
**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN KEMAMPUAN KERJA TERHADAP
KINERJA PADA KARYAWAN DEPARTEMEN PRODUKSI PT. ALBASI
PARAHYANGAN LESTARI DI KABUPATEN TASIKMALAYA**

***INFLUENCE OF WORK ENVIRONMENT AND THE ABILITY TO WORK
PERFORMANCE IN PRODUCTION DEPARTMENT EMPLOYEES PT. ALBASI
PARAHYANGAN SUSTAINABLE IN THE DISTRICT TASIKMALAYA***

Sri Sudiarti *)

Nia Kurniasih **)

*)Staf pengajar di Politeknik Triguna Tasikmalaya

**)Staf Personalia PT.Albasi Parahiyangan

ABSTRACT. *The purpose of this study was to investigate and analyze: (1) Determine the influence of the working environment and the ability to work simultaneously on the performance of the employees the production department PT. Albasi Lestari Parahiyangan. The method used in this research is associative quantitative research methods, data collection techniques through: (1) Questionnaire and interviews to obtain primary data, (2) A literature study to obtain data sekunder. Teknik sampling using the sampling was done by simple random sampling with a sample size of 500 respondents. The analysis tool used is path analysis.*

From the results of research and discussion simultaneously or partially indicate that the work environment and working ability significantly influence employee performance. Thus the hypothesis can be proven.

Keywords: work environment, ability to work, employee performance

ABSTRAK. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis: (1) Mengetahui adanya pengaruh lingkungan kerja dan kemampuan kerja secara simultan terhadap kinerja pada karyawan departemen produksi PT. Albasi Parahiyangan Lestari. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif asosiatif, teknik pengumpulan data dilakukan melalui: (1) Kuesioner dan wawancara untuk mendapatkan data primer, (2) Studi pustaka untuk mendapatkan data sekunder. Teknik pengambilan sampel menggunakan Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *simple random sampling* dengan ukuran sampel sebanyak 500 responden. Alat analisis yang digunakan adalah *path analysis*.

Dari hasil penelitian dan pembahasan secara simultan maupun parsial menunjukkan bahwa variabel lingkungan kerja dan kemampuan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian hipotesis yang diajukan dapat dibuktikan.

Kata kunci: lingkungan kerja, kemampuan kerja, kinerja karyawan

I. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu masalah ekonomi yang harus dihadapi bangsa Indonesia saat ini adalah penanganan terhadap rendahnya kualitas sumber daya manusia. Jumlah sumber daya manusia yang besar apabila dapat didayagunakan secara efektif dan efisien akan bermanfaat untuk menunjang gerak lajunya pembangunan nasional yang berkelanjutan. Persoalan yang ada adalah bagaimana dapat menciptakan sumber daya manusia yang dapat menghasilkan kinerja yang optimal sehingga, tujuan perusahaan dapat tercapai. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya untuk mencapai target kerja. Karyawan dapat bekerja dengan baik bila memiliki kinerja yang tinggi sehingga dapat menghasilkan kerja yang baik. Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan atau organisasi dalam mencapai tujuannya.

Lingkungan kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan perusahaan dalam usaha untuk menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang akhirnya berpengaruh terhadap produktivitas kinerja karyawan, lingkungan yang baik akan meningkatkan kerja, begitupula sebaliknya apabila lingkungan kerja kurang tenang, akan dapat mempertinggi tingkat kesalahan yang mereka lakukan. Faktor lain yang juga mempengaruhi kinerja yaitu kemampuan kerja karyawan karena kemampuan sangat penting untuk mencapai produktifitas perusahaan. Faktor lain yang juga mempengaruhi kinerja yaitu kemampuan kerja karyawan karena kemampuan sangat penting untuk mencapai produktifitas perusahaan. Kemampuan adalah kesanggupan, kecakapan, kekuatan kita berusaha dengan diri sendiri. Kemampuan menunjukkan kapasitas yang di miliki orang yang relatif

stabil untuk mewujudkan rentang aktivitas tertentu yang berbeda.

Fenomena yang ada di PT. Albasi Parahiyangan Lestari berdasarkan hasil pengamatan awal penulis menunjukkan bahwa terdapat permasalahan mengenai kemampuan karyawan dalam pencapaian target di nilai kurang cekatan dan profesional oleh karena itu, kesadaran perusahaan dalam memperhatikan lingkungan kerja dan kemampuan kerja karyawan akan mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan dalam mencapai tujuan perusahaan dan menghasilkan kinerja karyawan yang baik.

II. Kajian Teori

Menurut Sedarmayati (2011:2), lingkungan kerja adalah: keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perserorangan maupun sebagai kelompok. Danang Sunyoto (2014) menyebutkan bahwa: Lingkungan kerja merupakan bagian komponen yang sangat penting di dalam karyawan melakukan aktivitas bekerja. Pengertian lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat memengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, misalnya kebersihan, musik, penerangan, dan lain-lain.

Sedarmayanti (2009) menyatakan bahwa secara garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi 2, yaitu: Lingkungan kerja fisik yaitu semua keadaan yang terdapat di sekitar tempat kerja yang akan mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik dengan atasan maupun dengan sesama rekan kerja, ataupun dengan bawahan. Ada lima aspek lingkungan kerja non fisik yang bisa mempengaruhi perilaku karyawan, yaitu:

Struktur kerja, Tanggung jawab kerja, Perhatian dan dukungan pimpinan, Kerja sama antar kelompok, Kelancaran komunikasi. Sedarmayanti (2011:28) menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja dikaitkan dengan kemampuan manusia/pegawai, diantaranya adalah: Penerangan/Cahaya, Temperatur /suhu udara, Kelembaban , Sirkulasi udara, Kebisingan Getaran mekanis, Bau-bauan, Tata warna, Dekorasi, Musik, dan Keamanan di tempat kerja

Kemampuan dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktivitas mental, berfikir, menalar dan memecahkan masalah. Individu dalam sebagian besar masyarakat menempatkan kecerdasan untuk alasan yang tepat dan nilai yang tinggi. Individu yang cerdas biasanya mendapat lebih banyak uang dan tingkat pendidikan yang lebih tinggi Individu yang cerdas lebih mungkin menjadi pemimpin dalam suatu kelompok. Individu yang cerdas adalah pelaku kerja yang lebih baik. Mereka lebih kreatif, lebih cepat mempelajari pekerjaan, lebih mampu beradaptasi dalam keadaan yang berubah dan lebih baik dalam menemukan solusi untuk meningkatkan kinerja (Robbins, 2007: 57-59). Ia mengatakan bahwa pada dasarnya kemampuan terdiri atas 2 (dua) kelompok faktor yaitu Kemampuan intelektual (*intellectual ability*) yaitu kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktivitas mental, berfikir, menalar dan memecahkan suatu masalah. Dan kemampuan fisik (*physical ability*) yaitu kemampuan melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, keterampilan, kekuatan dan karakteristik serupa.

Menurut Sedarmayanti (2009: 1) bahwa ada 4 (empat) indikator penting dalam kemampuan yaitu :

- a. Kemampuan berinteraksi: Kemampuan pegawai untuk dapat berkomunikasi dengan baik dengan rekan kerja.
- b. Kemampuan Koseptual: Kemampuan yang dimiliki pegawai secara pribadi melalui pendidikan formal dan non formal.
- c. Kemampuan Administrasi: Kemampuan mengenai keputusan, merespon tuntunan dan kepercayaan untuk mengetahui struktur kerja.
- d. Kemampuan teknis: Kemampuan pegawai mengenai fasilitas peduli kerja yang disediakan dan bagaimana pengetahuan yang berkaitan dengan cara menyelesaikan pekerjaan yang diberikan.

Kinerja pegawai dapat diartikan sebagai prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai pegawai per periode dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing – masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. (Tjutju Yuniarsih dan Suwatno, 2011:161)

Menurut Sedarmayanti (2013:261) yang dimaksud dengan penilaian kinerja adalah uraian sistematis tentang kekuatan/kelebihan dan kelemahan yang berkaitan dengan pekerjaan seseorang/kelompok. Sedarmayanti (2013:261) mengemukakan indikator-indikator kinerja yaitu sebagai berikut :Kualitas Kerja (*Quality of work*), Ketetapan Waktu (*Pomptnees*), Inisiatif (*Initiative*), Kemampuan (*Capability*), dan Komunikasi (*Communication*)

Sedangkan menurut A.A. Prabu Mangkunegara (2011:67) menyatakan bahwa: “Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas

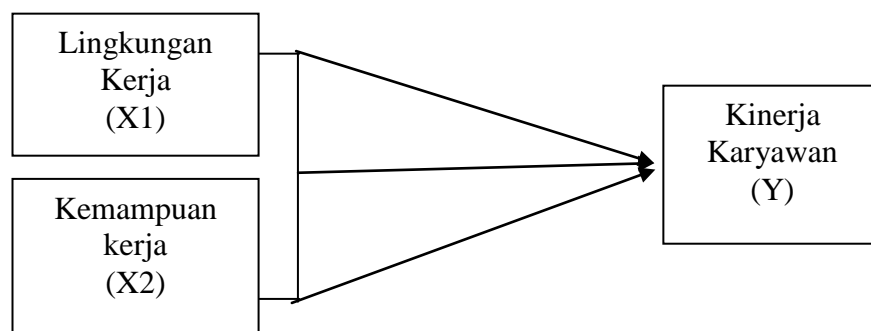
yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Kinerja dapat ditingkatkan melalui perubahan dalam peningkatan kemampuan dan penerapan serta perubahan lingkungan kerja menjadi lebih baik. Kegiatan peningkatan

kemampuan ini akan meningkatkan *skill* seorang pegawai yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja pegawai tersebut. Kemampuan kerja yang baik ini

akan memberikan kinerja kerja yang baik pula. Faktor lain yang berhubungan dengan kinerja adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang baik yang diciptakan oleh suatu organisasi akan memacu pegawai-pegawainya untuk bekerja dengan baik yang pada akhirnya akan menghasilkan kinerja yang baik bagi pegawai tersebut maupun organisasinya.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disusun kerangka pemikiran dalam penelitian ini, seperti yang disajikan dalam gambar berikut ini:



Gambar 1
Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H₁ : Lingkungan kerja dan kemampuan kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan

H₂ : Lingkungan kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan

H₃ : Kemampuan kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan

III. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif asosiatif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti dalam bentuk hubungan sebab-akibat (*causal effect*), menginterpretasikan serta menjelaskan data secara sistematis. Data

primer yang dikumpulkan dan diperoleh langsung dari organisasi atau objeknya melalui penyebaran angket kepada sampel. Sedangkan sumber data sekunder yaitu berasal dari kepustakaan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Alat analisis yang digunakan adalah *path analysis*.

IV. Pembahasan

4.1 Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kemampuan Kerja terhadap Kinerja

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS diperoleh hasil koefisien korelasi dan determinasi yang menunjukkan pengaruh lingkungan kerja dan kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan sebagai berikut:

1. Analisis Korelasi dan Koefisien

TABEL 1
Analisis Korelasi dan Determinasi Pengaruh Variabel Lingkungan Kerja dan Kemampuan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Albasi Parahiyangan Lestari

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.861 ^a	0.740	0.734	3.75289

a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja

Berdasarkan tabel 1 terlihat bahwa nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,861 berada pada interval 0,8 – 1 yang berarti sangat kuat. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang sangat kuat lingkungan kerja dan kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya nilai pada kolom *square* sebesar 0,740

yang berarti koefisien determinasi sebesar 74%. Artinya kinerja karyawan dipengaruhi oleh lingkungan kerja dan kemampuan kerja sebesar 74% dan sisanya 26% dipengaruhi oleh variabel lain yang dalam penelitian ini tidak dibahas.

1. Analisis Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis yang menyatakan ada pengaruh lingkungan kerja dan kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan peneliti menggunakan Uji F dengan hasil sebagai berikut:

TABEL 2
Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Variabel Kemampuan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Albasi Parahiyangan Lestari

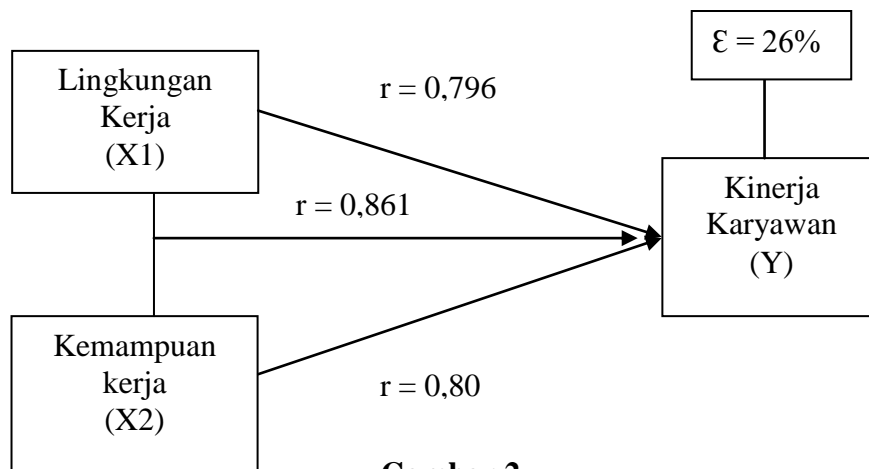
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3255.327	2	1627.663	115.567	.000 ^a
	Residual	1140.816	81	14.084		
	Total	4396.143	83			

a. Predictors: (Constant), Kemampuan, Lingkungan Kerja

b. Dependent Variable: Kinerja

Hasil yang diperoleh dari analisis data diatas nilai F hitung sebesar sebesar 115,567. Sedangkan F tabel sebesar 3,105 sehingga F hitung $115,567 > F$ tabel 3,105. Melihat hasil tersebut diatas dapat dikatakan bahwa hipotesis yang menyatakan ada pengaruh lingkungan kerja dan kemampuan kerja terhadap

kinerja karyawan diterima dengan nilai positif dan signifikan (nilai sig 0,000 < alpha 0,05). Sehingga dapat penulis gambarkan sebagai berikut :



Gambar 2
Diagram Koefisien Jalur antara Variabel X_1 dan X_2 dengan Y

Berdasarkan hasil perhitungan diketahui bahwa terdapat pengaruh lingkungan kerja dan kemampuan kerja terhadap kinerja sebesar 74%. Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja dan kemampuan kerja merupakan factor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Variabel kemampuan kerja merupakan variabel yang dominan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut dikarenakan para karyawan sudah mengetahui tanggung jawab apa saja yang mereka miliki, karyawan juga sudah mampu menguasai peralatan kerja yang mereka gunakan.

4.2 Pengaruh Lingkungan Kerja (X_1) terhadap Kinerja (Y)

Berdasarkan hasil perhitungan diketahui bahwa terdapat pengaruh yang kuat lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 63,2%. Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas yang dia emban atau yang menjadi tanggung jawabnya.

Dengan adanya lingkungan kerja yang memadai tentunya akan membuat karyawan betah bekerja, sehingga akan timbul semangat kerja dan kegairahan

kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. kinerja karyawan akan meningkat. Sedangkan lingkungan kerja yang tidak memadai dapat mengganggu konsentrasi karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga menimbulkan kesalahan dalam bekerja dan kinerja karyawan akan menurun (Siagian, 2008:147).

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang telah dilakukan Nunung Ristiana (2012) terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Lingkungan kerja, semakin nyaman lingkungan kerja maka akan semakin meningkat kinerja karyawan. Lingkungan kerja dapat menciptakan hubungan kerja yang mengikat antara orang-orang yang ada didalam lingkungannya. Oleh karena itu, hendaknya diusahakan agar lingkungan kerja harus baik dan kondusif karena lingkungan kerja yang baik dan kondusif menjadikan karyawan merasa betah berada di ruangan dan merasa senang serta bersemangat untuk melaksanakan tugas-tugasnya sehingga kepuasan kerja akan terbentuk dan dari kepuasan kerja karyawan tersebut maka kinerja karyawan juga akan meningkat.

Dengan adanya lingkungan kerja yang mendukung seperti kebersihan di perusahaan membuat suasana kerja yang menyenangkan, hubungan dengan rekan kerja yang harmonis, tersedianya fasilitas kerja yang memadai, penerangan/cahaya yang cukup diruangan, sirkulasi udara yang bersih, tidak adanya bunyi yang tidak dikehendaki/kebisingan, bau tidak sedap, dan terjaminnya keamanan seperti adanya satpam bisa menjaga di lingkungan luar gedung diharapkan menunjang proses dalam bekerja sehingga dapat meningkatkan kinerja.

Udara di sekitar dikatakan kotor apabila kadar oksigen dalam udara tersebut telah berkurang dan telah bercampur dengan gas atau bau-bauan yang berbahaya bagi kesehatan tubuh. Sumber utama adanya udara segar adalah adanya tanaman disekitar tempat kerja. Pertukaran udara yang cukup akan meningkatkan kesegaran fisik para karyawan, karena apabila ventilasinya cukup maka kesehatan para karyawan akan terjamin. Selain ventilasi, konstruksi gedung dapat berpengaruh pula pada pertukaran udara. Kebisingan merupakan suatu gangguan terhadap seseorang karena adanya kebisingan, maka konsentrasi dalam bekerja akan terganggu. Dengan terganggunya konsentrasi ini maka pekerjaan yang dilakukan akan banyak menimbulkan kesalahan atau kerusakan. Kebisingan yang terus menerus mungkin akan menimbulkan kebosanan. Salah satu polusi yang cukup menyibukkan para pakar untuk mengatasinya adalah kebisingan, yaitu bunyi yang tidak dikehendaki oleh telinga. Tidak dikehendaki, karena terutama dalam jangka panjang bunyi tersebut dapat mengganggu ketenangan bekerja, merusak pendengaran, dan menimbulkan kesalahan komunikasi, bahkan menurut penelitian, kebisingan yang serius dapat menyebabkan kematian.

Lingkungan kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan perusahaan dalam usaha untuk

menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang akhirnya berpengaruh terhadap produktivitas kinerja karyawan, lingkungan yang baik akan meningkatkan kerja, begitupula sebaliknya apabila lingkungan kerja kurang tenang, akan dapat mempertinggi tingkat kesalahan yang mereka lakukan. Sebuah perusahaan yang beroperasi di sebuah lingkungan tidak dapat menafikan bahwa selain kegiatan bisnis mereka juga terlibat dengan lingkungan disekitar perusahaan.

Ketidaksesuaian lingkungan kerja dapat dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lama. Lebih jauh lagi, keadaan lingkungan yang kurang baik dapat menuntut tenaga dan waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien. Lingkungan kerja yang menyenangkan menjadi kunci pendorong bagi karyawan untuk menghasilkan kinerja yang optimal. Lingkungan kerja yang memusatkan bagi karyawannya dapat meningkatkan kinerja, sebaliknya apabila lingkungan kerja tidak memadai dapat menurunkan kinerja

4.3 Pengaruh Kemampuan Kerja (X2) terhadap Kinerja (Y)

Berdasarkan hasil perhitungan terdapat pengaruh yang sangat kuat kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 64,1%. Hal ini menunjukkan bahwa Kemampuan dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktivitas mental, berfikir, menalar dan memecahkan masalah. Individu dalam sebagian besar masyarakat menempatkan kecerdasan untuk alasan yang tepat dan nilai yang tinggi. Individu yang cerdas biasanya mendapat lebih banyak uang dan tingkat pendidikan yang lebih tinggi. Individu yang cerdas lebih mungkin menjadi pemimpin dalam suatu kelompok. Individu yang cerdas adalah pelaku kerja yang lebih baik. Mereka lebih kreatif, lebih cepat mempelajari pekerjaan sehingga produktivitas kerja akan meningkat.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yaitu hasil penelitian Wawan Setiawan (2015) dalam Jurnal manajemen. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa kinerja sangat dipengaruhi oleh faktor *knowledge, skills, abilities, attitudes* dan *behaviour* dari para pekerja yang ada di dalam organisasi, sehingga banyak program perbaikan meletakkan hal-hal tersebut sebagai asumsi-asumsi dasarnya.

Kemampuan adalah kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan dapat berupa bakat dan minat yang dimiliki oleh pegawai, dengan kemampuan yang dimilikinya para karyawan dapat menjalankan dan menyelesaikan tugas secara baik dengan hasil yang maksimal. Kemampuan karyawan juga dapat berupa *skill* (keahlian) yang perlu terus ditingkatkan, karena *skill* adalah kemampuan seseorang untuk melakukan sesuatu yang sifatnya spesifik, fokus namun dinamis yang membutuhkan waktu tertentu untuk mempelajarinya dan dapat dibuktikan. *Skill* apapun dapat dipelajari namun membutuhkan dedikasi yang kuat untuk mempelajari ilmu tersebut seperti perlunya mental positif, semangat motivasi, waktu dan terkadang uang. Kemampuan yang dimiliki oleh karyawan, maka akan memudahkan dalam penyelesaian setiap pekerjaan secara efektif dan efisien tanpa adanya kesulitan sehingga akan menghasilkan suatu pekerjaan atau kinerja yang baik.

Kemampuan para karyawan inilah yang harus terus dikembangkan oleh perusahaan agar mampu menjadi tulang punggung keberhasilan perusahaan, banyak cara yang dapat digunakan dalam

meningkatkan kemampuan karyawan seperti seminar, pelatihan ataupun meneruskan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.

5 Simpulan dan Saran

5.1 Simpulan

Lingkungan kerja dan kemampuan kerja karyawan baik secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja pada karyawan Departemen Produksi PT.Albasi Parahiangan Lestari Di Kabupaten Tasikmalaya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin diperhatikan antara lingkungan kerja dan kemampuan kerja, maka akan meningkatkan kinerja karyawan di Departemen Produksi PT.Albasi Parahiangan Lestari Di Kabupaten Tasikmalaya. Meskipun demikian masih terdapat faktor lain di luar pengamatan penulis seperti kompensasi, motivasi dan lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

5.2 Saran

Masih perlu diciptakannya suasana untuk membangun lingkungan kerja dan kemampuan kerja guna meningkatkan kinerja karyawan di Departemen Produksi PT.Albasi Parahiangan Lestari Di Kabupaten Tasikmalaya. Perusahaan perlu memperbaiki lingkungan kerja yang berkaitan dengan kebisingan, sirkulasi udara dan suhu udara di ruang kerja. Perusahaan perlu meningkatkan kemampuan para karyawan dalam memahami peraturan atau kebijakan yang ditetapkan perusahaan, sehingga dapat diminimalisir pelanggaran yang terjadi pada saat proses produksi dan target yang ingin dicapai oleh perusahaan dapat tercapai.

DAFTAR PUSTAKA

A.Anwar Prabu Mangkunegara,2011.
Manajemen Sumber Daya Manusia

- Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- , 2012. *Evaluasi Kinerja Sumber daya Manusia*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Alex S. Nitisemito, 2005, *Manajemen Personalia: Manajemen Sumber Daya*
- , 2006. *Manajemen Personalia: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Arikunto, Suharsimi. 2009. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Bina Aksara
- Danang Sunyoto, 2012, *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran konsep, strategi dan kasus*, Penerbit CAPS, Yogyakarta
- Dessler, Gary. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jilid 2, Edisi 10, Alih bahasa: Paramita Rahayu. Jakarta: Indeks.
- , 2010. *Human Resource Management Tenth Edition, Alih Bahasa: Pramitha Rahayu*. Jakarta: PT. Indeks
- Gomez-Mejia, Luis R and David B. Balkin and Robert L. Cardy. 2012. *Managing Human Resources*. United States: Pearson Education, Inc., publishing as Prentice Hall.
- Hasibuan, Malayu. 2014. *Manajemen, Dasar Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Rivai, Veitzal & Ella Jauvani Sagala, 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, Jakarta : PT RajaGrafindo Persada
- Robbins SP dan Judge, 2007. *Perilaku Organisasi*, Jakarta, Salemba Empat.
- Sedarmayanti, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT. Refika Aditama
- , 2011. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju
- , 2013. *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju
- Siagian, Sondang P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara: Jakarta
- Sugiono, 2012, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung: Alfabeta.
- , 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Triyono, Ayon. 2012. *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Oryza
- Yuniarsih, Tjutju & Suwatno, 2008, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bnadung, Alfabeta.
- Nunung Ristiana. (2012,) *Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Guru Tidak Tetap (GTT), (Studi Pada Sd/Mi Kabupaten Kudus)* Univ. Diponegoro Semarang, Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
- Wawan Setiawan, (2015), *Pengaruh kemampuan kerja dan Lingkungan kerja terhadap kinerja aparatur pemerintah di kantor Camat Kelam Permai Kabupaten Sintang*.

