao N. 2011. What is the evidence of the impact of microfinance on the well-being of poor people? London: EPPI-Centre, Social Science Research Unit, Institute of Education, University of London. <http://www.dfid.gov.uk/R4D/PDF/Outputs/SystematicReviews/Microfinance>.
- Fadejin. Joel Taiwo. 2016. Impact of Microfinance Institutions on Small Scale Enterprises Development in Nigeria. 2016. College of Business and Management Studies, Igbinedion University, Okada, June.
- Gamaleldin, Sherin Ahmad Taha. 2012. The Effectiveness of microcredit programmes on alleviating poverty and Women in Cairo, Egypt. University of Agder.
- Karnani, Aneel. 2007. Employment, not Microcredit, is the Solution. Stephen M. Ross School of Business at the Michigan University of Michigan. Ross School of Business Working Paper Series. Working Paper No. 1065. January.
- Makorere, Robert. 2014. The Role of microfinance in Promoting Small and Medium Enterprises (SMEs) in Tanzania: Empirical Evidence from SMEs Holder Who Have Received Microcredit From Financial Institutions in Morogoro, Tanzania. *Global Business and Economics Research Journal*. Vol. 3 (4): 1 – 19.
- Monge, Justina. 2016. The Impact of Microcredit in the Performance of Small and Medium Enterprises in Tanzania: A Case of Temeke Municipality. A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of The Requirements for The Degree of Master of Project Management of The Open University of Tanzania.
- Nurkse. Nurkse's Model of Vicious Circle of Poverty (VCP) and Economic Development. www.economicconcepts.com/nurkse. Accessed January 11, 2017.
- Obokoh, Lawrence Ogochukwu; James Unam Monday; Udechukwu Ojiako. 2016. Microfinance banks and small and medium sized enterprises access to finance: The Nigerian experience. Banks and Bank

Systems, Volume 11. Issue 4.
Prediger, Sebastian and Gundula Gut. 2014. Microcredit and Business-Training Programs: Effective Strategies for Micro- and Small Enterprise Growth. German Institutes of Global and Area Studies (GIGA Focus). Number 3.
Stewart R, van Rooyen C, Korth M, Chereni A, Rebelo Da Silva N, de Wet T. 2012. Do micro-credit, micro-savings and micro-leasing serve as effective financial inclusion interventions enabling poor people, and especially women, to engage in meaningful economic opportunities in low- and middle-income countries? A systematic review of the evidence. London: EPPI-Centre, Social Science Research Unit, Institute of Education, University of London.

Undang-Undang RI Nomor 20 tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah.
Vincent, Guy. Sustainable Micro-entrepreneurship: The Roles of Microfinance, Entrepreneurship and Sustainability in Reducing Poverty in Developing Countries. https://www.gdrc.org/icm/micro/guy_sust-micro.pdf. Accessed January 6th, 2017.
Yang, Maia and T.D. Stanley. Micro-Credit and Income: A Literature Review and Meta-analysis. Accessed January 6th, 2017.
Yuwono, Robby dan Ardianti, R.R. Retno (2013). Analisa Faktor-faktor Penghambat Pertumbuhan Usaha Mikro dan Kecil pada Sektor Formal di Jawa Timur. AGORA Vol. 1, No. 3.
www.bi.go.id
www.kecamatanendangka.com, Ende, 2015

Table 1. Statistics Poverty and Inequality in Indonesia

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Relative Poverty (% of population)	17.8	16.6	15.4	14.2	13.3	12.5	11.7	11.5	11.0
Absolute Poverty (in millions)	39	37	35	33	31	30	29	29	28
Gini Coefficient	-	0.35	0.35	0.37	0.38	0.41	0.41	0.41	-

Source: World Bank and the Central Bureau of Statistics

Table 2. Province with Relatively High Poverty Rate

Province	Percentage Based of Total Population
Papua	27,8%
West Papua	26,3%
East Nusa Tenggara	19,6%
Maluku	18,4%
Gorontalo	17,4%

Source: Central Bureau of Statistics, September 2014

Table 3. GDRP Rank of Some Provinces in Indonesia in 2014

Rank	Province	GRDP (in thousand rupiah)
-	Indonesia	42.432,08
1	DKI Jakarta	174.824,11
20	Southeast Sulawesi	32.115,11
22	West Java	30.110,13
32	Maluku	19.146,36
34	East Nusa Tenggara	13.620,02

Source: Central Bureau of Statistics, 2014

Table 4. Land area, productivity, and production of agricultural and plantation in Ende District of East Nusa Tenggara Year 2014

No	Result of Agricultural and Plantation	Land Area (Ha)	Productivity (Kg/Ha)	Production (Ton)
1	Rice	614	25	1535
2	Corn	324	30	972
3	Cassava	240	120	2.800
4	Sweet potato	14	80	112
5	Coconut	345,10	1.214	341
6	Coffee	2,9567,30	623	1.153
7	Clove	184	319	36
8	Cocoa	453,20	996	270
9	Cashew	212,30	903	102
10	Candlenut	999,80	1.113	760
11	Kapok	14,30	300	3
12	areca nut	175,10	504	66
13	Vanilla	28,20	286	4
14	Nutmeg	14,50	500	1
15	Pepper	9,30	500	2

Source: Kecamatan Dalam Angka Ende, 2015 (processed)

Table 5. Monthly Revenue
Micro Entrepreneur of Processed Agricultural, Plantation and
Sea Products In Ende District 2015