**PENGARUH KEPEMIMPINAN, BUDAYA KERJA DAN PENEMPATAN PEGAWAI
TERHADAP KINERJA PEGAWAI
(Survey pada Pemerintah Kota Tasikmalaya)**

**Oleh :
RENY SUMARNI**

Abstrak. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis pengaruh kepemimpinan, budaya kerja dan penempatan pegawai terhadap kinerja pegawai. Objek yang akan diteliti adalah OPD (Organisasi Perangkat Daerah) yang meliputi Dinas, Badan dan Kantor di Lingkungan Pemerintah Kota Tasikmalaya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey. Pengumpulan data diperoleh melalui kuesioner, wawancara, dan studi pustaka. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai negeri sipil pada Dinas, Badan dan kantor di Lingkungan Pemerintah Kota Tasikmalaya. Dengan menggunakan analisis jalur, penelitian menemukan bahwa secara parsial kepemimpinan, budaya kerja dan penempatan pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Secara simultan, kepemimpinan, budaya kerja dan penempatan pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai, sehingga hipotesis dapat teruji kebenarannya.

Kata kunci : kepemimpinan, budaya kerja, penempatan pegawai, kinerja pegawai.

THE INFLUENCE OF LEADERSHIP, WORKING CULTURE AND EMPLOYEES PLACEMENT TO THE PERFORMANCE OF EMPLOYEES (SURVEY IN THE CITY OF TASIKMALAYA)

Abstract. The objectives of this research were to know and to analyze the influence of leadership, working culture, and employees placement to the performance of employees. The research object was Region Government Organization Through by Departement, Official and Office in City of Tasikmalaya. The research method used in this study was survey method, the data gathering uses interviews, questionnaire and library study. The population in this research was public servant at Departement, Official in Government City of Tasikmalaya. By using path analysis, the study found that leadership, working culture, and employees placement, partially have a significant impact on the performance employees. Simultaneously, leadership, working culture, and employees placement also have a significant impact on the performance of employees. So, the hypothesis were verified.

Keywords : Leadership, working culture, employees placement, employee performance

PENDAHULUAN

Berlakunya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang otonomi daerah telah memberikan arah perubahan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Setiap daerah diberi kewenangan dan dituntut untuk meningkatkan kemandirian daerah baik dalam hal keuangan maupun kualitas sumber daya manusianya. Kewenangan ini juga diberikan pada Kota Tasikmalaya yang mempunyai Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2005 mengenai Pemerintah Daerah, yang mempunyai konsekuensi kemandirian dalam pengaturan sumber-sumber daya daerah untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat menuju masyarakat madani yang bebas korupsi, kolusi dan nepotisme. Pemerintah daerah berupaya untuk lebih meningkatkan kualitas sumber daya aparatur disegala bidang karena peran sumber daya manusia pada masa kini akan menjadi penentu bagi keberhasilan pembangunan. Peningkatan sumber daya manusia di harapkan dapat meningkatkan kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Fenomena perubahan mendasar yang muncul dengan lahirnya Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 sebagai pengganti undang-undang No. 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintah Daerah telah memberikan arah perubahan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan kepegawaian Pegawai Negeri Sipil yang mempunyai implikasi langsung terhadap kesiapan pengembangan sumber daya manusia dan kesediaan sumber daya lainnya. perubahan tersebut membawa dampak pada perubahan budaya organisasi, mau tidak mau harus menghadapi dan serangkaian adaptasi harus dilakukan terhadap keberagaman (*diversitas*) yang mengacu pada perbedaan atribut demografi seperti ras, kesukuan, gender, usia, status fisik, agama, pendidikan, dan lain sebagainya. Selanjutnya, hal penting lainnya dalam meningkatkan kinerja

pegawai dalam suatu instansi adalah penempatan pegawai karena merupakan faktor penting yang dapat menghasilkan pendayagunaan sumber daya manusia yang optimal bagi organisasi atau perusahaan.

Kepemimpinan, budaya kerja dan penempatan pegawai merupakan mekanisme yang dibutuhkan dalam suatu organisasi/perusahaan yang mana outputnya akan menghasilkan suatu kepuasan kerja bagi sumber daya manusia sebagai elemen pengelola/penggerak dalam upaya mencapai tujuan suatu organisasi. Oleh karena itu kepuasan kerja pegawai merupakan hal penting dalam meningkatkan kinerja suatu organisasi baik itu swasta maupun lembaga pemerintah.

Fenomena yang terjadi di pemerintah kota Tasikmalaya adalah mengenai kepuasan kerja yang berdampak pada kinerja pegawai dimana kondisi tersebut dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan, budaya kerja dan penempatan pegawai. Hal ini terlihat dengan adanya sikap (*attitude*) beberapa pegawai yang bekerja kurang optimal dan minimnya produktifitas kerja. Indikator tersebut terlihat dengan suka menunda pekerjaan, bekerja masih dibawah standar tanpa adanya keinginan untuk memberikan kontribusi yang maksimal, berprestasi dan menciptakan inovasi dalam pekerjaannya masalah serta karakter pemimpin dengan hanya mementingkan posisi jabatannya tanpa melihat potensi dan pengaruh yang akan membawa organisasi lebih produktif dimana terkesan hanya ingin terlihat baik dimata pimpinan yang lebih atasannya saja.

TINJAUAN TEORI

Kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi kelompok menuju pencapaian sasaran (Robbins, 2003 : 432)

Sedangkan menurut Fleishman dalam Gibson, Ivancevich & Donnelly (2007: 334) kepemimpinan adalah upaya mempengaruhi kegiatan pengikut melalui

proses komunikasi untuk mencapai tujuan tertentu. Definisi ini menunjukkan bahwa kepemimpinan adalah upaya mempengaruhi kegiatan pengikut melalui proses komunikasi untuk mencapai tujuan tertentu. Definisi ini menunjukkan bahwa kepemimpinan melibatkan penggunaan pengaruh dan karenanya semua hubungan dapat merupakan upaya kepemimpinan, mementingkan proses komunikasi, karena kejelasan dan ketepatan komunikasi mempengaruhi perilaku dan prestasi pengikut berfokus pada pencapaian tujuan.

Kepemimpinan menurut Siagian (2002: 23) adalah kemampuan seseorang untuk mempengaruhi orang lain dalam hal ini para bawahannya sedemikian rupa sehingga orang lain itu mau melakukan kehendak pemimpin meskipun secara pribadi hal itu mungkin tidak disenangi. Sedangkan Yukl (2001: 54) mengatakan kepemimpinan adalah proses untuk mempengaruhi orang lain untuk memahami dan setuju dengan apa yang perlu dilakukan dan bagaimana tugas itu dilakukan secara efektif, serta proses untuk memfasilitasi upaya individu dan kelompok untuk mencapai tujuan bersama.

Budaya kerja adalah cara kerja sehari-hari yang bermutu dan selalu mendasari nilai-nilai yang penuh makna, sehingga menjadi motivasi, memberi inspirasi, untuk senantiasa bekerja lebih baik dan memuaskan bagi masyarakat yang dilayani (Kepmenpan Nomor: 25/KEP/M.PAN/04/2002).

Secara praktis dapat dikatakan bahwa budaya kerja menurut Kepmenpan No.25/KEP/M.PAN/04/2002, mengandung beberapa pengertian :

1. Ada pola nilai, sikap, tingkah laku, hasil karsa dan karya, termasuk segala instrumen, sistem kerja, teknologi dan bahasa
2. Budaya berkaitan erat dengan persepsi terhadap nilai-nilai dan lingkungannya yang melahirkan makna dan pandangan

hidup, yang akan mempengaruhi sikap dan tingkah laku dalam bekerja

3. Budaya merupakan hasil dari pengalaman hidup, kebiasaan-kebiasaan serta proses seleksi (menerima atau menolak) norma yang ada dalam cara berinteraksi sosial atau menempatkan dirinya di tengah-tengah lingkungan kerja tertentu.
4. Dalam proses budaya terdapat saling mempengaruhi dan saling ketergantungan (interdependensi) baik sosial maupun lingkungan nonsosial.

Budi Paramitha dalam Taliziduhu Ndhara (2005: 208) mendefinisikan budaya kerja sebagai kelompok pikiran dasar atau program mental yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi kerja dan kerjasama manusia yang dimiliki oleh suatu golongan masyarakat. Menurut Budi Paramitha selanjutnya budaya kerja dapat dibagi menjadi:

1. Sikap terhadap pekerjaan, yakni kesukaan akan kerja dibandingkan dengan kegiatan lain seperti bersantai atau semata-mata memperoleh kepuasan dari kesibukan pekerjaannya sendiri, atau merasa terpaksa melakukan sesuatu hanya untuk kelangsungan hidupnya.
2. Perilaku pada waktu bekerja seperti rajin, berdedikasi, bertanggungjawab, berhati-hati, teliti cermat, kemauan yang kuat untuk mempelajari tugas dan kewajibannya suka membantu sesama karyawan atau sebaliknya.

Pengertian Penempatan menurut Hadari Nawawi (1998: 170) adalah penugasan seorang pekerja pada suatu jabatan atau unit kerja dilingkungan suatu organisasi/ perusahaan.

Malayu S.P. Hasibuan (2009: 63) mengatakan bahwa penempatan karyawan adalah tindak lanjut dari seleksi yaitu menempatkan calon karyawan yang diterima (lulus seleksi) pada jabatan/pekerjaan yang membutuhkannya

dan sekaligus mendelegasikan authority kepada orang tersebut, dengan demikian calon karyawan itu akan dapat mengerjakan tugas-tugasnya pada jabatan bersangkutan.

Siswanto (1999: 24) mengemukakan bahwa penempatan tenaga kerja adalah suatu proses pemberi tugas dan pekerjaan kepada tenaga kerja yang lulus dari seleksi untuk melaksanakan secara kontinuitas dengan wewenang dan tanggung jawab sebesar porsi dan komposisi yang ditetapkan serta mampu mempertanggungjawabkan segala resiko dan kemungkinan yang terjadi, antara lain fungsi dan pekerjaan, wewenang dan tanggung jawab tersebut.

Penempatan pegawai merupakan pengisian jabatan yang kosong agar tugas pokok pada jabatan tersebut dapat dilaksanakan. Untuk itu melalui kegiatan sebelumnya harus diperoleh pekerja yang memiliki kemampuan sesuai dengan jabatan yang akan menjadi tanggung jawabnya. Dengan kata lain calon yang ditempatkan harus memiliki kompetensi yang diperlukan untuk dapat melaksanakan pekerjaan dalam suatu jabatan secara efektif dan efisien. Apabila pelaksanaan penempatan dilaksanakan dengan benar, maka pada akhirnya akan memberikan manfaat bagi perusahaan itu sendiri. Baik penempatan karyawan baru maupun karyawan lama pada posisi jabatan baru yang biasa disebut mutasi.

Kinerja berasal dari pengertian *performance*. Ada pula yang memberikan pengertian *performant* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung. Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi (LAN RI dalam Joko Widodo 2008: 80)

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey. Menurut Singarinbun dan Effendi (2003: 24) yaitu penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan-hubungan antara variabel sosiologis maupun psikologis.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh PNS di Lingkungan Pemerintahan Kota Tasikmalaya yang diambil sebanyak 2679 orang dalam penelitian ini ditetapkan bahwa ukuran sampelnya sebanyak 150 responden. Berhubung dalam populasi strata atau sub populasi tersebut, digunakan teknik pengambilan sampel "*proportionate stratified random sampling*" dimana teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Indikator variabel kepemimpinan terdiri dari 8 pernyataan. Dari hasil tanggapan pegawai dapat dilihat bahwa indikator dengan skor tertinggi adalah mengenai "*pimpinan mampu berkomunikasi dengan bawahannya mengenai pekerjaan*" dengan nilai skor sebesar 583, hal ini sangat baik dalam rangka menciptakan suasana kerja yang kondusif, kompetitif dan kreatif sehingga memudahkan pencapaian visi dan misi kota Tasikmalaya. Sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah mengenai "*pimpinan memperlakukan anak buah secara sama antara satu dengan yang lainnya*" dengan nilai skor 565. Tentu saja ini harus diperhatikan karena pembagian tugas yang baik dan perlakuan yang adil dari pimpinan akan memberi dampak terhadap kinerja pegawai.

Indikator variabel budaya kerja terdiri dari tujuh pernyataan. Dari hasil tanggapan pegawai dapat dilihat bahwa indikator dengan skor tertinggi adalah mengenai "*saya selalu menetapkan target kerja dan dapat mencapainya*" dengan nilai skor sebesar 583, hal ini sangat baik sehingga pegawai dapat bekerja secara profesional yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja pegawai. Sedangkan indikator dengan nilai skor terendah adalah mengenai "*Walaupun tanpa ada pengawasan dari pimpinan saya menyelesaikan pekerjaan sesuai target yang ditentukan*" dengan nilai skor sebesar 560. Dari hasil penelitian ini disimpulkan bahwa budaya kerja di pemerintah kota Tasikmalaya menunjukkan klasifikasi tinggi yang berarti bahwa pegawai telah melaksanakan budaya kerja yang baik di pemerintah kota Tasikmalaya.

Indikator variabel penempatan pegawai terdiri dari 7 pernyataan. Dari hasil tanggapan pegawai dapat dilihat bahwa indikator dengan skor tertinggi adalah mengenai "*Tingkat pendidikan yang dimiliki oleh pegawai sesuai spesifikasi jabatan*" dengan nilai skor sebesar 574, hal ini sangat baik sehingga dapat memotivasi pegawai untuk meneruskan pendidikannya ke jenjang yang lebih tinggi. Sedangkan indikator dengan nilai skor terendah adalah mengenai "*Masa kerja diisyaratkan dalam menempatkan seorang pegawai*" dengan nilai skor sebesar 552. Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa pelaksanaan penempatan pegawai di pemerintah kota Tasikmalaya menunjukkan klasifikasi tinggi yang berarti bahwa pegawai telah melaksanakan penempatan pegawai yang baik di pemerintah kota Tasikmalaya.

Indikator variabel kinerja pegawai terdiri dari sepuluh pernyataan. Dari hasil tanggapan pegawai dapat dilihat bahwa indikator dengan skor tertinggi adalah mengenai "*Tingkat kreatifitas saya dalam melaksanakan pekerjaan utama adalah baik*" dengan nilai skor sebesar 588, hal ini

berarti para pegawai telah bekerja semaksimal mungkin untuk meningkatkan kinerjanya. Sedangkan indikator dengan nilai skor terendah adalah mengenai "*Saya memahami dan menguasai pekerjaan yang menjadi tugas pokok saya*" dengan nilai skor sebesar 564. Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa kinerja pegawai di pemerintah kota Tasikmalaya menunjukkan bahwa klasifikasi tinggi yang berarti bahwa pegawai telah melaksanakan pekerjaan secara maksimal sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai.

Hasil perhitungan SPSS Versi 16 diperoleh nilai $R = 0,915^a$ (lihat lampiran). Artinya kepemimpinan, budaya kerja dan penempatan pegawai memiliki hubungan yang kuat dengan kinerja pegawai di pemerintah kota Tasikmalaya. Sedangkan nilai $R \text{ Square} = 0,819$ artinya kepemimpinan, budaya kerja dan penempatan pegawai berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai di pemerintah kota Tasikmalaya. Dengan demikian semakin baik kepemimpinan, budaya kerja dan penempatan pegawai maka kinerja pegawai di pemerintah kota Tasikmalaya cenderung akan semakin meningkat.

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh $\text{Sig} = 0,000^a$ dan nilai $F = 220,090$ sedangkan tingkat nilai kesalahan sebesar 5% atau ($\alpha = 0,05$) sehingga $P\text{value} < \alpha$ atau $0,000^a < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga hipotesis diterima. Artinya secara simultan terdapat pengaruh dari kepemimpinan, budaya kerja dan penempatan pegawai terhadap kinerja pegawai di pemerintah kota Tasikmalaya, sehingga hipotesis teruji kebenarannya

1. Pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pegawai pada pemerintah kota Tasikmalaya

Hasil pengolahan data (lihat pada lampiran) diperoleh nilai koefisien jalur variabel kepemimpinan (X_1) dengan kinerja pegawai (pYX_1) sebesar 0,216 sehingga pengaruh secara langsung kepemimpinan terhadap

kinerja pegawai sebesar 0,0466 atau 4,66%. Pengaruh tidak langsung melalui budaya kerja (X_2) adalah sebesar 0,0567 atau 5,67% dan pengaruh tidak langsung melalui penempatan pegawai (X_3) sebesar 0,0763 atau 7,63%.

Hasil perhitungan diperoleh nilai $Pvalue = 0,005$ atau $Pvalue < \alpha$ sehingga H_a diterima dan H_o ditolak. Hal diatas menandakan bahwa kepemimpinan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai di pemerintah kota Tasikmalaya.

Pada sebuah organisasi perusahaan atau pemerintahan, kesuksesan atau kegagalan dalam pelaksanaan tugas dan penyelenggaraan, dipengaruhi kepemimpinan dan didukung oleh kapasitas organisasi yang memadai, maka penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik akan terwujud, sebaliknya kelemahan kepemimpinan merupakan salah satu sebab keruntuhan kinerja organisasi di Indonesia. Kepemimpinan dapat dikatakan sebagai cara dari seorang pemimpin dalam mengarahkan, mendorong dan mengatur seluruh unsur-unsur didalam kelompok atau organisasi untuk mencapai suatu tujuan organisasi yang diinginkan sehingga menghasilkan kinerja pegawai berarti tercapainya hasil kerja seseorang atau pegawai dalam mewujudkan tujuan organisasi tersebut

2. Pengaruh budaya kerja terhadap kinerja pegawai pada pemerintah kota Tasikmalaya

Hasil pengolahan data (lihat pada lampiran) diperoleh nilai koefisien jalur variabel budaya kerja (X_2) dengan kinerja pegawai (ρ_{YX_2}) sebesar 0,298 sehingga pengaruh secara langsung budaya kerja terhadap kinerja pegawai sebesar 0,0888 atau 8,88%. Pengaruh tidak langsung melalui kepemimpinan (X_1) adalah sebesar 0,0567 atau 5,67%

dan pengaruh tidak langsung melalui penempatan pegawai (X_3) sebesar 0,1119 atau 11,19%.

Hasil perhitungan diperoleh nilai $Pvalue = 0,001$ atau $Pvalue < \alpha$ sehingga H_a diterima dan H_o ditolak. Hal diatas menandakan bahwa budaya kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai di pemerintah kota Tasikmalaya.

Budaya kerja pada umumnya merupakan pernyataan filosofis, dapat difungsikan sebagai tuntutan yang mengikat para karyawan karena dapat diformulasikan secara formal dalam berbagai peraturan dan ketentuan perusahaan. Dengan membakukan budaya kerja, sebagai suatu acuan bagi ketentuan atau peraturan yang berlaku, maka para pemimpin dan karyawan secara tidak langsung akan terikat sehingga dapat membentuk sikap dan perilaku sesuai dengan visi dan misi serta strategi perusahaan. Proses pembentukan tersebut pada akhirnya akan menghasilkan pemimpin dan karyawan professional yang mempunyai integritas yang tinggi.

3. Pengaruh penempatan pegawai terhadap kinerja pegawai pada pemerintah kota Tasikmalaya

Hasil pengolahan data (lihat pada lampiran) diperoleh nilai koefisien jalur variabel penempatan pegawai (X_3) dengan kinerja pegawai (ρ_{YX_3}) sebesar 0,441 sehingga pengaruh secara langsung penempatan pegawai terhadap kinerja pegawai sebesar 0,1944 atau 19,44%. Pengaruh tidak langsung melalui kepemimpinan (X_1) adalah sebesar 0,0763 atau 7,63% dan pengaruh tidak langsung melalui budaya kerja (X_2) sebesar 0,1119 atau 11,96%.

Hasil perhitungan diperoleh nilai $Pvalue = 0,000$ atau $Pvalue < \alpha$ sehingga H_a diterima dan H_o ditolak. Hal diatas menandakan bahwa

penempatan pegawai memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai di pemerintah kota Tasikmalaya.

Menurut Hasibuan (2005, h. 63), penempatan harus didasarkan pada *job description* dan *job specification* yang telah ditentukan serta berpedoman kepada prinsip "*The right man on the right place and the right man behind the job*". Hal ini akan membawa suatu instansi kepada hasil kerja yang optimal karena terdapat adanya korelasi positif antara penempatan pegawai dengan peningkatan produktifitas kerja. Mathis & Jackson (2006, h. 262) menyatakan bahwa "Penempatan adalah menempatkan posisi seseorang ke posisi pekerjaan yang tepat, seberapa baik seorang karyawan cocok dengan pekerjaannya akan mempengaruhi jumlah dan kualitas pekerjaan."

Kegiatan penempatan pegawai dalam fungsi kepegawaian, dimulai setelah organisasi melaksanakan kegiatan penarikan dan seleksi, yaitu pada saat seorang calon pegawai dinyatakan diterima dan siap untuk ditempatkan pada jabatan atau unit kerja yang sesuai dengan kualifikasinya. Namun ternyata permasalahannya tidak sesederhana itu, karena justru keberhasilan dari keseluruhan program pengadaan tenaga kerja terletak pada ketepatan dalam menempatkan pegawai yang bersangkutan. Penarikan (rekrutmen) menjadi *filter* pertama dalam proses penempatan, informasi yang dihasilkan dari aktivitas rekrutmen selanjutnya menjadi dasar untuk melakukan aktivitas seleksi sebagai *filter* yang kedua. Informasi pada hasil seleksi tersebut selanjutnya digunakan dalam penempatan sebagai *filter* terakhir sebelum orang-orang atau individu berperan dalam jabatan atau pekerjaan yang tersedia. Dari pengertian tersebut, aktivitas penarikan-seleksi-penempatan merupakan aktivitas yang paling berhubungan dan bersifat saling mendukung.

4. Epsilon

Nilai epsilon dari hasil penelitian ini adalah sebesar 0,1804 atau 18,04%, artinya terdapat pengaruh faktor lain

yang tidak diteliti yang memengaruhi kinerja pegawai di pemerintah kota Tasikmalaya.

Pengaruh langsung dan tidak langsung antara variabel penelitian

Pengaruh X_1 terhadap Y secara langsung	0,0466
Pengaruh X_1 terhadap Y melalui X_2	0,0567
Pengaruh X_1 terhadap Y melalui X_3	0,0763
Pengaruh Total X_1 terhadap Y	0,1796
Pengaruh X_2 terhadap Y secara langsung	0,0888
Pengaruh X_2 terhadap Y melalui X_1	0,0567
Pengaruh X_2 terhadap Y melalui X_3	0,1119
Pengaruh Total X_2 terhadap Y	0,2574
Pengaruh X_3 terhadap Y secara langsung	0,1944
Pengaruh X_3 terhadap Y melalui X_1	0,0763
Pengaruh X_3 terhadap Y melalui X_2	0,1119
Pengaruh Total X_3 terhadap Y	0,3826
Pengaruh $X_1, X_2, dan X_3$ terhadap Y	0,8196
Pengaruh Variabel lain	0,1804

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. a. Kepemimpinan di pemerintah kota Tasikmalaya telah berjalan efektif, hal ini menunjukkan bahwa para pegawai mendukung pimpinan dalam rangka membangun organisasi dengan visi dan misi yang jelas serta melaksanakan program kerja sesuai dengan tujuan yang ditetapkan pada pemerintah kota Tasikmalaya
- b. Pemerintah kota Tasikmalaya mengadakan budaya kerja yang

bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme, pengabdian, kesetiaan dan pengembangan wawasan serta pembinaan karier pegawai. Pengembangan sumber daya manusia melalui budaya kerja dapat meningkatkan keterampilan pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa tanggapan pegawai mengenai budaya kerja yang dilakukan pada lingkungan kantor pemerintah kota Tasikmalaya sudah baik dimata pegawai. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa budaya kerja yang dilakukan pemerintah kota Tasikmalaya sudah berhasil karena sudah dapat membantu pegawai dalam mengambil keputusan lebih tepat dan lebih cepat, meningkatkan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan berbagai masalah dalam pekerjaan, meningkatkan kemampuan untuk mengurangi stress, meningkatkan kemampuan untuk mengurangi konflik, meningkatkan kemampuan teknis dan intelektual serta mengurangi ketakutan tugas-tugas baru di masa depan.

- c. Penempatan pegawai di pemerintah kota Tasikmalaya sudah sesuai dengan tingkat pendidikan dan keahlian pegawai, sehingga keterampilan dan kemampuan masing-masing pegawai dapat berkembang.
2. Kinerja pegawai di pemerintah kota Tasikmalaya menunjukkan klasifikasi tinggi yang berarti bahwa pegawai telah melaksanakan pekerjaan secara maksimal sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai. Hal ini menandakan bahwa kualitas kinerja pegawai di pemerintah kota Tasikmalaya sudah sesuai dengan tanggungjawabnya.
 3. a. Secara parsial kepemimpinan, budaya kerja, dan penempatan pegawai berpengaruh positif terhadap kinerja

pegawai di pemerintah kota Tasikmalaya.

- b. Secara simultan kepemimpinan, budaya kerja dan penempatan pegawai berpengaruh terhadap kinerja pegawai di pemerintah kota Tasikmalaya. Penempatan pegawai merupakan faktor paling dominan dalam mempengaruhi terhadap kinerja pegawai.

Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian ini terdapat beberapa masukan bagi pimpinan pada pemerintah kota Tasikmalaya yaitu harus lebih memperhatikan penempatan pegawai terhadap pegawainya karena dalam penelitian ini terbukti bahwa penempatan pegawai pada pegawai pemerintah kota Tasikmalaya merupakan faktor kunci dalam menentukan kinerja pegawainya yang merupakan variabel yang memiliki pengaruh dominan dibandingkan variabel lainnya. budaya kerja juga merupakan faktor penentu demi terciptanya kinerja pegawai yang baik pada pemerintah kota Tasikmalaya. Oleh karena itu pimpinan pemerintah kota Tasikmalaya harus dapat mengembangkan dan meningkatkan budaya kerja yang diberikan kepada pegawainya.

Dilihat dari budaya kerja, pemerintah kota Tasikmalaya harus dapat mengembangkan strategi untuk dapat memaksimalkan sumber daya manusia yaitu dengan meningkatkan kemampuan dan keterampilan pegawai, serta meningkatkan kedisiplinan untuk mendongkrak kinerja lembaga secara organisatoris.

DAFTAR PUSTAKA

- Atkhan. 2013. *Pengaruh penempatan kerja terhadap kinerja pegawai pada dinas perkebunan provinsi Kalimantan Timur*. Ejournal Administrative Reporm. <http://www.pdf-search.com>. 11 Oktober 2013

- Arief Ridwan. 2012. *Pengaruh gaya kepemimpinan, penempatan pegawai, dan insentif terhadap kinerja pegawai pada dinas dan badan di lingkungan pemerintah kota Tasikmalaya*. Program studi Magister Manajemen Universitas Siliwangi.
- Darwito. 2008. *Analisis pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi untuk meningkatkan kinerja karyawan pada RSUD Kota Semarang*. <http://www.pdf-search.com>. 1 Oktober 2013.
- Gibson, Ivancevich, Donnelly 2007. *Organizations*. Business Publications, Inc.
- Hadari Nawawi.1998. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University.
- Harsono. 2011. *Perencanaan Kepegawayan*. Bandung: Fokus Media.
- Helga Margareth. 2012. *Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada divisi network management PT Indosat Tbk*. Jurnal Universitas Bakrie. <http://www.pdf-search.com>. 11 Oktober 2013
- Hendy. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Penerbit Grasindo.
- Lila Tintami. 2012. *Pengaruh budaya organisasi dan gaya kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan melalui disiplin kerja pada karyawan harian SKT Megawon PT. Djarum Kudus*. <http://www.pdf-search.com>. 11 Oktober 2013
- Malayu S.P Hasibuan 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT: Bumi Aksara
- Mangkunegara, Prabu. 2007. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT. Refita Aditama
- Rusdan Arif. 2010. *Pengaruh Kepemimpinan, dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan (Study pada PT Bank Mega Cabang Semarang)*.<http://www.pdf-search.com>. 1 Oktober 2013.
- Sedarmayanti.2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Karyawan Negeri Sipil*. Bandung : PT. Refita Aditama.
- Siagian, Sondang P. 2002 “*Kiat Meningkatkan Produktifivitas Kerja*”. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Siswanto, B 1999. *Manajemen Tenaga Kerja*. Edisi Pertama. Bandung: Sinar Baru.
- Sri Porwani. 2010. *Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Tambang Batu Bara Bukit Asam*. <http://www.pdf-search.com>. 11 Oktober 2013
- Sri Yulia. 2009. *Pengaruh kepemimpinan, motivasi, dan pengembangan karir, terhadap kepuasan kerja pada kantor pariwisata dan kebudayaan kabupaten Tasikmlaya*. Program studi Magister Manajemen Universitas Siliwangi.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D)*. Bandung: Alfabeta.
- Singarimbun, Masri dan Efendi Sofyan. 2003. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta : LP3ES.
- Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI Nomor 25/KEP.MPAN/4/2002 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja Aparatur Negara Tahun 2002.
- Stephen P. Robbins. 2003. *Organizational Behavior, Tenth Edition*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Tolkah Mansyur. 2009. *Analisis pengaruh budaya kerja organisasi dan rotasi pekerjaan terhadap motivasi kerja untuk meningkatkan kinerja pegawai ditjen pajak (studi pada kantor pelayanan pajak berbasis administrasi modern kpp pertama semarang timur)*. <http://www.pdf-search.com> 1 Oktober 2013.

- Veithzal Rivai, Deddy Mulyadi. 2003. *Kepemimpinan dan Prilaku Organisasi*. Jakarta. PT. Raja Grafindo. Persada.
- Wibowo. 2011. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Widodo.2013. *Analisi pengaruh anatara faktor pendidikan,motivasi dan budaya kerja terhadap kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik pada badan perijinan terpadu kota Pontianak*. Jurnal Universitas Tanjungpura. <http://www.pdf-search.com>. 11 Oktober 2013
- Yulk, Gary. 2005. *Kepemimpinan dalam Organisasi*. Edisi kelima, Jakarta : PT. Indeks.

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEWIRANIAGAAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH KREDIT PENSIUN
SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS NASABAH**
(Survey pada PT. BJB Cabang Banjar)

Oleh :
MAMAN SULAEMAN
Politeknik Triguna Tasikmalaya

Abstrak. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kewiraniagaan Terhadap kepuasan nasabah kredit pensiun Serta dampaknya pada loyalitas nasabah (survey pada PT. BJB Cabang Banjar). Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey. Pengumpulan data diperoleh melalui kuesioner dan studi pustaka. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan fasilitas kredit. Penentuan sampel berdasarkan jumlah variabel yang diteliti dan ditentukan sebanyak 100 orang. Analisis data yang digunakan adalah analisis jalur. Hasil penelitian menemukan bahwa baik secara parsial maupun secara simultan kualitas layanan dan kewiraniagaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kualitas layanan dan kewiraniagaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah baik secara parsial ataupun simultan, dan kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kata kunci : kualitas layanan, kewiraniagaan, kepuasan nasabah, loyalitas nasabah.

THE INFLUENCES OF SERVICE QUALITY AND SALESMANSHIP ON CUSTOMER SATISFACTION AND IMPACT ON CUSTOMER LOYALTY

Abstract. The purpose of this research was to determine and to analyze the influences of Service Quality and Salesmanship on Customer Satisfaction and also impact on Customer Loyalty (Survey at Bank BJB Cabang Banjar). The research method used in this study was survey method. The data collected by questionair and literature study. The population in this research were the pensions who have credit of pension at Bank BJB branch Banjar. The determination of sample was based on the analyze variable amount and determined as many as 100 persons. The data analysis used path analysis. The research concluded that service quality and salesmanship was positive significant influented on consumer satisfaction. Simultaneously or partial of service quality and salesmanship was positive significant influent on Customer Loyalty. Customer Satisfaction was positive significant influent on Customer Loyalty. So the hypothesis is verified.

Keywords : Quality, Salesmanship, Customer Satisfaction, Customer Loyalty

PENDAHULUAN

Pada situasi persaingan perbankan, bank-bank membutuhkan usaha yang keras untuk mendapat calon nasabah dan mempertahankan yang sudah ada ditangan. Keberhasilan usaha tersebut sangat ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan tercermin dari kepuasan nasabah untuk melakukan penggunaan ulang jasa perbankan.

Kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan dapat dijadikan masukan bagi pihak manajemen untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk itu karyawan bagian pelayanan sebaiknya selalu memantau kepuasan yang dirasakan oleh nasabah perbankan untuk mencapai loyalitas dari para nasabah.

Nasabah yang loyal adalah alat promosi yang efektif. Dengan adanya nasabah yang loyal akan sangat membantu pihak bank, karena nasabah yang loyal, merupakan alat promosi dari mulut ke mulut yang efektif. Nasabah yang loyal akan membawa nasabah lainya untuk menikmati pelayanan produk perusahaan. Semakin meningkat jumlah nasabah yang dilayani, semakin meningkat pula pendapatan dan laba perusahaan, Warta BRI (2011: 17).

Hubungan yang dinamis antara pemasar dengan konsumen dalam hal ini nasabah merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas. *Salesmanship* atau Kewiraniagaan yang merupakan bagian dari *personal selling* adalah salah satu strategi yang digunakan dalam bauran komunikasi pemasaran. Strategi ini memanfaatkan pendekatan personal kepada konsumen dimana inti dari kegiatan ini adalah menjalin hubungan yang dinamis dan fleksibel antar pihak yang terlibat dalam pemasaran. Dengan *salesmanship* nasabah akan lebih merasa

diperhatikan dan memahami produk yang ditawarkan. Terdapat 3 (tiga) ciri khusus *personal selling* menurut Fandy Tjiptono (2008: 224), yakni : 1) *personal confrontation* yaitu adanya hubungan yang hidup, langsung dan interaktif antara 2 orang atau lebih ; 2) *cultivation* yaitu sifat yang memungkinkan berkembangnya segala macam hubungan, mulai dari sekedar hubungan jual beli sampai dengan suatu hubungan yang lebih akrab; 3) *response* yaitu situasi yang seolah-olah mengharuskan pelanggan untuk mendengar, memperhatikan, dan menanggapi.

Fenomena yang terjadi di Bank BJB Cabang Banjar dalam pelayanan nasabah kredit pensiun terlihat bahwa untuk mendapatkan pelayanan dalam penyimpanan uang nasabah harus antri terlebih dahulu. Sebagaimana yang terlihat, nasabah yang antri tidak hanya bagi mereka yang menyetorkan uang (menabung), melakukan pembukaan rekening tetapi juga bagi mereka yang ingin melakukan *print out* atas buku tabungan, Pada awal bulan antrian nasabah hampir sampai tidak terlayani. Kondisi tersebut dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang tentunya berdampak kepada loyalitas nasabah. Fenomena lainya pada Bank BJB Cabang Banjar, setiap bulan selalu tercatat adanya pengajuan mutasi kantor bayar khususnya untuk para , baik untuk mutasi kantor bayar dari Bank BJB Cabang Banjar ataupun mutasi kantor bayar ke Bank BJB Cabang Banjar. Perpindahan penggunaan fasilitas kredit nasabah dari satu Bank BJB Cabang Banjar ke Bank lain (*Take Over*) marak terjadi dan menjadi bentuk persaingan antar Bank. Rendahnya suku bunga kredit dibandingkan Bank pesaing menjadi salah satu alasan nasabah lebih tertarik untuk mengajukan pinjaman ke Bank BJB Cabang Banjar. Contoh lainnya, ketika nasabah memilih untuk berpindah ke Bank BJB Cabang Banjar dengan alasan

sederhana karena ajakan orang lain, atau nasabah Bank BJB Cabang Banjar yang tetap setia menjadi nasabah karena keramahan pelayanan yang diberikan oleh Bank BJB Cabang Banjar.

TINJAUAN TEORI

Kualitas Layanan

Layanan yang baik menjadi salah satu syarat kesuksesan dalam perusahaan jasa. Kualitas layanan dalam perusahaan jasa sering dikondisikan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima secara nyata. Perusahaan yang mampu memberikan layanan yang baik kepada nasabah atau pelanggannya memiliki peluang terbesar untuk bisa terus dikunjungi oleh pelanggannya, Liu dan Wu (2007). Pada praktik dalam dunia perbankan saat ini, layanan nasabah dimasukkan sebagai salah satu syarat utama dalam upaya untuk memikat calon nasabah atau untuk melayani nasabah yang sudah ada (*existing customers*).

Dimensi mutu dari suatu jasa atau pelayanan tidak terlepas dari penilaian atas komponen jasa dari produk yang ditawarkan, dimana diantaranya yang terpenting adalah sistem penyampaian jasa tersebut (*service delivery system*). Terdapat 5 (lima) dimensi yang penting dari mutu jasa atau pelayanan, yaitu pertama adalah tampilan berwujud atau *tangibles* yang berbentuk fasilitas fisik, peralatan, personalia dan bahan-bahan komunikasi. Kedua adalah sesuatu hal yang dapat percaya atau *reliability* yaitu kemampuan untuk menyediakan jasa yang dijanjikan secara tepat dapat dipercaya. Ketiga adalah cepat tanggap atau *responsiveness*, yaitu keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa yang cepat dan tepat. Keempat adalah jaminan atau *assurance* yang berupa pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuan untuk memberitahukan secara meyakinkan dan dapat dipercaya. Kelima adalah rasa yang

terdapat pada diri seseorang untuk tidak menggunakan emosinya, atau *empathy*, karena sangat kuat menekankan perhatiannya kepada orang lain yang dapat diberikan perusahaan kepada pelanggan.

Salesmanship atau Kewiraniagaan

Untuk mempengaruhi keputusan pembelian dari calon nasabah, maka diperlukan bauran promosi berupa periklanan, promosi penjualan, *personal selling*, publikasi dan *direct selling*. Diantara bauran promosi tersebut diketahui bahwa *personal selling* menjadi indikator yang paling mempengaruhi dalam keputusan pembelian di perusahaan penyedia jasa perbankan. *Personal selling* merupakan metode dan strategi yang tepat untuk mencapai tujuan perusahaan dalam menghadapi era globalisasi ini.

Kepuasan Nasabah

Kepuasan pelanggan merupakan suatu respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Menurut Kotler (2002: 52), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Untuk meningkatkan loyalitas, maka harus ditingkatkan kepuasan setiap pelanggan dan mempertahankan tingkat kepuasan tersebut dalam jangka panjang. Untuk meningkatkan kepuasan, perlu ditambahkan nilai pada apa yang ditawarkan. Menambahkan nilai akan membuat pelanggan merasa dirinya mendapat lebih dari apa yang mereka bayar atau bahkan lebih dari apa yang diharapkannya.

Loyalitas Nasabah

Loyalitas pelanggan akan menjadi kunci sukses, tidak hanya dalam jangka pendek, tetapi keunggulan bersaing yang berkelanjutan. Hal ini karena loyalitas pelanggan memiliki nilai strategis dan merupakan ikatan yang kuat bagi perusahaan. Berdasarkan pengertian yang

ada, bahwa loyalitas pelanggan merupakan kesetiaan pelanggan terhadap perusahaan atau suatu produk tertentu dengan disertai tindakan untuk membeli kembali dan pelanggan konsumen bersedia mengembangkan hubungan kembali.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dimana untuk data yang diambil berupa sampel dengan cara sampling. Penelitian survey merupakan penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengambil data pokok. Adapun definisi dari metode Survey menurut Dermawan Wibisono (2005: 22) sebagai berikut: "Survey merupakan teknik riset dimana informasi dikumpulkan menggunakan penyebaran kuesioner. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan fasilitas kredit untuk di Bank BJB Cabang Banjar dengan rata-rata jumlah nasabah aktif sebanyak 3608 orang. Sampel yang diambil dalam penelitian ini tersebar di kantor cabang wilayah kerja priangan timur dengan kriteria sampel bersifat homogen, sehingga teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*. Berdasarkan teknik sampling yang digunakan, maka besarnya jumlah sampel penelitian sebanyak 100 responden

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas layanan dan Kewiraniagaan terhadap Kepuasan nasabah baik secara parsial ataupun simultan

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas layanan dan Kewiraniagaan terhadap Kepuasan nasabah baik secara parsial ataupun simultan, sebagai berikut:

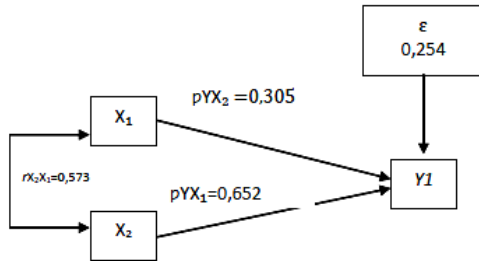
Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.864 ^a	.746	.740	1.71074

a. Predictors: (Constant), Kewiraniagaan (X2), Kualitas layanan (X1)

Berdasarkan hasil diatas nilai R = 0,864 artinya Kualitas layanan dan kewiraniagaan memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan nasabah. Sedangkan nilai *R Square* = 0,746 artinya kualitas layanan dan kewiraniagaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah sebesar 74,6%. Dengan demikian semakin baik Kualitas layanan kerja dan kewiraniagaan maka kepuasan nasabah cenderung akan semakin meningkat.

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh Sig = 0,000 sedangkan tingkat kesalahan sebesar 5% atau ($\alpha = 0,05$) sehingga *P value* < α atau 0,000 < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga hipotesis diterima. Artinya secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan dan kewiraniagaan terhadap kepuasan nasabah, sehingga hipotesis teruji kebenarannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan Hui, Kandampully dan Juwaheer (2009) beserta pemikiran Lai, Griffin dan Babin (2009) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik memiliki arti penting bagi kelangsungan hidup perusahaan karena dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Juga sesuai dengan penelitian Afifi (2007) bahwa *Prospect and Qualifying, Preapproach, Presentasion and Demonstration, Overcoming Objections, Closing, Follow up and maintenance* dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas layanan dan kewiraniagaan, terhadap kepuasan nasabah secara parsial, digunakan *struktur path analysis* atau analisis jalur. Secara lengkap

hubungan kausalitas antara variabel Kualitas layanan dan kewiraniagaan terhadap kepuasan nasabah dapat digambarkan sebagai berikut



Dari diatas, dapat diketahui nilai koefisien jalur antara variabel independen dan dependen. Nilai koefisien jalur variabel kualitas layanan (X1) dengan kepuasan nasabah (ρ_{Y1X1}) sebesar 0,652. Nilai koefisien jalur variabel kewiraniagaan (X2) dengan kepuasan nasabah (ρ_{Y1X2}) sebesar 0,305 serta epsilon sebesar 0,254. Berdasarkan nilai koefisien jalur tersebut secara rinciannya dapat diuraikan sebagai berikut:

Keterangan	Nilai
Pengaruh X ₁ terhadap Y ₁ secara langsung $(\rho_{Y1X1})^2$	0,4251
Pengaruh X ₁ terhadap Y ₁ melalui X ₂ $\rho_{Y1X1.X1X2} \rho_{Y1X2}$	0,1139
Pengaruh Total X₁ terhadap Y₁	0,5390
Pengaruh X ₂ terhadap Y ₁ secara langsung $(\rho_{Y1X2})^2$	0,0930
Pengaruh X ₂ terhadap Y ₁ melalui X ₁ $\rho_{Y1X1.X1X2} \rho_{Y1X1}$	0,1139
Pengaruh Total X₂ terhadap Y₁	0,2069
Pengaruh X₁, X₂ secara bersama-sama terhadap Y₁	0,7459
Pengaruh Variabel lain	0,2541

Berdasarkan Tabel 1 diatas terlihat bahwa : Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan sebesar 0,5390 atau 53,90% dan pengaruh kewiraniagaan terhadap kepuasan sebesar 0,2069 atau 20,69%.

Pengaruh Kualitas layanan dan Kewiraniagaan terhadap Loyalitas nasabah baik secara parsial ataupun simultan

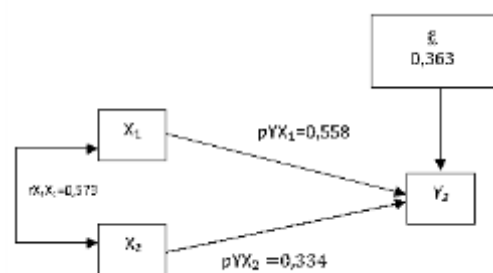
Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.798 ^a	.637	.630	2.53480

a. Predictors: (Constant), Kewiraniagaan (X2), Kualitas layanan (X1)

Berdasarkan hasil diatas nilai R = 0,798 artinya kualitas layanan dan kewiraniagaan memiliki hubungan yang kuat dengan loyalitas nasabah. Sedangkan nilai R Square = 0,637 artinya kualitas layanan dan kewiraniagaan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah sebesar 63,7%.

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh Sig = 0,000 sedangkan tingkat kesalahan sebesar 5% atau ($\alpha = 0,05$) sehingga P value < α atau 0,000 < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima sehingga hipotesis diterima. Artinya secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan dan kewiraniagaan terhadap loyalitas nasabah.

Pengaruh Kualitas layanan dan Kewiraniagaan terhadap Loyalitas nasabah



Dari Gambar di atas, dapat diketahui nilai koefisien jalur antara variabel independen dan dependen. Nilai koefisien jalur variabel kualitas layanan (X1) dengan loyalitas nasabah (ρ_{Y2X1}) sebesar 0,558. Nilai koefisien jalur variabel kewiraniagaan (X2) dengan loyalitas nasabah (ρ_{Y2X2}) sebesar 0,334 serta epsilon sebesar 0,363.