No	Revenue per month (Rp)	Number of Entrepreneurs	Percentage
1	< 300.000	9	50%
2	300.000 – 500.000	4	22,22%
3	600.000 – 1.200.000	2	11,11%
4	> 1.200.000	3	16,67%

Table 6. Problems Faced in Obtaining Raw Materials
Micro Entrepreneur of Processed Agricultural, Plantation and
Sea Products In Ende District 2015

No	Problems	Number of Entrepreneurs	Percentage
1	Difficult to get at the Market	3	16,67%
2	High price	7	38,89%
3	The ordering process is long	6	33,33%
4	Easily damaged goods	2	11,11%

Table 7. Equipment and technology used to Produce Products
Micro Entrepreneur of Processed Agricultural, Plantation and
Sea Products In Ende District 2015

No	Problems	Number of Entrepreneurs	Percentage
1	Inadequate equipment	16	88,89 %
2	Expensive equipment	2	11,11 %

Table 8. Promotional Efforts Undertaken
Micro Entrepreneur of Processed Agricultural, Plantation and
Sea Products In Ende District 2015

No	Problems	Number of Entrepreneurs	Percentage
1	Radio	9	50 %
2	Television	0	0
3	Internet	6	33,33 %
4	Billboard	3	16,67 %
5	Exhibition	5	27,78 %
6	Free samples	1	5,56 %
7	Become a sponsor	1	5,56 %
8	Direct sales	17	94,44 %
9	Newspaper	6	16,67 %
10	Magazine	2	11,11 %
11	Brochure	7	38,89 %

Table 9. Financial Problems Faced
Micro Entrepreneur of Processed Agricultural, Plantation and
Sea Products In Ende District 2015

No	Problems	Number of Entrepreneurs	Percentage
1	Lacking capital	9	50 %
2	Difficult terms in getting a loan	5	27.78 %
3	No financial management	4	22.22 %

Table 10. Required Amount of Loans
Micro Entrepreneur of Processed Agricultural, Plantation and
Sea Products In Ende District 2015

No	Amount of Loan	Number of Entrepreneurs	Percentage
1	Rp 1,000,000	1	5.55 %
2	Rp 5,000,000	5	27.78 %
3	Rp 10,000,000	6	33.33 %
4	Rp 25,000,000	2	11.11 %
5	Rp 50,000,000	4	22.22 %
6	>Rp 100,000,000	1	5.55 %

Table 11. Financial Problems Faced
Micro Entrepreneur of Processed Agricultural, Plantation and
Sea Products In Ende District 2015

No	Problems	Number of Entrepreneurs	Percentage
1	Lacking capital	9	50 %
2	Difficult terms in getting a loan	5	27.78 %
3	No financial management	4	22.22 %

Table 12. Term Installment of affordable
Micro- Entrepreneur of Processed Agricultural, Plantation and
Sea Products In Ende District 2015

No	Installment	Number of Entrepreneurs	Percentage
1	2 years	10	55.56 %
2	5 years	4	22.22 %
3	> 10 years	4	22.22 %

Table 13. Affordable Monthly Installments
Micro Entrepreneur of Processed Agricultural, Plantation and
Sea Products In Ende District 2015

No	Monthly Installment	Number of Entrepreneurs	Percentage
1	Rp 200,000,-	9	50 %
2	Rp 500,000,-	3	16.67 %
3	Rp 1,000,000,-	5	27.78 %
4	Rp 10,000,000,-	1	5.56 %

Table 14. Affordable Installment Payment
Micro-Entrepreneur of Processed Agricultural, Plantation and
Sea Products In Ende District 2015

No	Institution	Number of Entrepreneurs	Percentage
1	Bank	6	33.33 %
2	Cooperative Institution	12	66.67 %

Table 15. Fund Appropriation
Micro-Entrepreneur of Processed Agricultural, Plantation and
Sea Products In Ende District 2015

No	Fund Appropriation	Number of Entrepreneurs	Percentage
1	Adding Capital	16	88.89 %
2	Buying machinery/equipment	1	5.55 %
3	Buying land/building	1	5.55 %

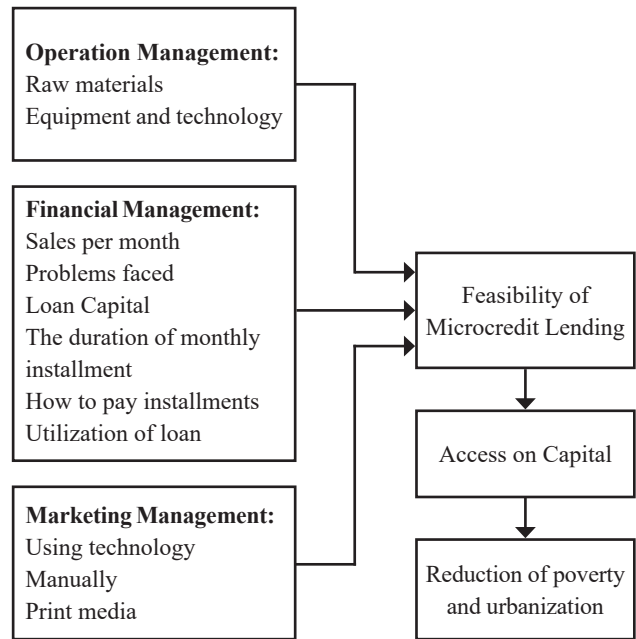


Figure 1. Research Paradigm