Berdasarkan nilai koefisien jalur tersebut secara rinciannya dapat diuraikan sebagai berikut:

Keterangan	Nilai
Pengaruh X_1 terhadap Y_1 secara langsung $(p_{Y_1X_1})^2$	0,3113
Pengaruh X_1 terhadap Y_1 melalui X_2 $p_{Y_1X_1.X_2}$	0,1068
Pengaruh Total X_1 terhadap Y_1	0,4181
Pengaruh X_2 terhadap Y_1 secara langsung $(p_{Y_1X_2})^2$	0,1116
Pengaruh X_2 terhadap Y_1 melalui X_1 $p_{Y_1X_2.X_1}$	0,1068
Pengaruh Total X_2 terhadap Y_1	0,2184
Pengaruh X_1, X_2 secara bersama-sama terhadap Y_1	0,6365
Pengaruh Variabel lain	0,3635

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa: Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas sebesar 0,4181 atau 41,81% dan pengaruh kewiraniagaan terhadap loyalitas sebesar 0,2184 atau 21,84%.

Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah

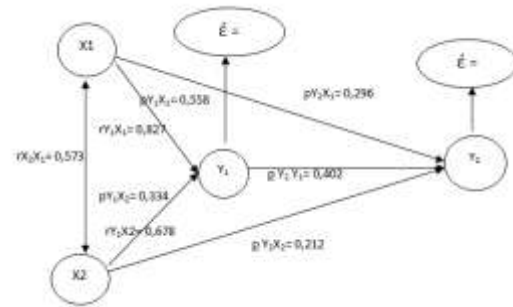
Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.790 ^a	.625	.621	2.56527

a. Predictors: (Constant), Kepuasan

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas terlihat bahwa kepuasan nasabah mempunyai pengaruh kuat terhadap loyalitas. Hal ini ditunjukkan oleh r hitung sebesar 0,790 dan koefisien determinasi sebesar 62,5%. Uji hipotesis didapatkan t hitung = 12,774 sedangkan t tabel sebesar 1,66 dengan demikian t hitung > t table sehingga hipotesis yang

menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif kepuasan terhadap loyalitas kerja diterima.

Pengaruh Kualitas layanan, Kewiraniagaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah
 Pengaruh kualitas layanan (X_1) dan kewiraniagaan (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y_1) dan dampaknya terhadap Loyalitas (Y_2) nasabah.



Berdasarkan Gambar di atas dapat dibuat ringkasan hasil estimasi parameter model sebagai berikut:

Model	Koefisien Jalur	t	p	r ²
Sub Structural 1 (X_1, X_2 Ke Y_1)				
$X_1 (p_{Y_1X_1})$	0,558	10.434	0,000	0,746
$X_2 (p_{Y_1X_2})$	0,334	4.879	0,000	
Sub Structural 2 (X_1, X_2 Ke Y_2)				
$X_1 (p_{Y_2X_1})$	0,296	2.880	0,005	0,678
$X_2 (p_{Y_2X_2})$	0,212	2.690	0,008	
$Y_1 (p_{Y_2Y_1})$	0,402	3.499	0,001	

Adapun pengaruh masing-masing variable bebas terhadap variable terikat baik secara langsung maupun tidak langsung penulis sajikan dalam tabel berikut ini:

Keterangan	Nilai
Pengaruh X_1 terhadap Y_1	
Pengaruh langsung X_1 Terhadap Y_1	0,3113
Pengaruh tidak langsung X_1 Terhadap Y_1 melalui X_2	0,1068
Pengaruh Total X_1 terhadap Y_1	0,4181
Pengaruh X_2 terhadap Y_1	
Pengaruh langsung	0,1116

X₂ Terhadap Y₁	
Pengaruh tidak langsung X ₂ Terhadap Y ₁ melalui (X ₁)	0,1068
=	
Pengaruh total (X₂) terhadap Y₁	0,2184
Total Pengaruh X1, X2 terhadap Y₁	0.6365
Pengaruh X1 terhadap Y₂	
Pengaruh langsung X ₁ Terhadap Y ₂	0.0876
Pengaruh tidak langsung X ₁ Terhadap Y ₂ melalui X ₂ =	
	0.0359
Pengaruh tidak langsung X ₁ Terhadap Y ₂ melalui Y ₁ =	0.0984
Pengaruh Total X₁ terhadap Y₂	0.2220
Pengaruh X2 terhadap Y₂	
Pengaruh langsung X ₂ Terhadap Y ₂	0.0499
Pengaruh tidak langsung X ₂ Terhadap Y ₂ melalui (X ₁)	0.0359
=	
Pengaruh tidak langsung X ₂ Terhadap Y ₂ melalui Y ₁ =	0.0984
Pengaruh Total X₂ terhadap Y₂	0.1842
Total Pengaruh X1, X2 terhadap Y₂	0.4062
Pengaruh Y ₁ Terhadap Y ₂	0.1616
Totla Pengaruh X1, X2, dan Y ₁ terhadap Y ₂	0.6780
Pengaruh Lain	0,3220

Untuk menguji signifikansi variabel mediasi diuji dengan *Sobel test* (Imam Ghozali, 255 : 2011) sebagai berikut :

1. Pengaruh Kualitas layanan dan Kewiraniagaan terhadap Kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai t hitung sebesar 3,040 > t tabel 1,67 dengan demikian koefisien mediasi signifikan. Hal ini berarti bahwa kewiraniagaan dapat memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.

2. Pengaruh Kualitas layanan dan Kewiraniagaan terhadap Loyalitas nasabah. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai t hitung sebesar 3,557 > t tabel 1,67 dengan demikian koefisien mediasi signifikan. Hal ini berarti bahwa kewiraniagaan dapat memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas layanan dan kewiraniagaan terhadap kepuasan nasabah secara simultan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas layanan dan kewiraniagaan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan nasabah dengan F hitung sebesar 142,225 > dari F tabel. Dengan demikian semakin baik Kualitas layanan kerja dan kewiraniagaan, maka kepuasan nasabah cenderung akan semakin meningkat. Hasil penelitian ini menguatkan hasil penelitian Rima (2010:2) menunjukkan bahwa Kualitas layanan kerja yang menurun tidak bisa dipungkiri akan berdampak kepada kinerja organisasi yang tidak optimal. Kualitas layanan yang rendah dari karyawan dapat disebabkan oleh rasa ketidakpuasan karyawan. Rasa tidak puas ini dapat ditimbulkan dari perasaan bahwa ada kebutuhan yang belum dipenuhi oleh organisasi sehingga kontribusi pelaksanaan pekerjaan yang diberikan oleh karyawan tersebut belum optimal. Kewiraniagaan dipercaya sebagai perekat dalam organisasi yang mengalami perubahan. Membangun kewiraniagaan tentu tidak semudah mengucapkannya, harus melalui suatu proses lama dan berkelanjutan. Disebut berkelanjutan karena nilai-nilai dan norma-norma yang terkandung dalam budaya tersebut terus menerus mengalami perubahan dan berkembang sesuai dengan zamannya. Oleh karena itu kewiraniagaan perlu dibangun sedemikian rupa agar fleksibel, adaptif dan akomodatif terhadap aneka

perubahan sehingga cita-cita organisasi yang memiliki keunggulan bukan sekedar impian sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat 21,5% variabel lain selain Kualitas layanan dan budaya perusahaan yang mempengaruhi kepuasan kerja diantaranya hasil penelitian terdahulu yaitu lingkungan kerja dan kepuasan kerja, kompensasi, dan gaya kepemimpinan.

Pengaruh Kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah

Hasil analisis data secara statistik diperoleh nilai t hitung sebesar $10,434 > t$ table 1,66. Hal ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Konsep Kualitas layanan, merupakan sebuah konsep penting studi tentang kinerja individual. Dengan demikian Kualitas layanan berarti pemberian motif, penimbunan motif atau hal yang menimbulkan dorongan atau keadaan yang menimbulkan dorongan. Dapat juga dikatakan bahwa Kualitas layanan adalah faktor yang mendorong orang untuk bertindak dengan cara tertentu. Kualitas layanan merupakan kegiatan yang mengakibatkan, menyalurkan dan memelihara perilaku manusia. Kualitas layanan ini merupakan subjek yang penting bagi manajer, karena manajer harus bekerja dengan dan melalui orang lain. Manajer perlu memahami orang-orang yang berperilaku tertentu agar dapat mempengaruhinya untuk bekerja sesuai dengan yang diinginkan organisasi.

Kualitas layanan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh pihak manajemen bila mereka menginginkan setiap karyawan dapat memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian tujuan perusahaan, karena dengan Kualitas layanan, seorang karyawan akan memiliki semangat yang tinggi dalam melaksanakan tugas yang

dibebankan kepadanya. Tanpa Kualitas layanan, seorang karyawan tidak dapat memenuhi tugasnya sesuai standar atau bahkan melampaui standar karena apa yang menjadi motif dan Kualitas layanannya dalam bekerja tidak terpenuhi. Sekalipun seorang karyawan memiliki kemampuan operasional yang baik bila tidak memiliki Kualitas layanan dalam bekerja, hasil akhir dari pekerjaannya yang tidak memuaskan.

Pengaruh kewiraniagaan terhadap kepuasan nasabah

Hasil analisis data secara statistik hitung sebesar $4,879 > t$ table 1,66 membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kewiraniagaan terhadap kepuasan nasabah. Dalam penelitian ini ditemukan pengaruh positif dan signifikan antara kewiraniagaan dengan kepuasan nasabah. Ini berarti bahwa semakin baik kewiraniagaan yang terjadi disuatu organisasi, maka semakin baik pula kepuasan nasabah. Sebaliknya semakin kurang kewiraniagaan maka semakin kurang kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu atau konsisten dengan beberapa teori yang menyatakan bahwa ada beberapa penyebab yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam sebuah organisasi. Salah satu penyebab dari berbagai pengaruh yang ada adalah kewiraniagaan dalam organisasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kewiraniagaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Setiap organisasi memiliki budaya dan pengaruh yang signifikan terhadap sikap dan perilaku anggota. Seringkali budaya dalam suatu organisasi berkembang dengan kuat, sehingga dalam kondisi demikian, setiap anggota mengetahui dengan baik tujuan organisasi yang akan dicapainya.

Pengaruh kepuasan nasabah terhadap Loyalitas

Berdasarkan hasil penelitian terlihat bahwa kepuasan nasabah mempunyai pengaruh kuat terhadap loyalitas dengan r hitung sebesar 0,790 dan koefisien determinasi sebesar 62,5% serta Uji hipotesis didapatkan t hitung = 12,774 > t table. hal ini menunjukkan Kepuasan pelanggan menempati posisi penting dalam praktek di dunia bisnis karena manfaat yang dapat ditimbulkannya bagi perusahaan. Pertama, banyak peneliti setuju bahwa konsumen yang terpuaskan cenderung akan menjadi loyal (Anderson dkk dalam Suhartanto, 2001). Konsumen yang puas terhadap barang dan jasa yang dikonsumsinya akan mempunyai kecenderungan untuk membeli ulang dari produsen yang sama. Kedua, kepuasan merupakan faktor yang akan mendorong adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif (Solomon dalam Suhartanto, 2001). Bentuk dari komunikasi dari mulut ke mulut yang disampaikan oleh orang yang puas ini bisa berbentuk rekomendasi kepada calon konsumen lain, dorongan kepada rekan untuk melakukan bisnis dengan penyedia di mana konsumen puas dan mengatakan hal-hal yang baik tentang penyedia jasa tersebut. Faktor terakhir dari efek kepuasan pelanggan terhadap perilaku adalah pelanggan yang puas cenderung untuk mempertimbangkan penyedia jasa yang mampu memuaskan sebagai pertimbangan pertama jika ingin membeli barang atau jasa yang sama. Faktor terakhir ini dikenal sebagai faktor kognitif yang ditimbulkan oleh adanya kepuasan (Gremler dan Brown dalam Suhartanto, 2001).

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Terdapat pengaruh signifikan Kualitas layanan dan Kewiraniagaan terhadap Kepuasan nasabah baik secara parsial ataupun simultan

2. Terdapat pengaruh signifikan Kualitas layanan dan Kewiraniagaan terhadap loyalitas nasabah baik secara parsial ataupun simultan
3. Terdapat pengaruh signifikan Kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah

Saran

1. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, dinyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan deskripsi variabel penelitian, terlihat bahwa terdapat responden merasa kurang puas terhadap kepedulian karyawan terhadap keperluan nasabah, oleh karena pimpinan perlu meningkatkan empathy dari karyawannya dalam menghadapi nasabah
2. Kepuasan dinyatakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, maka dari itu pimpinan harus berusaha untuk dapat menciptakan nasabah yang tidak hanya sekedar puas terhadap pelayanan yang diberikan, dengan harapan memperoleh nasabah yang loyal terhadap perusahaan.
3. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, maka manajemen perlu untuk lebih menekankan program *total customer satisfaction* melalui strategi yang berpusat pada kualitas layanan untuk mendapatkan nasabah yang loyal

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, Lerbin R. 2005. *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Djaslim Saladin. 2007. *Intisari Pemasaran dan Unsur-Unsur Pemasaran*. Bandung: Linda Karya.

- Fajar, Laksana, 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kotler, Philip. 2002, *Manajemen Pemasaran Jasa di Indonesia, analisis perencanaan, implementasi dan pengendalian. (Edisi Petrama)*. Jakarta: Salemba empat.
- Kotler, Philip and Keller Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran. (Bop Sabran. MM)*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, dan Armstrong, G, 2012. *Principle of marketing*. Upper Saddle River, N.J: Pearson Prentice Hall.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy Teknik Mengukur dan Stratego Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia.
- Ratih, Hurriyati. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta: Bandung.
- Suyanto. 2007. *Strategic Management Global Must Admired Companies*. Yogyakarta: CV Andi.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. 2005. *Service, Quality and Satisfaction*, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy, 2008. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andy.
- Wardani, Dyah Suryani S. 2002. *Analisis Faktor -Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Tenaga Penjual Dan Relevansinya Terhadap Peningkatan Kinerja Penjualan*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj>.

**PENGARUH *RETURN ON ASSET* (ROA) TERHADAP HARGA SAHAM PADA
BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK.
PERIODE 2007-2016**

Oleh:

Wilman San Marino

Politeknik Triguna Tasikmalaya

Abstrak - Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Return On Asset* (ROA) terhadap harga saham pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Periode 2007-2016. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif verifikatif. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dokumentasi dan kepustakaan. Analisis data menggunakan regresi linear sederhana, sedangkan uji hipotesis dengan menggunakan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Return On Asset* (ROA) berpengaruh Positif Signifikan terhadap harga saham Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Periode 2007-2016.

Kata Kunci : *Return On Asset* (ROA), *Harga Saham*

***The Influence Return On Asset (ROA) Toward Stock Prices of Bank Rakyat Indonesia
(Persero) Tbk.Period 2007- 2016***

Abstract - *The purpose of this research was to determine The Influence Return On Asset (ROA) Toward Price Share to Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.Period 2007-2016. The research method used is descriptive verification. While the data collection techniques used is the study of documentation and literature. Data analysis using simple linear regression, while test hipotesis use test t. Research shows that the Return On Assets (ROA) significant positive effect on stock prices of to Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.Period 2007- 2016.*

Keyword : *Return On Asset* (ROA), *stock prices*

1. Pendahuluan

Perkembangan perekonomian semakin cepat dan kompleks dari waktu ke waktu. Hal ini dapat dilihat dari semakin banyaknya perdagangan hampir di semua komoditi. Perkembangan teknologi yang digunakan untuk memperkuat daya saing ekonomi dan arus informasi yang semakin cepat menjadikan suatu perusahaan terus bersaing untuk mempertahankan eksistensinya.

Persaingan antar perusahaan menuntut perusahaan untuk meningkatkan kinerja. Hal ini dilakukan untuk menarik para investor untuk berinvestasi. Investasi merupakan suatu komitmen atas sejumlah dana atau sumber daya lainnya yang dilakukan pada saat ini, dengan tujuan memperoleh sejumlah keuntungan di masa yang akan datang.

Semakin banyak investor yang ingin menginvestasikan dananya maka perusahaan tersebut dikatakan baik dalam mengelola asset perusahaan. Hal tersebut berdampak pada peningkatan kinerja perusahaan. Adapun salah satu aspek yang dilakukan investor dalam mengukur kinerja perusahaan yaitu dilihat dari kinerja keuangan.

Kinerja keuangan merupakan salah satu faktor penting bagi investor dalam menginvestasikan sejumlah dana dalam bentuk saham. Kinerja keuangan merupakan suatu ukuran keberhasilan dari kegiatan suatu badan usaha selama periode tertentu. Pada prinsipnya semakin baik perusahaan dalam menghasilkan keuntungan, maka akan berpengaruh terhadap permintaan saham perusahaan, sehingga harga saham perusahaan akan tinggi.

Harga saham merupakan ukuran indeks prestasi perusahaan, yaitu seberapa jauh manajemen telah berhasil mengelola perusahaan atas nama pemegang saham. Dengan demikian,

harga saham di pasar modal merupakan indikator nilai perusahaan, yaitu bagaimana meningkatkan kekayaan pemegang saham yang merupakan tujuan perusahaan secara umum.

Saham sebagai salah satu instrument financial asset diperdagangkan oleh perusahaan dalam financial market, khususnya pasar modal yang merupakan wadah jual beli instrumen keuangan jangka panjang, di samping surat berharga lain baik yang diterbitkan pemerintah maupun perusahaan swasta. Selain itu juga merupakan salah satu fasilitas untuk menyalurkan dana dari lenders (pihak yang memiliki kelebihan dana) kepada borrowers (pihak yang membutuhkan dana).

Adapun cara yang dapat digunakan oleh investor untuk melakukan portofolio saham yaitu dengan melakukan analisa laporan keuangan, salah satunya adalah analisa rasio keuangan yaitu rasio profitabilitas, rasio ini dimaksudkan untuk mengukur efisiensi penggunaan aktiva perusahaan (Husnan dan Pudjiastuti, 2004).

Salah satu rasio profitabilitas adalah ROA, ROA adalah rasio yang digunakan untuk mengukur keuntungan bersih yang diperoleh dari penggunaan aktiva. Dengan kata lain, semakin tinggi rasio ini maka semakin baik produktivitas aset dalam memperoleh keuntungan bersih. Hal ini selanjutnya akan meningkatkan daya tarik perusahaan kepada investor.

Peningkatan daya tarik perusahaan menjadikan perusahaan tersebut semakin diminati oleh investor, karena tingkat pengembalian atau dividen akan semakin besar. Hal ini juga akan berdampak pada harga saham dari perusahaan tersebut di pasar modal yang akan semakin meningkat, sehingga ROA akan berpengaruh terhadap harga saham perusahaan.

Pemilihan Return On Assets sebagai salah satu variabel dalam penelitian ini dikarenakan adanya asumsi apabila laba suatu perusahaan meningkat, maka harga saham perusahaan tersebut juga akan meningkat atau dengan kata lain, profitabilitas (ROA) akan mempengaruhi harga saham (Suad Husnan, 2000:286).

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah Bank Persero yaitu Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. yang selanjutnya disingkat menjadi BRI. Perusahaan yang bergerak dalam bisnis perbankan ini Listing di Bursa Efek tanggal 10 November 2003 dengan kode saham BBRI. BRI juga merupakan Bank dengan penyaluran kredit usaha mikro terbesar di Indonesia. Berikut penulis sajikan data Return On Asset dan Harga Saham BRI,

Tabel 1

Data ROA dan harga Saham BRI Periode 2010-2014

Tahun	ROA	Harga Saham
2010	3,57%	Rp 5.250
2011	3,97%	Rp 6.750
2012	4,04%	Rp 6.950
2013	3,85%	Rp 7.250
2014	3,72%	Rp 11.650

(Sumber: www.bi.go.id dan www.idx.co.id)

Berdasarkan tabel 1, dapat diketahui permasalahan yang terjadi yaitu pada tahun 2013 dan 2014 dimana ketika ROA mengalami penurunan diikuti oleh kenaikan harga saham BRI, bahkan pada tahun 2014 ROA BRI turun sebesar 3% namun harga sahamnya naik sebesar 61% hal tersebut tidak sesuai dengan pendapat ahli yang menyebutkan bahwa ROA merupakan salah satu indikator untuk mengukur tingkat laba yang diperoleh perusahaan dengan tingkat investasi yang di tanamkan. Apabila ROA naik dapat dikatakan perusahaan tersebut baik dan

akan berdampak pada kenaikan harga saham.

Berdasarkan data dan fenomena yang uraikan di atas, maka penulis mengambil judul: **“Pengaruh Return on Asset Terhadap Harga Saham Pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Periode 2007-2016”**.

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang uraikan di atas maka peneliti merumuskan

1. Bagaimana *Return on Asset* pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Periode 2007-2016
2. Bagaimana Harga Saham pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Periode 2007-2016
3. Bagaimana pengaruh *Return on Asset* terhadap Harga Saham pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Periode 2007-2016

2. Kajian Pustaka

2.1 Return On Assets (ROA)

Pengertian rasio profitabilitas adalah rasio untuk menilai kemampuan perusahaan dalam mencari keuntungan. (Kasmir, 2012:115).

Rasio profitabilitas adalah kemampuan perusahaan memperoleh laba dalam hubungannya dengan penjualan, total aktiva maupun modal sendiri. (Agus Sartono, 2008:122)

Menurut Kasmir (2012:197) :

“Rasio ini memberikan ukuran tingkat efektifitas manajemen suatu perusahaan, karena menunjukkan laba yang dihasilkan dari penjualan dan pendapatan investasi. Penggunaan rasio profitabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan perbandingan antara berbagai komponen yang ada di laporan keuangan, terutama laporan keuangan neraca dan laporan laba rugi. Pengukuran dapat dilakukan untuk beberapa periode operasi agar

terlihat perkembangan perusahaan dalam rentang waktu tertentu. Setelah mengetahui hasil perkembangan maka akan dijadikan alat evaluasi kinerja manajemen selama ini. Bila sudah berjalan dengan baik maka harus dipertahankan untuk menjadi lebih baik tetapi bila tidak berjalan dengan baik maka pihak manajemen harus berusaha memperbaikinya. Oleh karena itu, rasio ini sering disebut sebagai salah satu alat ukur kinerja manajemen”.

Adapun jenis-jenis rasio profitabilitas menurut Sutrisno (2009:222) adalah sebagai berikut :

1) Profit Margin (NPM)

Profit Margin merupakan kemampuan perusahaan untuk menghasilkan keuntungan dibandingkan dengan penjualan yang dicapai.

2) Return On Assets (ROA)

ROA sering disebut juga rentabilitas ekonomis merupakan ukuran kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba dengan semua aktiva yang dimiliki oleh perusahaan.

3) Return On Equity (ROE)

ROE yaitu kemampuan perusahaan dalam menghasilkan keuntungan dengan modal sendiri yang dimiliki.

Return On Asset adalah perbandingan antara laba setelah pajak dengan total aktiva, ataupun dapat dikatakan perbandingan antara laba bersih dengan total aset. Semakin besar ROA semakin besar pula tingkat keuntungan yang dicapai oleh perusahaan dan semakin baik posisi perusahaan tersebut dari segi penggunaan aset. Begitu juga sebaliknya bila ROA kecil maka keuntungan yang dicapai oleh perusahaan akan kecil dan posisi perusahaan akan kurang baik.

Menurut Mamduh Hanafi (2008:42) mengatakan bahwa ROA adalah “...mengukur kemampuan

perusahaan menghasilkan laba bersih berdasarkan tingkat aset tertentu”.

Mardiyanto (2009:196): “*Return On Asset* adalah rasio yang digunakan untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba yang berasal dari aktivitas investasi”.

ROA dapat dijadikan sebagai indikator untuk mengetahui seberapa mampu perusahaan memperoleh laba yang optimal dilihat dari posisi aktivitya. Return On Asset mengukur kemampuan perusahaan menghasilkan laba bersih berdasarkan tingkat aset yang tertentu (Mamduh dan Abdul Halim, 2009:84). Adapun cara perhitungan ROA dapat dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Return on Asset} = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Total Aset}} \times 100\%$$

Sumber: Munawir (2007 : 89)

Berdasarkan Surat Edaran Bank Indonesia No. 13/24/DPNP tahun 2011 tujuan dari rasio ROA adalah untuk mengukur keberhasilan manajemen dalam menghasilkan laba.

Tabel 2
Kriteria Penilaian Peringkat ROA

Jenis Rasio	Standar	Kriteria
ROA > 1,5%	Peringkat 1	Sangat Sehat
1,25% < ROA ≤ 1,5%	Peringkat 2	Sehat
0,5% < ROA ≤ 1,25%	Peringkat 3	Cukup Sehat
0% < ROA ≤ 0,5%	Peringkat 4	Kurang Sehat
ROA ≤ 0%	Peringkat 5	Tidak Sehat

Sumber : SE Bank Indonesia
No.13/24/DPNP/2011

2.2 Saham

Menurut Dermawan Sjahrial (2012:19):

"Saham adalah surat berharga yang dikeluarkan oleh sebuah perusahaan yang berbentuk perseroan terbatas atau yang biasa disebut emiten. Saham menyatakan bahwa pemilik saham tersebut juga pemilik sebagian dari perusahaan itu. Dengan demikian kalau seorang investor membeli saham, maka dia juga menjadi pemilik/pemegang saham perusahaan. Saham ada dua macam yaitu *saham atas nama* dan *saham atas tunjuk*. Pada saat ini saham-saham yang diperdagangkan di bursa efek adalah saham atas nama, yaitu saham yang nama pemilik saham tertera di atas saham tersebut.

Menurut Mohamad Samsul (2006:45) menyebutkan bahwa: "Saham adalah tanda bukti pemilik perusahaan dimana pemiliknya disenut juga sebagai pemegang saham (share holder atau stock holder)".

Saham adalah surat berharga yang menunjukkan kepemilikan perusahaan sehingga pemegang saham memiliki hak klaim atas dividen atau distribusi lain yang dilakukan perusahaan kepada pemegang sahamnya, termasuk hak klaim atas aset perusahaan, dengan prioritas setelah hak klaim pemegang surat berharga lain dipenuhi jika terjadi.

Menurut Martono (2007:13) mendefinisikan "Harga saham merupakan refleksi dari keputusan-keputusan investasi, pendanaan termasuk kebijakan dividen) dan pengelolaan aset". Menurut Sartono (2001:41) menyebutkan "Harga saham adalah nilai sekarang atau present value dari aliran kas yang diharapkan diterima".

Menurut Darmadji dan Fakhrudin (2012:102) lembar saham mempunyai nilai atau harga dan dapat dibedakan menjadi tiga, yaitu:

1) Harga Nominal

Harga nominal merupakan nilai yang tertera pada lembaran surat saham yang besarnya ditentukan dalam Anggaran Dasar Perusahaan. Harga nominal sebagian besar merupakan harga dugaan yang rendah, yang secara arbitrer dikenakan atas saham perusahaan. Harga ini berguna untuk menentukan harga "saham biasa yang dikeluarkan". Besarnya harga nominal memberikan arti penting saham karena dividen nominal biasanya ditetapkan berdasarkan nilai nominal.

2) Harga Perdana

Harga ini merupakan harga yang dicatat pada bursa efek. Harga saham pada pasar perdana biasanya ditetapkan oleh penjamin emisi (underwriter dan emiten). Dengan demikian, akan diketahui berapa harga saham emiten itu akan dijual kepada masyarakat, biasanya untuk menentukan harga perdana

3) Harga Pasar

Harga ini merupakan harga yang ditetapkan di bursa efek bagi saham perusahaan publik atau estimasi harga untuk perusahaan yang tidak memiliki saham. Dalam bursa saham, harga ini berubah setiap hari sebagai respon terhadap hasil aktual atau yang diantisipasi dan sentimen pasar secara keseluruhan atau sektoral sebagaimana tercermin dalam indeks bursa saham. Hal ini juga menunjukkan bahwa tujuan utama manajemen adalah menjamin harga sebaik mungkin dalam kondisi apapun.

Menurut Irham Fahmi (2012:87) ada beberapa kondisi dan situasi yang menentukan suatu saham itu akan mengalami fluktuasi, yaitu:

- 1) Kondisi mikro dan makro;
- 2) Kebijakan-kebijakan perusahaan dalam memutuskan untuk ekspansi (peluasan usaha), seperti membuka kantor cabang (*brand office*), kantor cabang pembantu baik yang dibuka di domestic maupun luar negeri;

- 3) Pergantian direksi secara tiba-tiba
- 4) Adanya direksi atau pihak komisaris perusahaan yang terlibat tindak pidana dan kasusnya sudah masuk dipengadilan;
- 5) Kinerja perusahaan yang terus mengalami penurunan dalam setiap waktunya;
- 6) Risiko sistematis, yaitu suatu risiko yang terjadi secara menyeluruh dan telah ikut menyebabkan perusahaan ikut terlibat;
- 7) Efek dari psikologi pasar yang ternyata mampu menekan kondisi teknikal jual beli saham

2.3 Kerangka Pemikiran

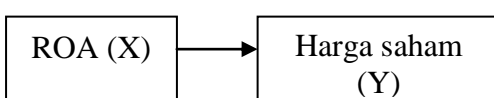
Return On Asset mengukur kemampuan perusahaan menghasilkan laba bersih berdasarkan aset yang tertentu (Mamduh dan Abdul Halim, 2009:84).

Harga saham merupakan refleksi dari keputusan-keputusan investasi, pendanaan (termasuk kebijakan dividen) dan pengelolaan aset (Martono, 2007:13).

Beberapa faktor fundamental yang mempengaruhi harga saham diantaranya adalah kinerja keuangan perusahaan. Dimana alat yang digunakan untuk menganalisis pengaruh harga saham adalah rasio keuangan meliputi ROA.

Semakin tinggi ROA maka semakin meningkatkan daya tarik investor sehingga harga saham meningkat. Dengan demikian ROA berpengaruh terhadap harga saham.

Paradigma Penelitian:



3. Objek dan Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif yang tujuannya membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran dan informasi mengenai hubungan antara variable independen yaitu *Return On Asset* (ROA) Bank BRI, Tbk dan variable dependen yaitu Harga Saham Bank BRI.

Data yang digunakan penulis yaitu bersumber dari laporan keuangan bank BRI yang dipublikasi pada *website* Bank Indonesia, serta data harga saham bank BRI pada laporan kinerja perusahaan yang diterbitkan BEI (*Indonesia Stock Exchange*).

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Objek Penelitian

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Poerwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden atau “Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto”, suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI

Aset PT Bank Rakyat Indonesia Tbk (BRI) pada tahun 2017 tembus Rp 1.000 triliun untuk pertama kalinya sepanjang sejarah berdirinya bank milik pemerintah tersebut. Ini juga merupakan bank pertama di Indonesia yang memiliki aset di atas Rp 1.000 triliun. Dalam laporan keuangan yang berakhir pada 31 Desember 2016, aset BRI meningkat 14,3

persen menjadi Rp 1.003,6 triliun dari posisi akhir 2015, yakni 878,4 triliun.

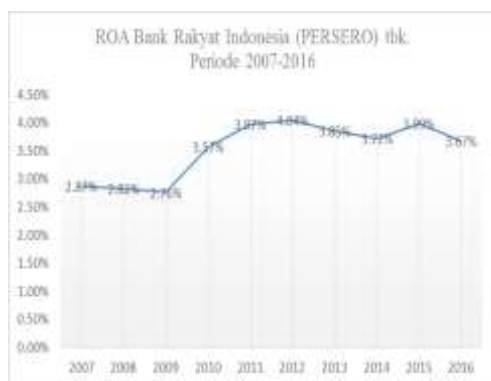
Sepanjang 2016, BRI berhasil meraup laba (konsolidasi) Rp 26,3 triliun, naik tipis 3,14 persen dari tahun sebelumnya. BRI memiliki porsi kredit mikro sekitar 33 persen berhasil mencatatkan sebagai bank dengan laba terbesar di Indonesia sepanjang 12 tahun secara beruntun

4.2 Variabel X (ROA)

Return On Asset (ROA) pada penelitian ini diperoleh dari laporan Keuangan publikasi tahun 2007 sampai tahun 2016. Adapun data *Return On Asset* (ROA) Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. adalah sebagai berikut:

Grafik 1

Return On Asset (ROA) Bank Rakyat Indonesia (Persero)Tbk.



Sumber : Laporan Publikasi Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Berdasarkan grafik 1 dan ROA tahun 2007 – 2016 cenderung mengalami kenaikan. Meskipun cenderung mengalami kenaikan namun pada tahun 2007 sampai 2009 ROA mengalami penurunan. Terdapat banyak faktor yang dapat mempengaruhi perubahan *Return On Asset* bank, seperti faktor internal bank, kondisi makro ekonomi maupun faktor dari nasabah baik faktor kreditur maupun debitur.

Mengacu pada Surat Edaran Bank Indonesia No.13/24/DPNP/2011 bahwa ROA BRI dari tahun 2007 sampai 2016 tetap memiliki kriteria “sangat sehat” karena nilai ROA dari tahun 2007 sampai tahun 2016 > 1,5%.

4.2 Variabel Y (Harga Saham)

Data harga saham pada penelitian ini diperoleh dari laporan kinerja Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. yang di *posting* pada Bursa Efek Indonesia (*Indonesia Stock Exchange*), adapun data harga saham Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. adalah sebagai berikut:

Grafik 2

Harga Saham Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 2007-2016



Sumber: (www.idx.co.id)

Berdasarkan grafik 2 di atas terlihat harga saham BRI tahun 2007-2016 cenderung mengalami kenaikan, dan hanya mengalami penurunan pada tahun 2008.

4.3 Analisis Data dan Pembahasan Verifikatif

4.3.2 Uji F

Tabel 3
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	55314627.28	1	55314627.28	8.187	.021 ^a
	Residual	54049474.82	8	6756184.352		
	Total	109364102.1	9			

a. Predictors: (Constant), ROA

b. Dependent Variable: SHM

Berdasarkan tabel 3 di atas terlihat bahwa nilai signifikannya sebesar 0,021 yang berarti kurang dari 0,05 sehingga dapat dikatakan ROA memiliki hubungan linear terhadap harga saham. Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa *Return On Assets* memiliki pengaruh yang signifikan dan negatif terhadap harga saham. Terlihat pada rata-rata ROA tiap tahunnya berfluktuatif naik turun tetapi harga saham terus mengalami peningkatan. Kondisi ini, menggambarkan bahwa kemampuan perusahaan dalam memperoleh laba dan untuk mengendalikan seluruh biaya-biaya operasional maupun non oprasional sangat rendah. Karena perusahaan lebih banyak memiliki total aktiva dibandingkan dengan laba bersih, kemungkinan banyak aktiva yang menganggur akibatnya hanya sebagian investor yang melirik dari segi *profit assets*.

4.3.3 Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 4

Uji Regresi Linear
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-10003.47	6025.48		-1.660	.135
ROA	484395.02	196289.6	.711	2.861	.021

a. Dependent Variable:
HSHM

Berdasarkan tabel 4 di atas didapat suatu persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = -10003.47 + 484395.02 X$$

Keterangan :

$$Y = \text{Harga Saham}$$

$$X = \text{ROA}$$

$$a = -10003.47$$

$$b = 484395.02$$

dari persamaan di atas dapat diketahui pengaruh ROA terhadap harga saham adalah positif.

4.3.4 Analisis Koefisien Determinasi

Tabel 5

Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.711 ^a	.506	.444	2599.26

a. Predictors: (Constant), ROA

b. Dependent Variable: HSHM

Dari tabel 5 menunjukkan besarnya *R Square* yaitu 0,506 dapat dikatakan pengaruh ROA terhadap harga saham yaitu sebesar 0,506 atau sebesar 50,6%, sisanya sebesar 49,04% dipengaruhi oleh faktor lain yang penulis tidak teliti.

4.3.5 Uji Hipotesis

$H_0 : \rho = 0$ ROA tidak berpengaruh signifikan terhadap Harga Saham.

$H_a : \rho \neq 0$ ROA berpengaruh signifikan terhadap Harga Saham.

Kriteria penolakan dan penerimaan uji hipotesis adalah sebagai berikut:

jika $-t_{\text{tabel}} < -t_{\text{hitung}}$ atau $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima.

jika $-t_{\text{hitung}} < -t_{\text{tabel}}$ atau $t_{\text{tabel}} < t_{\text{hitung}}$ maka H_0 ditolak

Berdasarkan tabel 4 nilai t_{hitung} adalah 2.861 yang berarti lebih besar dari t_{tabel} yaitu 2,306 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, jadi dapat dinyatakan bahwa ROA berpengaruh positif signifikan terhadap harga saham.

5. Simpulan dan Saran

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan, maka penulis dapat menyimpulkan

1. *Return On Asset* (ROA) Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. periode 2007-2016 cenderung mengalami kenaikan.
2. Harga saham Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. periode 2007-2016 cenderung mengalami kenaikan
3. *Return On Asset* (ROA) berpengaruh positif signifikan terhadap harga saham pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. periode 2007-2016

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan yaitu,

1. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk harus tetap meningkatkan kinerja perusahaan sehingga harga saham akan mengalami peningkatan, salah satu tujuannya adalah untuk menarik para investor agar menanamkan sejumlah dana terutama membeli saham.
2. Menjaga kinerja perusahaan agar harga saham BRI tetap stabil bahkan meningkat, untuk menarik para investor agar menanamkan sejumlah dana.

6. DAFTAR PUSTAKA

Dermawan Sjahrial. 2012. Pengantar Manajemen Keuangan. Jakarta: Mitra Wacana Media

Kasmir. 2009. Analisis Laporan Keuangan. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Mamduh M. Hanafi. 2008. Manajemen Keuangan, Edisi Satu. Yogyakarta: BPF

Handono Mardiyanto. 2009. Intisari Manajemen Keuangan. Jakarta: Grasindo

Irham Fahmi. 2006. Analisis Investasi. Bandung: Refika Aditama

Mamduh M. Hanafi dan Abdul Halim. 2003. Analisis Laporan Keuangan. Yogyakarta: UPP AMP YKPN

Martono & D Agus Harjito. 2007. Manajemen Keuangan. Yogyakarta: Ekonisia

Mohamad Samsul. 2006. Pasar Modal dan Manajemen Portofolio. Jakarta: Erlangga

Pandu Mahardian. 2008. Analisis Pengaruh Rasio CAR, BOPO, NPL, NIM dan LDR Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan (Studi Kasus Perusahaan Perbankan yang Tercatat di BEJ Periode Juni 2002 – Juni 2007). Tesis Universitas Diponegoro Semarang.

R. Agus Sartono. 2001. Manajemen Keuangan (Teori dan Aplikasi) Cetakan Pertama Edisi Keempat. Yogyakarta: BPF

Suad Husnan. 2000. Manajemen Keuangan Teori dan Penerapan. Yogyakarta: UPP AMP YKPN

Suad Husnan & Enny Pudjiastuti. 2004. Dasar-dasar manajemen Keuangan. Yogyakarta: UPP AMP YKPM

S. Munawir. 2002. Analisis Laporan Keuangan, Edisi Kedua, YPKN, Yogyakarta

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta

Sutrisno. 2003. Manajemen Keuangan Teori, Konsep dan Aplikasi. Yogyakarta: Ekonisia

7. Riwayat Penulis

Wilman San Marino adalah dosen Politeknik Triguna Tasikmalaya, email: wilmansanmarino@gmail.com

PENGARUH HARGA TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI SENTRA KERAJINAN ANYAMAN RAJAPOLAH

Oleh
SRI MULYATI
Politeknik Triguna Tasikmalaya

Abstrak- Tujuan penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis Pengaruh Harga Terhadap Pengambilan keputusan pembelian Konsumen Di sentra Kerajinan Anyaman Rajapolah. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey. Pengumpulan data diperoleh melalui kuesioner dan studi pustaka. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen di sentra kerajinan anyaman Rajapolah. Penentuan sampel sebanyak 150 orang. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi sederhana. Hasil penelitian menyatakan bahwa Secara parsial dan simultan harga berpengaruh positif terhadap pengambilan keputusan pembelian konsumen di sentra kerajinan anyaman Rajapolah.

Kata Kunci : Harga, Pengambilan keputusan pembelian

THE INFLUENCE PRICE TO BUYING PURCHASE DECISION OF CUSTOMER AT RAJAPOLAH HANDYCRAFTS CENTER

Abstract- *The purpose this research is knowing and analyzing the influence price to buying purchase decision of customer at Rajapolah Handycraft center. Survey methods is used for research and literature review. Population in this research is customer at Rajapolah handycraft center 150 customers for sample. Simple regression is for analyzing it. The result of research is price is positive effect to buying purchase decision customer partially and simultaneously at Rajapolah handycraft center.*

Keywords : Price, Buying, Purchase decision

1. PENDAHULUAN

a. Latar Belakang

Usaha Kecil di Indonesia telah menjadi bagian penting dalam system perekonomian nasional, sehingga mempercepat pemerataan pertumbuhan ekonomi, dengan mengusung misi penyediaan lapangan usaha dan lapangan kerja, dapat meningkatkan pendapatan daerah, serta ikut berperan dalam meningkatkan devisa negara, dan memperkuat struktur ekonomi Nasional.

UKM telah mendapatkan perhatian lebih karena pertumbuhannya yang semakin pesat dan merupakan salah satu pelaku ekonomi yang memiliki peran, kedudukan

serta potensi yang sangat penting dan strategis dalam mewujudkan pembangunan ekonomi baik secara regional maupun nasional. Dengan adanya UMKM telah membuktikan dalam mengatasi krisis ekonomi, UMKM sebagai penyelamat bangsa Indonesia dari krisis moneter yang berkepanjangan (Tambunan, 2009:19).

Harga adalah atribut paling penting yang dievaluasi oleh konsumen sehingga manajer perusahaan perlu benar-benar menyadari peran tersebut dalam menentukan sikap konsumen. Harga sebagai atribut dapat diartikan bahwa harga merupakan konsep keanekaragaman yang memiliki arti berbeda bagi konsumen tergantung karakteristik konsumen, situasi

dan produk (Mowen dan Minor dalam Bekti Setiawati, 2006 : 13).

Keanekaragaman perilaku konsumen dalam memilih produk bisa datang dari diri sendiri maupun lingkungan. Begitu juga seperti pengambilan keputusan pembelian produk bisa dipengaruhi diri sendiri, keluarga, maupun pengaruh-pengaruh dari lingkungan sekitar. Banyaknya produk yang beredar dipasaran maka masyarakat yang akan membeli, memilih dan menimbang produk yang akan dibeli dan produk yang unggul dan banyak di pakai oleh para pemakai.

Rajapolah disebut sebagai sentra kerajinan Tasikmalaya. Sebab di wilayah kecamatan itu berbagai jenis barang kerajinan diproduksi. Tengok saja toko-toko yang menjual barang kerajinan, berderet di sepanjang jalan raya Rajapolah, sekitar 12 kilometer dari arah Tasikmalaya menuju Bandung via Ciawi. Kerajinan apa pun yang dibutuhkan pasti ada di sana. Jadi bagi para pemudik yang melewati Rajapolah, inilah kesempatan membeli hasil kerajinan khas Tasikmalaya sekaligus buatan dalam negeri untuk oleh-oleh maupun digunakan sendiri. Memang Rajapolah adalah surga bagi pecinta suvenir yang bermanfaat.

Sentra perdagangan kerajinan anyaman di Desa Rajapolah memang menjadi sumber ekonomi penting warga Desa Rajapolah, dengan jumlah toko sebanyak 55 toko kerajinan jumlah pedagang yang terus bertambah menyisakan cerita lain, yaitu penurunan penjualan bagi pedagang lama. Pada 5 tahun terakhir banyak pedagang yang gulung tikar akibat dari persaingan antar pedagang, hingga kini setidaknya tercatat pada tahun 2015 ada 44 kios yang berdagang kerajinan anyaman.

Berkaitan dengan hal tersebut, hal yang harus dilakukan perusahaan di sentra kerajinan anyaman Rajapolah yaitu menyusun strategi pemasaran yang efektif dan melakukan inovasi produk yang lebih kreatif lagi sehingga ada Differensiasi atau pembeda produk yang dihasilkan sehingga

produk tersebut memperoleh perhatian dari konsumen.

Berdasarkan potensi dan kelemahan sentra kerajinan anyaman Rajapolah sumber dikutip dari Ragam handicraft rajapolah.wordpress.com. Dalam usaha mengembangkan dan meningkatkan kualitas produk diperlukan analisa untuk mengetahui gambaran potensi yang dimiliki sentra industri dan peluang yang terjadi (analisa internal) dan (analisa eksternal). Sehingga analisa ini bermanfaat agar sentra industri kecil dapat menyusun strategi daam menjalankan usahanya.

Analisa kelemahan yang terjadi di sentra kerajinan anyaman Rajapolah yaitu

1. Tingkat pendidikan pengrajin yang rendah mengakibatkan pengetahuan tentang pemasaran dan desain produk rendah;
2. Sifat bahan/kualitas bahan yang lemah untuk konstruksi dasar produk;
3. Persaingan usaha dalam skala internasional (pasar ekspor), dimana pedagang memesan dalam jumlah besar dengan desain yang sudah ada kemudian dikembangkan dengan desain baru dipesan secara khusus (confidential);
4. Pemesanan dalam jumlah besar merangsang para pengusaha kerajinan untuk mendapatkan pesannya dengan cara menurunkan harga;

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dapat dirumuskan untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Harga dan pengambilan keputusan pembelian konsumen di sentra kerajinan anyaman Rajapolah.
2. Pengaruh harga terhadap pengambilan keputusan pembelian konsumen di sentra kerajinan anyaman Rajapolah baik secara simultan maupun parsial.

2. KAJIAN TEORITIS

a. Harga

Menurut Kotler & Gary (2008:345) Harga adalah jumlah yang ditagihkan atas

suatu produk atau jasa. Lebih luas lagi harga adalah jumlah semua nilai yang diberikan oleh pelanggan untuk mendapatkan keuntungan dari memiliki atau menggunakan suatu produk dan jasa.

Faktor harga sangat erat kaitannya dengan keputusan pembelian konsumen, dengan harga yang terjangkau, harga bersaing dan harga sesuai kualitas yang diberikan oleh perusahaan dapat menjadi sarana dalam keputusan pembelian konsumen. Pinta Gustiana (2013) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Inovasi produk dan harga terhadap keputusan pembelian Galamai di kota Payakumbuh. Hasil penelitian menunjukkan harga memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian Galamai.

Harga adalah sejumlah uang yang dibutuhkan atau ditukarkan kekonsumen untuk mendapatkan atau memiliki suatu barang yang memiliki manfaat serta penggunaannya.

Indikator yang mencirikan harga menurut Kotler (2008:345) yaitu:

1. Keterjangkauan harga;
2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk;
3. Daya saing harga;
4. Kesesuaian harga dengan manfaat produksi;
5. Harga mempengaruhi daya beli beli konsumen;
6. Harga dapat mempengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan;

b. Keputusan Pembelian

Menurut Schiffman dan Kanuk (2009: 112), keputusan pembelian adalah pemilihan dari dua atau lebih alternatif pilihan keputusan pembelian, artinya bahwa seseorang dapat membuat keputusan, harus tersedia beberapa alternatif pilihan. Keputusan untuk membeli dapat mengarah pada bagaimana proses dalam pengambilan keputusan tersebut itu dilakukan. Keputusan

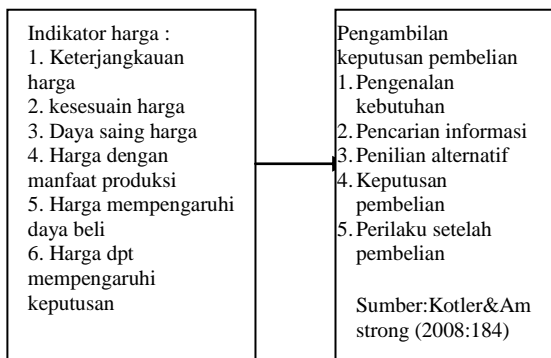
pembelian konsumen dipengaruhi oleh perilaku konsumen.

Menurut Kotler dan Keller (2009:240) menyatakan bahwa, "Keputusan pembelian adalah konsumen membentuk niat untuk membeli merek yang paling disukai."

Indikator keputusan pembelian yang digunakan dalam penelitian ini menurut Kotler & Armstrong (2008:184) adalah sebagai berikut :

1. Pengenalan masalah yaitu merupakan tahap awal dimana seorang merasa memiliki kebutuhan dan keinginannya yang harus dipenuhi. Proses ini bisa dipicu dari dalam diri sendiri maupun diluar dirinya seperti teman-teman, keluarga maupun lingkungan.
2. Pencarian informasi yaitu pada tahap ini konsumen akan mencari lebih banyak informasi berkaitan dengan produk yang akan dibelinya. Ada yang berasal dari pengalaman pribadi maupun mencarinya melalui jalur media.
3. Penilaian alternatif yaitu konsumen menggunakan informasi, intuisi ataupun pendapat orang lain untuk mengevaluasi merek-merek alternatif dalam himpunan pikiran.
4. Keputusan Pembelian yaitu pada tahap ini konsumen secara actual membeli suatu produk. Pada tahap evaluasi, konsumen membentuk preferensi terhadap produk serta merk yang menjadi pilihannya.
5. Perilaku setelah pembelian yaitu tahap terakhir ini adalah tahap evaluasi penilaian dimana konsumen akan mengalami suatu tingkat kepuasan atau ketidakpuasan tertentu. Jika produk sesuai harapan maka konsumen puas. Jika melebihi harapan maka konsumen akan sangat puas. Jika kurang memenuhi harapan konsumen maka konsumen tidak puas.

Kerangka pemikiran dari penelitian ini adalah:



3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian survey. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah karakteristik konsumen, inovasi produk, dan harga terhadap keputusan pembelian sedangkan yang menjadi subjek penelitian adalah konsumen di Sentra kerajinan anyaman Rajapolah.

Dalam penelitian ini jumlah populasinya tidak bias diketahui secara pasti, maka berdasarkan Malhotra (2009:17), untuk menentukan jumlah sampel dapat ditentukan yaitu minimum 4 atau 5 kali jumlah variable atau item yang digunakan. Karena jumlah variabel yang diteliti sebanyak 4 (empat) maka sampel yang ditetapkan sebanyak 150 konsumen atau responden dianggap sudah mewakili. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan metode accidental sampling, yaitu metode pengambilan sampel yang dilakukan berdasarkan kebetulan (Sugiyono, 2009:143) dalam arti seluruh konsumen yang berkunjung ke sentra kerajinan anyaman Rajapolah. Pengambilan sampel untuk menjadi responden dalam penelitian ini dilakukan dengan jangka waktu 2 minggu.

Berdasarkan judul dari penelitian ini yaitu pengaruh harga terhadap Keputusan pembelian, maka penulis mengungkapkan beberapa penelitian variabel yang dioperasionalkan yaitu sebagai berikut :

1. Variabel Independen (X)

Yaitu variabel yang keberadaannya tidak dipengaruhi dan tidak tergantung kepada variabel lain atau variabel yang berdiri sendiri. Variabel independen dalam penelitian ini adalah karakteristik konsumen, inovasi produk, dan harga.

a. Harga adalah Sejumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah produk tertentu atau kombinasi antara barang dan jasa.

- 1) Keterjangkauan harga;
- 2) Kesesuaian harga dengan kualitas produk;
- 3) Daya saing harga;
- 4) Kesesuaian harga dengan manfaat produksi;
- 5) Harga mempengaruhi daya beli konsumen;
- 6) Harga dapat mempengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan;

2. Variabel Dependen (Y)

Yaitu suatu variabel terkait atau tidak bebas atau dengan kata lain variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen atau variabel lain. Adapun yang berfungsi sebagai variabel dependen dalam penelitian ini adalah keputusan pembelian yaitu faktor yang seringkali digunakan konsumen untuk tingkat pengambilan keputusan pembelian.

dimensinya :

- 1) Pengenalan masalah indikator : kebutuhan.
- 2) Pencarian informasi indikator : keluarga, iklan dan pengalaman.
- 3) Penilaian alternatif indikator : situasi
- 4) Keputusan pembelian indikator : Penjual, kualitas produk dan metode pembayaran.
- 5) Perilaku setelah pembelian indikator : kepuasan setelah pembelian dan pembelian ulang.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Hasil uji validitas sebanyak 2 kali pengujian pada 150 orang dan hasil pengujian kedua menunjukkan semua pernyataan valid yaitu :

1. Pernyataan tentang harga mempunyai r hitung antara 0,270 sampai dengan 0,463 > 0,159
2. Pernyataan tentang pengambilan keputusan pembelian mempunyai r hitung antara 0,195 sampai dengan 0,599 > 0,159

Hasil uji realibilitas menunjukkan semua hasil pernyataan realibel yaitu *alpha crochbach* > 0,159

4. HASIL PENELITIAN

1. Pengaruh Secara Parsial Harga (X) Terhadap Pengambilan Keputusan Pembelian (Y) Di Sentra Anyaman Rajapolah

Berdasarkan pengolahan data dengan menggunakan SPSS, besar pengaruh harga (X) terhadap pengambilan keputusan pembelian (Y) diperlihatkan oleh koefisien determinasi sebesar 28,4% Untuk pengujian hipotesis secara parsial pengaruh harga (X1) terhadap pengambilan keputusan pembelian (Y) dengan kriteria penolakan H_0 jika $t_{hitung} > t_{tabel}$. Hasil penghitungan SPSS diperoleh $t_{hitung} = 7,657$ sedangkan t_{tabel} sebesar +/- 1,98 dengan demikian $t_{hitung} > t_{tabel}$ sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh positif harga terhadap pengambilan keputusan pembelian.

Menurut Kotler & Gary (2008:345) Harga adalah jumlah yang ditagihkan atas suatu produk atau jasa. Lebih luas lagi harga adalah jumlah semua nilai yang diberikan oleh pelanggan untuk mendapatkan keuntungan dari memiliki atau menggunakan suatu produk dan jasa. Faktor harga sangat erat kaitannya dengan keputusan pembelian konsumen, dengan harga yang terjangkau, harga bersaing dan harga sesuai kualitas yang diberikan oleh perusahaan dapat

menjadi sarana dalam keputusan pembelian konsumen.

Adanya pengaruh secara keseluruhan harga (X) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap pengambilan keputusan pembelian di sentra kerajinan anyaman Rajapolah. Dapat dilihat pada Statistik uji di atas mengikuti distribusi F - *snedecor* dengan derajat bebas $V_1 = k$ dan $V_2 = N-K-1$. Dengan kriteria penolakan H_0 jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ Hasil perhitungan SPSS diperoleh nilai F hitung sebesar 58,624 sedangkan F tabel dengan taraf signifikan α sebesar 5% maka dari tabel distribusi F - *snedecor* dengan derajat bebas $V_1 = k$ dan $V_2 = N-K-1 = 150-3-1$ sebesar 1,26 yang berarti F_{hitung} sebesar 58,624 > F_{tabel} 1,26 sehingga dapat disimpulkan bahwa harga secara simultan benar-benar berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan pembelian di sentra kerajinan anyaman Rajapolah.

5. SIMPULAN

- a. Harga di sentra kerajinan anyaman Rajapolah dengan indikator kesesuaian harga dengan kualitas produk pada pernyataan kerajinan anyaman rajapolah harganya sesuai dengan kualitas produknya.
- b. Pengambilan keputusan pembelian di sentra kerajinan anyaman Rajapolah dengan indikator pencarian informasi pada pernyataan adanya produk kerajinan anyaman membuat saya mencari informasi mengenai produk.
- c. Harga berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap pengambilan keputusan pembelian di sentra kerajinan anyaman Rajapolah.

SARAN

1. Harga di sentra kerajinan anyaman Rajapolah pada pernyataan harga produk kerajinan tidak sesuai dengan manfaat produknya. Seharusnya penetapan harga yang dilaksanakan oleh para pedagang kerajinan harus sesuai

dengan orientasi konsumen dan manfaat dari produk kerajinan tersebut, sehingga dapat meningkatkan penjualan produk kerajinan anyaman Rajapolah.

2. Pengambilan keputusan pembelian yang dilakukan konsumen di sentra kerajinan anyaman Rajapolah pada pernyataan saya belum pernah melihat iklan kerajinan anyaman Rajapolah. Sebaiknya para pedagang di sentra kerajinan anyaman Rajapolah harus lebih meningkatkan promosi melalui iklan di media elektronik dan media sosial sehingga produk kerajinan anyaman lebih dikenal lagi oleh konsumen sehingga konsumen dapat melakukan pembelian.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Mowen, John C, Michael minor, 2001 “*Perilaku konsumen*”, Jakarta . Erlangga
- Never dan Settler, 2007. *The Effect of Market Orietation on Product Innovation*”. Journal of Marketing.
- Kotler, Philip., and Gary Amstrong. 2008. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta : Pre Halindo
- , 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi Keduabelas. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- , 2012. *Marketing Management*. Edisi Keempat belas. Global Edition : Pearson Edition.
- Kotler, Philip., and Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Jilid2. Jakarta :PT. Indeks.
- Husein Umar, 2002 “*Metode Penelitian Untuk Skripsi*”. Penerbit PT. Rajagrafindo Tesis Bisnis Persada. Jakarta
- Schiffman dan Lazar Kanuk, 2008. *Consumer Behavior International, Edition, New Jersey, Patience Hall International, Inc.*
- Sunyoto, Danang, 2014, “*Dasar-dasar Manajemen Pemasaran, Konsep, Strategi, dan Kasus*”, CAPS Penerbit, Yogyakarta
- Sugiyono. 2009. “*Metode Penelitian Bisnis*”. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Xuereb, Jean-Marc, 2007, “*Strategic Orientation of the Firm and New Product Performance*”, *Journal of Marketing Research*, February. 2007
- Tambunan, Tulus 2009, *UMKM di Indonesia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, Fandy, 2008. *Strategi Pemasaran*, Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi.
- Sumber Jurnal :
- Bayu Hendrawan Suroso, Sri SetyoIriani, 2014. *Pengaruh Inovasi Produk dan Harga terhadap Minat Beli mie sedap Cup*. Jurnal ilmu Ekonomi Vol 2, Publisher : Jurnal Ilmu ekonomi.
- Pinta gustiana Masda, 2013, *Pengaruh Inovasi produk dan harga terhadap keputusan pembelian Galamai di kotapayakumbuh*, Jurnal Universitas Negeri Padang, Publisher : Jurnal Universitas Negeri Padang.
- Tini Martini, 2015, *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Desain Terhadap Keputusan Pembelian kendaraan Bermotor Skutermatic*, Jurnal Penelitian Vol 9 No. 1, Publisher : Jurnal Penelitian.

7. Riwayat Singkat Penulis

Sri Mulyati. adalah dosen Politeknik Triguna Tasikmalaya, Lahir di Jakarta pada tanggal 29 Agustus 1980. Alamat Kp Babakan Kiara Rt03/08 Desa Calincing Kec Sukahening Kab Tasikmalaya.

APLIKASI TEORI KONSTRAIN DI PT.TELKOM DIVISI RISTI UNTUK MENGALI PERMASALAHAN MANAJEMEN PROYEK

oleh

JEFFRY NUGRAHA

Abstrak. Tujuan diterapkannya teori konstrain pada umumnya adalah untuk meramalkan dan menjelaskan suatu permasalahan yang dihadapi perusahaan serta memberikan gambaran secara lebih rinci terhadap suatu peristiwa. Kerangka pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan penggunaan teori konstrain dan analisis hirarki proses yang didalamnya mencakup penganalisaan masalah efisiensi dalam menemukan formulasi atau ide dalam menemukan inovasi performansi. Dalam menyusun kerangka pemecahan masalah pada penelitian di PT. TELKOM Divisi RisTI (Riset Teknologi Informasi) Bandung, digunakan beberapa langkah strategi pemecahan masalah yang digambarkan berupa diagram alir pemecahan masalah. Pengaplikasian pemikiran maju yang diterapkan dalam Teori Konstrain setidaknya mampu memberikan gambaran strategi yang ampuh bagi perusahaan dalam menghadapi segala kemungkinan serta tantangan perusahaan untuk bertahan dan bersaing di era pasar global yang kompetitif.

Kata Kunci: Konstrain, Logical Thinking Process, Critical Chain

THEORY OF CONSTRAINTS APPLICATION IN PT.TELKOM RISTI DIVISION DIG FOR PROJECT MANAGEMENT ISSUES

Abstract. Interest Theory implementation constraints generally is to review AT predict and explain a problem faced by the Company That Operates MORE As well as providing detailed description against one events. The framework approach is used hearts Singer Research Theory with the use constraints and hierarchy analysis process Those involved in analyzing problems finding formulations or efficiency hearts hearts the idea of finding innovation performance. In preparing the framework troubleshooting on research at PT. TELKOM RisTI Division (Information Technology Research) Bandung, used multiple step problem-solving strategy development The illustrated form of the flow chart of troubleshooting. Application of advanced Thought That hearts Theory of constraints applied at least able to give a description of development strategy Its powerful hearts for companies and challenges facing possibility surviving company to review and compete in a global market that yang competitive.

Keywords: constraint, Process Logical Thinking, Critical Chain

Pendahuluan

Penggunaan beberapa teknik manajemen tidak menjamin keberhasilan penggunaannya diperusahaan. Karena masalah waktu, beberapa lusin teknik manajemen sudah menjadi 'layu' (*fad*) dan jauh dari ingatan orang. Bahkan teknik-teknik yang diterima dan menjadi terbentuk sekarang dalam perusahaan seringkali gagal menghasilkan apa yang dijanjikan. Contohnya adalah *Total Quality Management* (TQM) yang pada awalnya diterima secara meluas dengan publikasi tentang gerakan kualitasnya yang dibuktikan dengan keberhasilan Jepang yang menjadikan kualitas sebagai inti keberhasilannya. Namun akhir-akhir ini salah satu dari enam konsultan perusahaan di Amerika melaporkan hanya sekitar 5% yang mampu menerapkan TQM secara berhasil karena kurang memperhatikan faktor pemahaman, faktor dukungan serta faktor keuletan [22] (Robert E.Fox, 1999).

Faktor kesulitan dalam memahami penerapan metoda manajemen yang didukung oleh makin kompleknya permasalahan dalam perusahaan merupakan salah satu faktor penting yang menghambat keberhasilan penerapan metode manajemen yang diusulkan. Agar penerapan metode manajemen ini menghasilkan manfaat yang sesuai harapan, maka diperlukan dukungan penerapan Teori Konstrain yang pengaplikasiannya menggunakan alat-alat yang sangat efektif yang bisa menafsirkan atau menjabarkan kekomplekannya kedalam sesuatu yang bisa kita terapkan [6]. (Domenico Lepore dan Oded Cohen, 1999).

Teori Konstrain bisa memudahkan kita untuk menginterpretasikan situasi yang berkembang dengan menganalisa kaitan sebab akibat yang membentuk realitas. Analisa ini dibuat dengan cara sebaik mungkin dengan menggunakan

alat logis berupa *Thinking Process* (TP). TP membantu kita untuk mengawali penemuan strategi yang tepat dalam mengatasi problematika yang berkembang dalam suatu perusahaan di lingkungan dan kondisi tertentu

Deskripsi kerangka berfikir Teori Konstrain.

Definisi dari Teori Konstrain adalah sekumpulan konsep, prinsip dan alat yang didesain untuk membantu orang untuk dapat mengelola perusahaan lebih baik lagi [11] (H. William Dettmer, 2000). Secara umum, tujuan dari penggunaan Teori Konstrain adalah untuk membantu manajer dalam mengidentifikasi faktor yang sangat penting yang membatasi keberhasilan dari keseluruhan sistem konstrain dari sistem bisnisnya dengan cara memecahkan konstrain atau dengan cara memaksimalkan keberhasilan dengan mengelola konstrain secara baik.

Teori Konstrain berguna sebagai 'power booster' (daya pendorong yang lebih besar) yang membuat peralatan lainnya menjadi lebih efektif dengan cara memberdayakan konstrain yang terdapat dalam sistem. Penggunaan Teori Konstrain seringkali digunakan bagi perusahaan yang berorientasi profit. Definisi konstrain dalam Teori Konstrain adalah suatu faktor yang membatasi suatu sistem didalam mencapai performansi yang lebih baik terhadap tujuannya (*goal*). Suatu analogi yang sangat sederhana untuk memahaminya adalah analogi rantai (*chain*) [6] (Domenico Lepore dan Oded Cohen, 1999).

Dalam tinjauan Teori Konstrain bahwa sistem dianggap sebagai suatu rantai. Untuk meningkatkan kekuatan dari suatu rantai, maka harus diidentifikasi penghubung rantai (*link*) yang terlemah yang menurut perhitungan secara statistik bahwa penghubung rantai terlemah tersebut (*weakest link*) hanya ada satu yang secara langsung

mempengaruhi performansi dari rantai (*chain*) [11]. (H. William Dettmer, 2000).

Terdapat 4 (empat) asumsi dasar dari penerapan Teori Konstrain [11], yaitu (H. William Dettmer dan Schragenheim, 2000):

- 1) Setiap sistem mempunyai satu tujuan (*goal*) dan sekumpulan persyaratan penting yang harus dipenuhi untuk mencapai tujuan tersebut. Asumsi ini syah dalam setiap kasus, tetapi ada beberapa organisasi yang tidak mempergunakan waktu dan upayanya membuat penjelasan dari pengertian apa *goal* itu. Atau sekalipun bisa mengartikan, namun tidak berupaya mengartikan persyaratan-persyaratan yang merupakan faktor penentu keberhasilan yang kritis supaya *goal* tersebut tercapai. Maka diperlukan pemahaman yang jelas tentang kondisi-kondisi yang diperlukan dan adanya konsensus tentang *goal*.
- 2) Jumlah optimal sistem secara lokal tidak sama dengan sistem optimal secara global (sistem). Dengan kata lain, sistem yang paling efektif tidak datang dari memaksimalkan efisiensi dari setiap unsur sistem secara individual tanpa memandang pada interaksi yang terkoordinasi dengan unsur-unsur lainnya.
- 3) Dari beberapa variabel (*link*) yang ada, mungkin hanya satu variabel (*link*) yang membatasi performansi sistem pada suatu saat. Hal ini sama dengan rantai terlemah (*weakest link*) yang disebut sebagai konstrain.
- 4) Adanya kaitan sebab-akibat yang syah pada organisasi atas kenyataan yang terjadi terhadap konsekuensi-konsekuensi logis setiap tindakan, keputusan, atau peristiwa yang secara logis bisa secara visual dibuat pertanyaan untuk membantu analisa situasi atau masalah. Untuk keputusan-keputusan yang terjadi atau yang di kontemplasi

(direkayasa), maka hasil-hasil dari tindakan, keputusan atau peristiwa bisa secara logis diproyeksikan ke masa mendatang dan secara visual dapat dibuat petanya juga.

Suatu konstrain dapat dikelompokkan menjadi tiga bagian besar [6], yaitu (Domenico Lepore dan Oded Cohen, 1999):

1. Konstrain fisik (*physical constraints*). Konstrain fisik biasanya mudah diidentifikasi dan biasanya berupa bahan baku atau material serta keadaan lingkungan baik yang bersifat internal maupun eksternal.

2. Konstrain kebijakan (*policy constraint*).

Konstrain berupa kebijakan ini biasanya berupa tinjauan terhadap kebijakan pihak manajemen perusahaan dalam mengelola perusahaannya. Kebijakan yang statis akan kurang efektif bila lingkungan berubah sehingga mempengaruhi kinerja perusahaan.

3. Konstrain perilaku manusia (*human behavior constraint*).

Konstrain ini biasanya menyangkut permasalahan perilaku manusia dalam bekerja, sehingga memerlukan tinjauan ilmu psikologi. Meskipun lingkungan berubah, namun perilakunya terkadang tak berubah dikarenakan perasaan psikologisnya (rasa aman dan pengendaliannya).

Dalam menemukan pemecahan solusi pada penerapan Teori Konstrain, kita harus mencari atau menetapkan terlebih dahulu sasaran khusus penemuan solusi perbaikannya dengan melihat konteks seperti; jumlah input dari sistem, proses transformasi yang sedang terjadi, jumlah outputnya, cara mengontrol perilaku sistem [22]. Setelah melihat konteksnya, maka permasalahan yang tidak diinginkan harus dikategorikan bentuk konstrainnya (*physical, policy, human behavior*), namun pada kenyataannya kemudahan dalam

mencari solusi akan bertingkat-tingkat [22] (Robert E.Fox, 1999).

Metode Pemecahan Masalah

Kerangka pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan penggunaan teori konstrain dan analisis hirarki proses yang didalamnya mencakup penganalisaan masalah efisiensi dalam menemukan formulasi atau ide dalam menemukan inovasi performansi.

Dengan mengacu kepada kerangka pendekatan yang jelas diharapkan dalam penyelesaian atau menganalisa masalah hasilnya tidak 'ngawur' dan tidak seolah-olah 'meraburaba' didalam menyelesaikan permasalahan yang ada karena dalam penyelesaiannya berdasarkan kriteria pendekatan yang jelas dari penerapan teori di dalam penelitian.

Dalam menyusun kerangka pemecahan masalah pada penelitian di PT. TELKOM Divisi RisiTI (Riset Teknologi Informasi) Bandung, digunakan beberapa langkah strategi pemecahan masalah yang digambarkan berupa diagram alir pemecahan masalah.

Adapun langkah-langkah pemecahan masalah yang dilakukan adalah dalam rangka merumuskan masalah efisiensi sebagai parameter untuk menciptakan inovasi performansi. Adapun urutan-urutan penelitian agar diperoleh inovasi performansi yang diharapkan berturut-turut meliputi:

- ☞ Menetapkan tujuan penelitian.
- ☞ Melakukan pengumpulan data permasalahan di perusahaan.
- ☞ Menganalisa permasalahan sistem dengan menggunakan teori konstrain dan analisis hirarki proses. untuk mengetahui arahan proses yang terjadi, pembentukan formulasi model permasalahan, penggunaan teori konstrain untuk memilih alternatif yang memungkinkan untuk diterapkan dalam algoritma PCL (*Principal*

Communication Limited) dan selanjutnya pembahasannya masuk pada bagian pengolahan data dengan menggunakan algoritma PCL untuk menjawab permasalahan-permasalahan yang ada di PT. TELKOM Divisi RisiTI (Riset Teknologi Informasi) dalam menentukan saat yang tepat bagi perusahaan melakukan perbaikan sistem telekomunikasi, dan langkah terakhir adalah berupa kesimpulan dan saran yang dikemukakan penulis.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penggunaan aplikasi Manajemen Proyek yang lebih mutakhir mutlak diperlukan bagi perusahaan dalam menunjang keberhasilan perusahaan dalam menghadapi era pasar global. Penggunaan Manajemen Proyek yang mutakhir dan memuaskan tidak terlepas dari tuntutan perubahan paradigma karena diperlukan upaya-upaya baru secara berkesinambungan dalam meningkatkan performa Manajemen Proyek. Tentunya upaya peningkatan performa Manajemen Proyek ini perlu terus dilakukan dengan dukungan pendekatan Teori Konstrain untuk menjawab tuntutan pergeseran paradigma yang tidak mengenal 'istirahat' dan selalu memunculkan permasalahan baru dalam Manajemen Proyek.

Proses penggunaan Metoda '*Critical Chain Project Management*' (CCPM) sebagai metoda baru dalam Manajemen Proyek didasarkan pada tiga (3) pertimbangan utama dalam pengembangan solusi, yaitu:

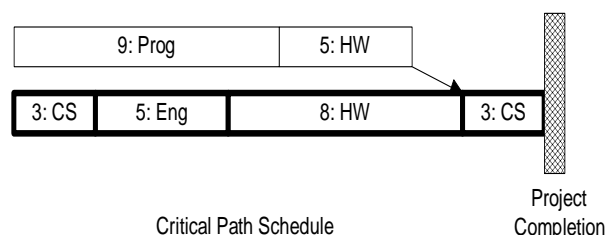
- (a) Fase penentuan '*what to change ?*'.
Pertanyaan '*what to change?*' mengarah kepada pencarian akar permasalahan dalam Manajemen proyek selama ini, yaitu yang didasarkan kepada hasilnya yang kurang memuaskan. Pendiagnosaan permasalahan ini dapat digambarkan dan dipahami dengan menggunakan

- ‘*Current Reality Tree*’ (CRT) untuk mendapatkan inti permasalahannya.
- (b) Fase penentuan ‘*what to change to?*’
 Dengan mengacu kepada pembuatan ‘*Current Reality Tree*’, maka pada fase ini kita dapat membuat suatu arah perencanaan strategi (‘*what to change to?*’) yang digambarkan dengan ‘*Future Reality Tree*’ dengan menempatkan beberapa ‘*injection*’ yang dihasilkan dari penggunaan ‘*Conflict Resolution Diagram*’.
- (c) Fase penentuan ‘*how to cause the change?*’

Fase ini sebagai langkah terakhir untuk mewujudkan agar penggunaan Manajemen Proyek mutakhir berupa ‘*Critical Chain Project Management*’ yang diusulkan itu bisa berhasil atau memuaskan perusahaan. Fase perwujudan ini dapat tergambar dengan jelas pada TT yang menggambarkan rangkaian fase-fase tindakan yang terperinci yang mengarah kepada pencapaian sasaran.

Pengalisan ‘*Critical Chain Project Management*’ yang didasari pada pengeksploasian Teori Konstrains yang terdiri dari sejumlah perangkat pemikiran logis yang membantu upaya peningkatan truput perusahaan. Truput akan meningkat bila didukung dengan peningkatan peluncuran produk baru dengan cepat sehingga dapat mempercepat sekaligus memperbesar volume produk yang akan dijual dengan harga yang lebih kompetitif.

Waktu pengerjaan proyek sering diukur secara umum dalam proses pengukuran kinerja proyek yang kriteria pengukurannya dapat merupakan hasil kompromi. Penentuan tugas kritis diambil dari ‘*network*’ yang pengerjaan tugasnya menunjukkan waktu yang sama antara ‘*late start*’ dan ‘*early start*’. Suatu ‘*Critical Path*’ (jalur kritis) dari jadwal proyek dapat ditunjukkan dalam gambar berikut:



Gambar ‘*gant chart*’ diatas menunjukkan adanya ‘*critical path*’ (jalur kritis) pada jadwal proyek dengan durasi 19 minggu. Maksimalisasi produktivitas kerja individu kemungkinan dapat berkurang dengan durasi proyek selama 19 minggu. Durasi pekerjaan dan tanggal penyelesaian proyek bersifat netral dan manajer akan melihat adanya konflik tentang durasi teknisi ‘*hardware*’ (HW). Mereka mungkin memutuskan untuk memecahkan konflik dengan menciptakan ketergantungan semu antara 2 teknisi ‘*hardware*’ (HW)

Teknik Manajemen Proyek baru ini dinamakan penjadwalan ‘*Critical Chain Project Management*’ (CCPM). Tampilan proyek awal (‘*initial project*’) secara keseluruhan tidak mencerminkan jadwal proyek yang layak karena tidak mengindahkan faktor ketidakpastian untuk durasi dari 2 tugas teknisi ‘*hardware*’ (HW) yang bekerja dengan spesifikasi tugas tersibuk. Seperti langkah pertama pada jadwal keseluruhan, marilah kita pecahkan masalah tentang sumber daya ini (‘*resource leveling*’). Untuk mengatasi resiko ketidakpastian dalam menyelesaikan proyek, maka ‘*feeding buffer*’ dan ‘*project buffer*’ dapat mengukur ketepatan dalam memulai pengerjaan tugas-tugas proyek secara terukur dengan menghitung mundur dari ‘*project completion time*’ ke belakang yang mengacu pada ‘*As Late As Possible*’ (ALAP). Berkat dukungan ‘*buffer*’ pada gambar ‘*the buffered schedule*’ diatas ternyata proyek dapat dipercepat penyelesaiannya sebelum tanggal penetapan penyelesaian proyek dengan

durasi pengerjaan tugas kritis selama 15 minggu.

Pengidentifikasi 'Leverage Point' berguna untuk memecahkan masalah-masalah kecukupan sumberdaya pada tugas-tugas kritis proyek. Berikut ini diuraikan penganalisaan tentang pemanfaatan 'Leverage Point' berdasarkan spesifikasi tugas proyek dengan memfokuskan pada tugas-tugas individual yang bersifat kritis.

Pengukuran pada 'feeding buffer' dilakukan terhadap beberapa tugas proyek peluncuran produk yang cakupan tugasnya terdiri dari 4 tugas (2:CS, 3:Eng, 5:HW dan 6:PROG).

Maka sebelum menghitung 'Buffer Size' ($BS = n.(t_a - t)$) untuk 'feeding buffer', maka sebelumnya dicari resiko waktu rata-rata (t_a) dan waktu rata-rata normal (t) pada rangkaian tugas yang interval tugasnya dari rangkaian tugas kritis sampai non kritis yang konstrainnya terdapat pada tugas non kritis 6:PROG yang tingkat kepastian pengerjaannya (resiko pengerjaan) dinyatakan dalam prosentase tertentu yang senantiasa akan mengganggu penyelesaian tugas kritis pada 3:HW. Rangkaian tugas yang digunakan untuk menghitung 'feeding buffer' pada gambar 6 meliputi; 2:CS, 3:Eng, 5:HW dan 6:PROG. Maka perhitungan waktu rata-rata selengkapnya adalah:

☞ Waktu rata-rata penyelesaian tugas secara normal (t)

$$t = \frac{2+3+5+6}{4} = \frac{16}{4} = 4 \text{ minggu.}$$

☞ Resiko waktu rata-rata penyelesaian tugas kritis akibat adanya pengaruh fluktuasi tugas non kritis yang menyertainya (t_a) diuraikan sebagai berikut:

Sebelum melakukan perhitungan terhadap tingkat resiko penyelesaian tugas non kritis yang terdapat pada 6:PROG, maka perlu diasumsikan terlebih dahulu tingkat resiko

penyelesaian tugas pada 6:PROG sebesar 50%. Maka waktu yang diperlukan oleh 6:PROG dengan tingkat resiko penyelesaian sebesar 50% adalah 9 yang diperoleh dari; $(50\%).6 + 6 = 9$ yang selanjutnya dirata-ratakan dengan tugas-tugas yang lainnya sehingga hasilnya adalah:

$$t_a = \frac{2+3+5+9}{4} = 4,75 \text{ minggu.}$$

Maka besarnya 'buffer size' (BS) dalam 'feeding buffer' dengan n tugas sebanyak 4 adalah:

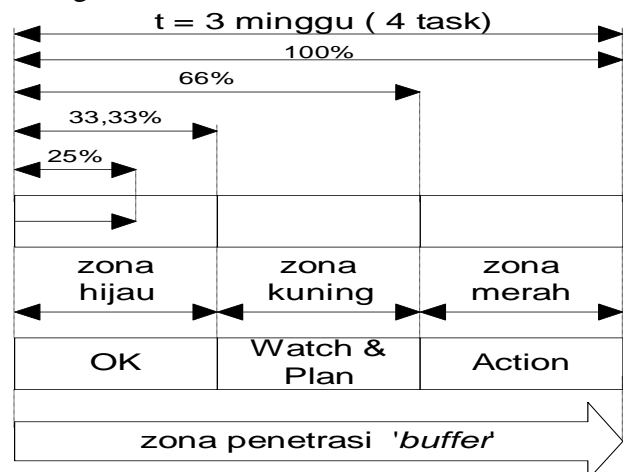
$$BS = 4. (4,75 - 4) = 4.(0,75) = 3 \text{ minggu.}$$

☞ Pengidentifikasi penetrasi 'buffer':

Selanjutnya untuk mengidentifikasi zona penggunaan 'buffer', maka selanjutnya dihitung besarnya proporsi dari 'buffer utility' (BU) yang dihitung sebagai berikut:

$$BU = \left(\frac{0,75}{3} \right) . 100 \% = 25 \%$$

Selanjutnya diidentifikasi zona penggunaan 'buffer' yang digambarkan dalam 3 zona 'buffer' yang digambarkan sebagai berikut:



Berdasarkan pengidentifikasi zona penetrasi 'buffer' diatas, maka penggunaan 'buffer' atau penetrasi 'buffer' untuk 'feeding buffer' berada pada zona hijau sebesar 25%. Maka pihak manajer proyek telah dapat memastikan bahwa aktivitas 3:HW sudah aman (OK)

dari gangguan fluktuasi tugas non kritis (6:PROG). Sehingga sisa sumberdaya dalam 'feeding buffer' yang belum dimanfaatkan dapat digunakan untuk mendukung percepatan penyelesaian aktivitas 3:HW atau digunakan untuk memberdayakan penyelesaian tugas kritis 3:HW.

Sebelum menghitung 'buffer size' ($BS = n \cdot (t_a - t)$) untuk 'feeding buffer', maka sebelumnya dilakukan perhitungan resiko waktu rata-rata (t_a) dan waktu rata-rata normal (t) pada rangkaian tugas yang interval tugasnya dari rangkaian tugas kritis sampai non kritis yang akan mengganggu penyelesaian tugas kritis. Maka perhitungan waktu rata-rata selengkapnya adalah:

☞ Waktu rata-rata penyelesaian tugas secara normal (t)

$$t = \frac{2 + 3 + 5 + 3 + 2}{5} = \frac{15}{5} = 3 \text{ minggu.}$$

☞ Resiko waktu rata-rata penyelesaian proyek akibat adanya pengaruh fluktuasi rangkaian tugas proyek (t_a) adalah:

Bila ada asumsi dari pihak manajemen bahwa tingkat resiko penyelesaian tugas-tugas kritis adalah 50%, maka resiko waktu rata-rata penyelesaian proyek (t_a) adalah:

$$t_a = t \cdot (50\%) + 3 = 3 \cdot (50\%) + 3 = 1,5 + 3 = 4,5.$$

Maka besarnya 'buffer size' (BS) dalam 'project buffer' dengan n tugas sebanyak 5 adalah:

$$BS = 5 \cdot (4,5 - 3) = 5 \cdot (1,5) = 7,5 \text{ minggu.}$$

☞ Pengidentifikasian penetrasi 'buffer':

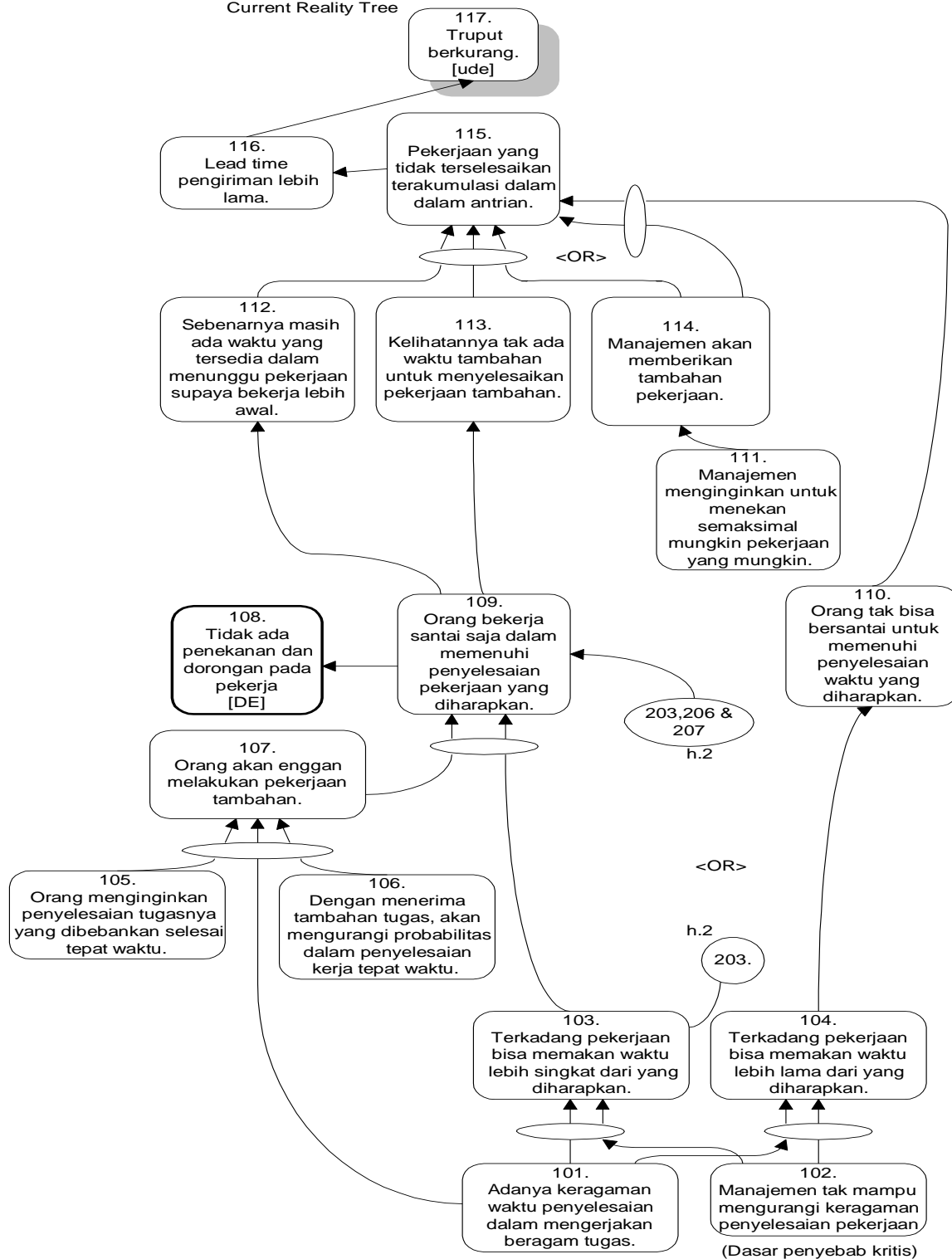
Selanjutnya untuk mengidentifikasi zona penggunaan 'buffer', maka selanjutnya dihitung besarnya proporsi dari 'buffer utility' (BU) yang dihitung.

Berdasarkan pengidentifikasian zona penetrasi 'buffer' diatas, maka

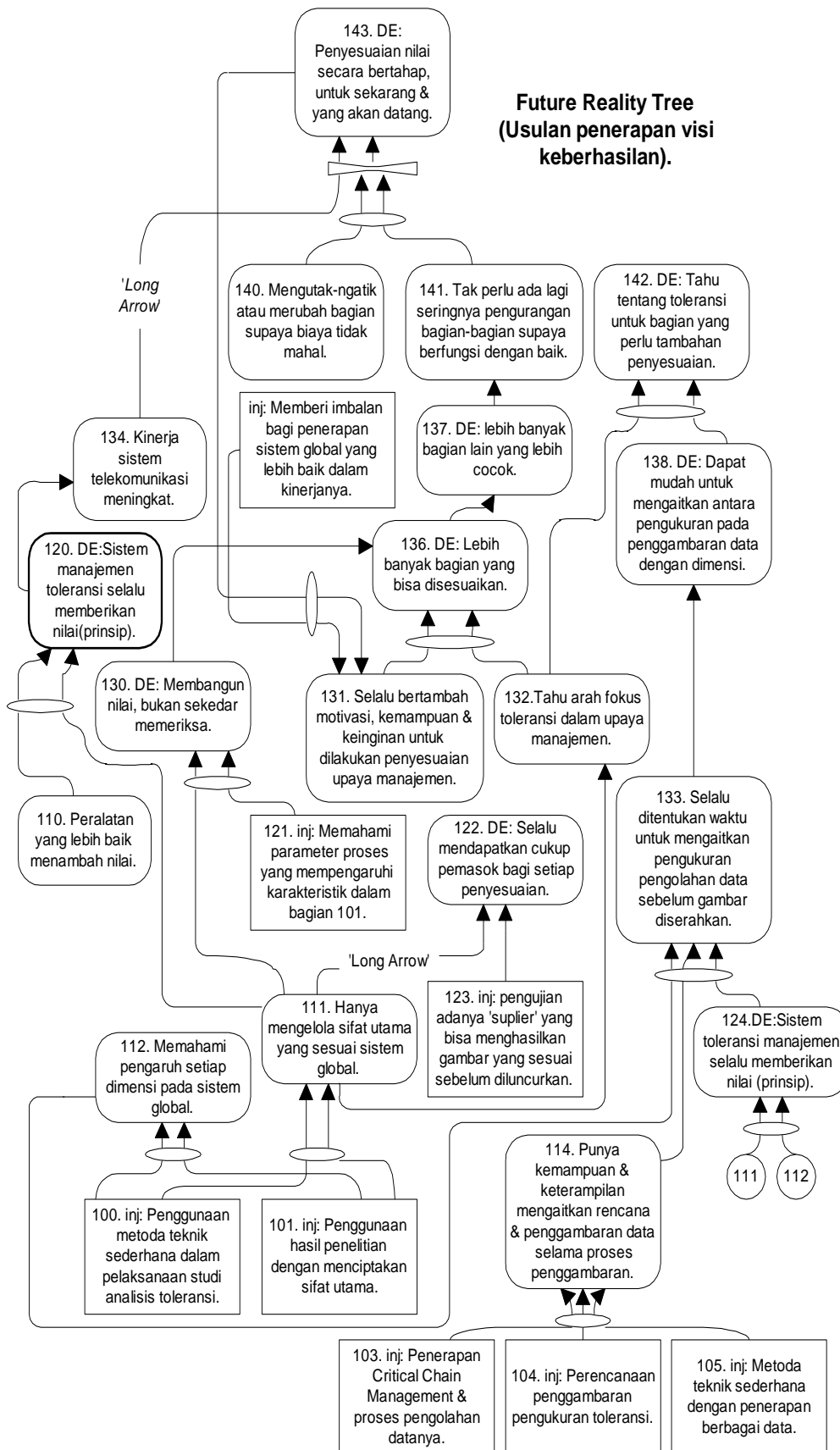
penggunaan 'buffer' atau penetrasi 'buffer' untuk 'project buffer' berada pada zona hijau sebesar 20%. Maka pihak manajer proyek telah dapat memastikan bahwa rangkaian aktivitas kritis pada proyek sudah aman (OK) dari gangguan fluktuasi tugas. Maka sisa sumberdaya dalam 'project buffer' bisa digunakan untuk lebih mendorong percepatan proyek agar bisa selesai lebih awal dari rencana semula. Penggunaan 'Buffer Management' ini hanya bersifat teknis dan belum mempertimbangkan masalah ketidakpastian yang senantiasa mengiringi pelaksanaan proyek. Maka guna memberikan gambaran yang lebih jelas dan logis mengenai besarnya 'hidden safety' perlu mempertimbangkan penambahan faktor non-teknis yang menyebabkan timbulnya ketidakpastian ('hidden safety') terutama yang berhubungan dengan faktor manusianya. Faktor non teknis ini mendapat perhatian serius Dr.Eliyahu M.Goldratt terutama dalam upaya mencari kemungkinan faktor 'hidden safety' yang masih tersembunyi dengan cara menetapkan budaya organisasi untuk tidak takut dalam membeberkan 'hidden safety' yang tersembunyi. Budaya organisasi yang dimaksud adalah membudayakan adanya keterbukaan tiap individu dalam organisasi untuk mengeluarkan rasa khawatirnya terhadap kemungkinan penyelesaian proyek. Rasa 'khawatir' yang telah terkumpul selanjutnya diidentifikasi untuk mendapatkan alasan yang lebih logis dengan menggambarkan 'Current Reality Tree' (CRT) sebagai bahan pertimbangan non teknis bagi manajer dalam mengukur 'hidden safety' dan selanjutnya dari realitas yang ada kita gambarkan 'Conflict Resolution Diagram' (CRD) yang berhubungan dengan faktor manusia yang tentunya sangat berpengaruh terhadap

Pengidentifikasi mengapa terjadi pembengkakan pekerjaan bila pekerjaannya kita biarkan begitu saja. (Hukum Parkinson). -Hal.1

Current Reality Tree



pengungkapan masalah 'hidden safety' yang tergambar sebagai berikut:



KESIMPULAN

Mengacu pada pengembangan penggunaan ‘*Thinking Process*’ maka penganalisaan tentang Manajemen Proyek dapat dilakukan secara lebih jelas dan terukur dengan memberikan ide terobosan guna lebih memberdayakan aktivitas proyek serta mampu mengungkapkan pengaruh-pengaruh ketidakpastian (‘*uncertainty*’) dalam penyelesaian proyek. Penggunaan ‘*Critical Chain Project Management*’ (CCPM) yang didukung dengan ‘*Thinking Process*’ dimaksudkan untuk memberikan langkah-langkah logis dalam mengupayakan jaminan atas kepastian pengerjaan proyek secara lebih terukur diantaranya meliputi pengidentifikasian masalah ‘*Leverage Point*’ dan ‘*Buffer Management*’ yang berguna bagi pengukuran biaya proyek serta pengukuran kecukupan sumberdaya pada tugas-tugas kritis suatu proyek.

Penggunaan ‘*Buffer Management*’ ini hanya bersifat teknis dan belum mempertimbangkan masalah ketidakpastian yang senantiasa mengiringi pelaksanaan proyek. Guna memberikan gambaran yang lebih jelas dan logis mengenai besarnya ‘*hidden safety*’ pada pengerjaan tugas-tugas dalam proyek, maka kita perlu mempertimbangkan penambahan faktor non-teknis yang menyebabkan timbulnya ketidakpastian (‘*hidden safety*’) terutama yang berhubungan dengan faktor manusianya (faktor psikologis).

DAFTAR PUSTAKA

Critical Chain Project Management, Second Edition by Lawrence P. Leach, 2000.

Critical Chain by Eliyahu M. Goldratt, 1999

The Goal: A process of Ongoing Improvement by Eliyahu M. Goldratt, 2000.

**PENGARUH BAURAN RITEL DAN EKUITAS MEREK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN
PLAZA ASIA TASIKMALAYA**

YUMI SRI ANDRIATI

***ABSTRACT.** The purpose of this study was to know and to analyze retailing mix, brand equity, and purchasing decision of Plaza Asia Tasikmalaya customer, and also the influence of retailing mix and brand equity on purchasing decision of Plaza Asia Tasikmalaya customer. The method used was a survey method. The data collection techniques used are interview, questionnaire, and documentation study. The sampling technique used was purposive sampling with a sample size is 385 respondents. The analysis tool is used multiple regression analysis. Based on the results that the retail mix that is carried by the Plaza Asia Tasikmalaya included in good category, brand equity and customer purchasing decisions Plaza Asia Tasikmalaya included in the excellent category. Based on hypothesis test, it is known that there are significant influence simultaneously and partially retail mix and brand equity on consumer purchasing decisions Plaza Asia Tasikmalaya.*

Keywords: retailing mix, brand equity, and customer purchasing decision.

ABSTRAK . Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bauran ritel, ekuitas merek, dan keputusan pembelian konsumen Plaza Asia Tasikmalaya, serta pengaruh bauran ritel dan ekuitas merek baik secara simultan maupun parsial terhadap keputusan pembelian konsumen Plaza Asia Tasikmalaya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, kuesioner, dan studi dokumentasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan ukuran sampel yaitu 385 responden. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Berdasarkan hasil dan pembahasan diketahui bahwa bauran ritel yang dilakukan oleh Plaza Asia Tasikmalaya termasuk dalam kategori baik, ekuitas merek dan keputusan pembelian konsumen Plaza Asia Tasikmalaya termasuk dalam kategori sangat baik. Berdasarkan pengujian hipotesis, diketahui bahwa terdapat pengaruh secara simultan dan parsial bauran ritel dan ekuitas merek terhadap keputusan pembelian konsumen Plaza Asia Tasikmalaya.

Kata Kunci: bauran ritel, ekuitas merek, keputusan pembelian konsumen.

1. PENDAHULUAN

Pada saat ini bidang pemasaran umumnya mengalami perkembangan di segala aspek termasuk pada saluran distribusi (saluran pemasaran). Sebagai mata rantai terakhir dari saluran pemasaran tersebut adalah pengecer (*retailer*). Usaha eceran atau biasa disebut ritel/ *retail* memang mempunyai peran dan fungsi yang penting dalam kaitannya dengan distribusi produk kepada konsumen akhir.

Selain berperan untuk memberikan pasokan barang dan jasa pada saat dan ketika dibutuhkan konsumen dengan sedikit atau tanpa penundaan, usaha ritel juga memberikan kemudahan bagi konsumen dalam memilih atau membandingkan bentuk, kualitas barang dan jasa yang ditawarkan. Dengan adanya usaha ritel juga dapat meningkatkan standar hidup masyarakat. Oleh karena itu, usaha dalam bidang ini terus berkembang dari waktu ke waktu.

Asosiasi Pengusaha Ritel Indonesia (Aprindo) memperkirakan pertumbuhan industri ritel tahun 2015 tumbuh 12% menjadi Rp 188,16 triliun, dibanding realisasi tahun lalu yang sekitar Rp 168 triliun (Derry Sutardi, 31 Maret 2015, www.radarpena.com). Pertumbuhan tersebut dipicu atas perkembangan ekonomi Indonesia yang cukup bagus, serta bertambahnya jumlah penduduk kelas menengah yang akan menjadi katalis peningkatan bisnis ritel tahun ini. *Head of Department Data and Market Information Aprindo Roy Mandey* mengatakan, ada 3 faktor utama yang mempengaruhi pertumbuhan industri ritel di Indonesia. Pertama, pertumbuhan ekonomi yang cukup stabil pada kisaran 5% ke atas. Kedua, populasi penduduk Indonesia yang terus naik (Derry Sutardi, 31 Maret 2015, www.radarpena.com). Bahkan hampir sebagian besar penduduk Indonesia berstatus kelas menengah. Dan ketiga, gaya hidup masyarakat Indonesia yang menyukai produk-produk baru.

Bangkitnya bisnis ritel, baik ritel tradisional maupun ritel modern ataupun ritel berskala besar maupun berskala kecil

sebagai arena berbelanja berupa pusat-pusat pertokoan, supermarket, *hypermarket*, minimarket, *departement store*, dan plaza bermunculan di berbagai kota besar dan kota kecil termasuk di Kota Tasikmalaya. Hal tersebut tidak terlepas dari tuntutan kebutuhan masyarakat yang ingin serba praktis, cepat, kesibukan yang tinggi sehingga ingin menghemat waktu, dan mencari kenyamanan dalam berbelanja.

Bisnis ritel di Tasikmalaya makin hari dirasakan semakin ramai dan persaingan bisnisnya menunjukkan perkembangan yang cukup pesat, namun tidak menjadi halangan bagi para pengusaha ritel untuk melakukan ekspansi usahanya dengan membuka cabang baru. Kondisi persaingan bisnis ritel di Tasikmalaya semakin sengit dengan dibukanya pintu masuk bagi para peritel asing sebagaimana Keputusan Presiden No. 118/2000 yang telah mengeluarkan bisnis ritel dari *negative list* bagi penanaman modal asing (PMA), sejak itu ritel asing mulai marak masuk ke Tasikmalaya diantaranya Ace Hardware yang mendapatkan respon positif dari masyarakat.

Selain melakukan ekspansi, peritel menyelenggarakan program-program tertentu yang diyakini mampu mengajak masyarakat untuk berbelanja di perusahaannya. Salah satu program yang menjadi fenomena menarik yang sering dilakukan beberapa peritel di Tasikmalaya adalah dengan mengadakan program "*Midnight Sale*" yang dilakukan antara pukul 22.00 sampai dengan pukul 24.00. Program tersebut semakin sering diadakan dan selalu ditunggu oleh masyarakat terutama didukung dengan konsumerisme yang semakin tinggi yang dimiliki masyarakat Tasikmalaya. *Midnight Sale* merupakan salah satu program rutin yang dilakukan oleh Plaza Asia Tasikmalaya dalam upaya untuk terus meningkatkan keputusan pembelian konsumen. Plaza Asia merupakan salah satu mal terbesar di Tasikmalaya yang memadukan hotel, tempat hiburan,

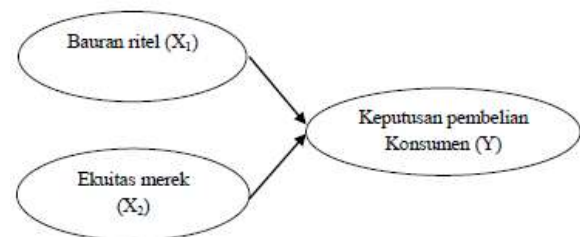
karaoke, water boom, bioskop, dan pertunjukkan *indoor*.

Konsumen dapat mendapatkan produk yang mereka inginkan dari beberapa ritel yang ada pada suatu pusat perbelanjaan sehingga akan mengurangi biaya pencarian atas produk yang dicari oleh konsumen. Strategi bauran ritel (*retailing mix*) adalah salah satu strategi pemasaran yang digunakan. Bauran ritel merupakan salah satu strategi pemasaran yang biasa digunakan pada suatu ritel salah satunya pusat perbelanjaan. Bauran ritel dapat menarik minat pembelian konsumen yang pada awalnya tidak berniat melakukan pembelian pada suatu ritel karena adanya bauran ritel maka konsumen akan tertarik dan pada akhirnya melakukan keputusan pembelian. Keputusan pembelian adalah keputusan konsumen mengenai preferensi atas merek-merek yang ada di dalam kumpulan pilihan. Oleh karena itu, selain bauran ritel, ekuitas merek sangat penting diperhatikan untuk menciptakan keputusan pembelian konsumen. Merek (*brand*) berfungsi mengidentifikasi barang atau jasa dari seorang atau sekelompok penyaji dan membedakan dari produk sejenis dari penyaji lain. Jika peritel mampu membangun sebuah merek yang kuat di pikiran konsumen melalui strategi pemasaran yang tepat, peritel akan mampu membangun mereknya. Dengan demikian merek dapat memberi nilai tambah pada nilai yang ditawarkan oleh produk kepada konsumennya yang dinyatakan sebagai merek yang memiliki ekuitas merek. Bertitik tolak dari latar belakang yang telah diuraikan betapa penting memperhatikan bauran ritel dan ekuitas merek untuk meningkatkan keputusan pembelian konsumen. Oleh karena itu, perlu dilakukan suatu penelitian tentang **“Pengaruh Bauran Ritel dan Ekuitas Merek Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Plaza Asia Tasikmalaya”**. Berdasarkan latar belakang penelitian yang sudah dikemukakan di atas maka masalah pokok yang akan diteliti adalah pengaruh bauran ritel dan ekuitas merek terhadap

keputusan pembelian konsumen Plaza Asia Tasikmalaya. Untuk lebih mengarahkan penelitian terhadap masalah pokok tersebut, maka masalahnya diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana bauran ritel, ekuitas merek, dan keputusan pembelian konsumen Plaza Asia Tasikmalaya.
2. Bagaimana pengaruh bauran ritel dan ekuitas merek baik secara simultan maupun parsial terhadap keputusan pembelian konsumen Plaza Asia Tasikmalaya.

2. KERANGKA PEMIKIRAN



METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian survey, yang menurut Gima Sugiyama (2008: 38) adalah: “penelitian dengan cara mengajukan pertanyaan kepada orang-orang atau subjek dan merekam jawaban tersebut untuk kemudian dianalisis secara kritis”.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data-data yang dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 385 orang Konsumen Plaza Asia Tasikmalaya diperoleh hasil mengenai bauran ritel yang dilakukan oleh Plaza Asia Tasikmalaya. Secara lengkap hasil analisa sebagai berikut:

1. Dari perhitungan terhadap tanggapan Konsumen Plaza Asia Tasikmalaya mengenai bauran ritel yang dilakukan oleh Plaza Asia Tasikmalaya adalah sebesar 24.045 hal ini termasuk dalam kategori baik. Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa bauran ritel yang dilakukan oleh Plaza Asia Tasikmalaya sudah dilaksanakan dengan baik. Artinya, Plaza Asia Tasikmalaya

- memperhatikan semua variabel yang dapat digunakan sebagai strategi pemasaran untuk berkompetisi pada pasar yang dipilih diantaranya berkaitan dengan lokasi, *merchandising*, *pricing*, periklanan dan promosi, atmosfer dalam gerai, dan *retail service*. Hal tersebut ditunjukkan dengan lokasi yang strategis dan mudah diakses transportasi umum, menawarkan produk yang lengkap, mengeluarkan produk dengan merek sendiri, selalu memiliki persediaan barang yang banyak, harga yang ditawarkan terjangkau, menyediakan hadiah untuk pembelian produk tertentu, mengadakan program penjualan dengan diskon, Supermarket AP mengkategorisasikan produk dengan teratur, display di supermarket AP ditata dengan menarik dan nyaman, desain interior dan eksterior AP menarik, jumlah pramuniaga supermarket AP yang memadai dan selalu tanggap melayani konsumen, serta layanan transaksi berupa cara pembayaran disediakan dengan mudah dan cepat. Dari beberapa kriteria yang diajukan, ternyata yang memiliki skor yang paling tinggi yaitu mengenai lokasi Plaza Asia Tasikmalaya yang strategis dengan jumlah skor sebesar 1854. Sedangkan jumlah skor terkecil mengenai desain interior dan eksterior Plaza Asia Tasikmalaya kurang menarik dengan jumlah skor 1368. Dari hal tersebut dapat disarankan kepada perusahaan untuk membuat desain interior dan eksterior dengan lebih menarik dengan mengusung tema-tema tertentu, tidak hanya pada dilakukan pada hari besar saja.
2. Berdasarkan data-data yang dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 385 orang Konsumen Plaza Asia Tasikmalaya diperoleh hasil mengenai ekuitas merek diketahui bahwa ekuitas merek yang dimiliki Plaza Asia Tasikmalaya sangat baik. Artinya, kesadaran merek (*brand awareness*), persepsi kualitas (*perceived quality*), asosiasi merek (*brand asociation*), dan loyalitas merek (*brand loyalty*) konsumen Plaza Asia Tasikmalaya sangat baik. Hal tersebut ditunjukkan Plaza Asia Tasikmalaya yang akrab di telinga konsumen, tetap eksis meskipun banyak pesaing muncul, mudah diakses, keberadaan Plaza Asia Tasikmalaya sangat membantu konsumen, merek Plaza Asia Tasikmalaya mudah diingat, memberikan pelayanan yang baik, memiliki keunggulan dalam harga, dan konsumen merekomendasikan kepada yang lain untuk datang ke Plaza Asia Tasikmalaya. Dari beberapa kriteria yang diajukan, ternyata yang memiliki skor yang paling tinggi yaitu mengenai keakraban merek di telinga konsumen dengan jumlah skor sebesar 1822. Sedangkan jumlah skor terkecil mengenai Plaza Asia Tasikmalaya memiliki keunggulan dalam harga dengan jumlah skor 1579. Dari hal tersebut dapat disarankan kepada perusahaan untuk meningkatkan keunggulan dalam harga yang ditawarkan kepada konsumen, yaitu dengan mengadakan program diskon atau harga hemat.
 3. Tanggapan Konsumen Plaza Asia Tasikmalaya mengenai keputusan pembelian konsumen Plaza Asia Tasikmalaya adalah sebesar 10.059 hal ini termasuk dalam kategori sangat baik. Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa keputusan pembelian konsumen Plaza Asia Tasikmalaya sangat baik. Artinya, konsumen Plaza Asia Tasikmalaya melakukan pemilihan dengan sangat baik terhadap dua atau lebih alternatif pilihan untuk berbelanja dan pada akhirnya memutuskan untuk melakukan pembelian di Plaza Asia Tasikmalaya. Hal tersebut dilakukan konsumen Plaza Asia Tasikmalaya karena supermarket AP menyediakan produk yang mereka butuhkan,

menyediakan produk yang lengkap, mengatur stock barang di display dengan baik, konsumen mudah mencari produk yang diinginkan sehingga selalu belanja di Supermarket AP dengan rutin dan dengan jumlah banyak. Dari beberapa kriteria yang diajukan, ternyata yang memiliki skor yang paling tinggi yaitu mengenai Supermarket AP menyediakan produk yang konsumen butuhkan dengan jumlah skor sebesar 1805. Sedangkan jumlah skor terkecil mengenai belanja dalam jumlah banyak dengan jumlah skor 1616. Dari hal tersebut dapat disarankan kepada perusahaan untuk mengadakan lebih sering program “buy 1 get 1 free” atau gratis produk untuk setiap pembelian dalam jumlah tertentu sehingga menstimulus konsumen agar belanja dalam jumlah lebih banyak.

Besarnya pengaruh bauran ritel (X1) dan ekuitas merek (X2) terhadap keputusan pembelian konsumen (Y) Plaza Asia Tasikmalaya, dapat dilihat dari indikator yang digunakan masing-masing variabel, dengan menggunakan *Multiple Regression* atau regresi berganda. Setelah melakukan penelitian dan memperoleh data-data yang diperlukan maka dilakukan pengujian hipotesis yang diajukan. Pengujian hipotesis secara simultan tersebut menggunakan uji F yaitu untuk menguji apakah terdapat pengaruh secara signifikan antara bauran ritel (X1) dan ekuitas merek (X2) terhadap keputusan pembelian konsumen (Y), sedangkan secara parsial menggunakan uji t, dimana hasil dan pengolahan data melalui SPSS versi 16.0. Hasil pengujian dapat dilihat pada lampiran yaitu output program SPSS tersebut. Dari output SPSS tersebut dapat dilakukan analisis sebagai berikut:

1. Analisis Regresi Berganda

Untuk menganalisis pengaruh setiap variabel independen terhadap variabel dependen yaitu pengaruh antara bauran ritel (X1) dan ekuitas merek (X2) terhadap keputusan pembelian konsumen

(Y) Plaza Asia Tasikmalaya, dapat dilihat dari tabel output SPSS pada Tabel *Coefficients*.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-4,000	1,137		-3,517	,000
	Bauran_ritel	,172	,027	,253	6,294	,000
	Ekuitas_merek	,583	,039	,585	14,810	,000

a. Dependent Variable: Keputusan_pembelian

Dari Tabel *Coefficients* tersebut didapat suatu persamaan regresi, yaitu:

$$Y = -4,000 + 0,172 X_1 + 0,583 X_2$$

Dimana:

Y = Keputusan pembelian konsumen

X1 = Bauran ritel

X2 = Ekuitas merek

Dari persamaan regresi tersebut diketahui bahwa: apabila bauran ritel dan ekuitas merek tidak dilakukan sama sekali atau sama dengan nol (X1 dan X2 = 0) maka tingkat keputusan pembelian konsumen Plaza Asia Tasikmalaya rendah dan mencapai negatif. Persamaan regresi tersebut menyatakan bahwa variabel bauran ritel (X1) dan ekuitas merek (X2) memberikan pengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen (Y) Plaza Asia Tasikmalaya, yang berarti bahwa pengaruh dari bauran ritel dan ekuitas merek terhadap keputusan pembelian konsumen Plaza Asia Tasikmalaya memiliki kriteria positif (karena tanda +). Koefisien Regresi positif tersebut menunjukkan semakin baik pelaksanaan bauran ritel dan ekuitas merek maka keputusan pembelian konsumen pun akan semakin meningkat. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa pada Plaza Asia Tasikmalaya, ekuitas merek sedikit memiliki pengaruh lebih besar daripada bauran ritel dilihat dari koefisien regresinya yang lebih besar.

2. Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh bauran ritel (X1) dan ekuitas merek (X2) terhadap keputusan

pembelian konsumen (Y) Plaza Asia Tasikmalaya dapat menggunakan koefisien determinasi ($square/rd = (r)^2$)

Dari tabel *model summary* diperoleh angka R square sebesar 0,595. Hasil tersebut juga dapat diperoleh dari pengkuadratan koefisien korelasi, atau $0,7712 = 0,595$. Semakin besar angka R square maka akan semakin kuat pula pengaruh antar variabel. Dari hasil perhitungan didapat R square 0,595 atau 59,5% yang dalam hal ini berarti kegiatan bauran ritel dan ekuitas merek Plaza Asia Tasikmalaya memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen sebesar 59,5%. Sedangkan sisanya yaitu $100\% - 59,5\% = 40,5\%$ dipengaruhi oleh faktor lain di luar bauran ritel dan ekuitas merek yang tidak diteliti.

Dari Tabel *Anova* diketahui bahwa sig. (0,000) *alpha* (0,05), maka H_0 ditolak. Dengan demikian hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Diterimanya hipotesis alternatif menunjukkan bahwa pada tingkat keyakinan 95% terdapat pengaruh secara simultan bauran ritel dan ekuitas merek terhadap keputusan pembelian konsumen Plaza Asia Tasikmalaya. Selain itu, untuk menguji hipotesis yang diajukan juga dapat dilakukan uji F. Dengan menggunakan tingkat keyakinan sebesar 95% ($\alpha = 0,05$) dan $df_1=2$ yang diperoleh dari $df_1=k - 1$ serta $df_2=382$ yang diperoleh dari $df_2=n - k$. Dimana k adalah jumlah variabel (bebas + terikat) dan n adalah jumlah observasi/sampel. Maka, diperoleh F_{tabel} sebesar 3,02 sedangkan hasil perhitungan uji F diperoleh F_{hitung} sebesar 280,329. Jadi $F_{hitung} > F_{tabel}$, sehingga H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh secara simultan bauran ritel dan ekuitas merek terhadap keputusan pembelian konsumen Plaza Asia Tasikmalaya.

Untuk melihat pengaruh Bauran ritel terhadap keputusan pembelian konsumen Plaza Asia Tasikmalaya dapat dilihat dari indikator-indikator yang mempengaruhinya. Untuk pengujian secara parsial antara bauran ritel (X1) terhadap keputusan pembelian konsumen

(Y) dapat dilihat dari tabel *coefficients* (terlampir). Dengan kriteria penolakan H_0 jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka diperoleh t_{hitung} sebesar 6,294, dengan mengambil taraf signifikansi sebesar 5 % dengan $dk = n-2$ atau $dk = 385-2 = 382$, maka nilai t_{tabel} 1,966. Sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka tolak H_0 atau dengan kata lain bauran ritel secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen Plaza Asia Tasikmalaya. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dewa Ayu Dewiasih, Made Ary Meitriana, Anjuman Zukhri (2014), Hendro Eko Yulianto, Edy Yulianto, Wilopo (2013), Fauzan Sulistiyawan (2008), Misbakhul Munir, I Made Bayu Dirgantara (2011), Fadly (2014), M Riza Pahlawi (2012), Bayu Nurbiyanto, Suharyono, Srikandi Kumadji (2010), Debbie Tri Anggraeni, I Ketut Nurcahya (2007), Roki Pariyanto (2013), dan M. Ikhwan (2012) yang menyebutkan bahwa bauran ritel berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen.

Untuk melihat pengaruh ekuitas merek terhadap keputusan pembelian konsumen Plaza Asia Tasikmalaya dapat dilihat dari indikator-indikator yang mempengaruhinya. Untuk pengujian secara parsial antara Ekuitas merek (X2) terhadap keputusan pembelian konsumen (Y) dapat dilihat dari tabel *coefficients* (terlampir). Dengan kriteria penolakan H_0 jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka diperoleh t_{hitung} sebesar 14,819, dengan mengambil taraf signifikansi sebesar 5 % dengan $dk = n-2$ atau $dk = 385-2 = 382$, maka nilai t_{tabel} 1,966. Sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka tolak H_0 atau dengan kata lain ekuitas merek secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen Plaza Asia Tasikmalaya. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ashutosh Nigam, Rajiv Kaushik (2011), Pornnarat Boonwanna, Chanin Srisuwannapa and Nuttawut Rojniruttikul (2014), dan Mohammad

Doostar, Maryam Kazemi Iman Abadi, Reza Kazemi Iman Abadi (2012) yang menyebutkan bahwa ekuitas merek berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen.

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa dengan melaksanakan bauran ritel dan ekuitas merek dapat mempengaruhi tingkat keputusan pembelian konsumen pada Plaza Asia Tasikmalaya. Pelaksanaan bauran ritel yang baik dapat menarik perhatian konsumen untuk datang dan berbelanja di pusat perbelanjaan. Plaza Asia Tasikmalaya memperhatikan semua variabel yang dapat digunakan sebagai strategi pemasaran untuk berkompetisi pada pasar yang dipilih diantaranya berkaitan dengan lokasi, *merchandising*, *pricing*, periklanan dan promosi, atmosfer dalam gerai, dan *retail service*. Plaza Asia Tasikmalaya berada di lokasi yang strategis dan mudah diakses transportasi umum seperti angkutan umum dan tersedia pula pool taksi yang semakin mempermudah konsumen untuk mengakses plaza. Selain itu, Plaza Asia Tasikmalaya melakukan *merchandising* dengan menawarkan produk yang lengkap dan beranekaragam serta mengeluarkan produk dengan merek sendiri dan selalu memiliki persediaan barang yang banyak. Plaza Asia tasikmalaya juga menawarkan harga yang terjangkau, menyediakan hadiah untuk pembelian produk tertentu, mengadakan program penjualan dengan diskon, Supermarket AP mengkategorisasikan produk dengan teratur, display ditata dengan menarik dan nyaman, mendesain interior dan eksterior dengan menarik, jumlah pramuniaga yang memadai dan selalu tanggap melayani konsumen, serta menyediakan layanan transaksi berupa cara pembayaran dengan mudah dan cepat.

Ekuitas merek peritel juga dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Ekuitas merek Plaza Asia Tasikmalaya tercipta dari kesadaran merek (*brand awareness*), persepsi kualitas (*perceived quality*), asosiasi

merek (*brand asociation*), dan loyalitas merek (*brand loyalty*) konsumen Plaza Asia Tasikmalaya yang sangat baik. Nama Plaza Asia Tasikmalaya suah sangat akrab di telinga konsumen yang membuatnya tetap eksis meskipun banyak pesaing muncul. Keberadaan Plaza Asia Tasikmalaya sangat membantu konsumen dengan menyediakan barang dan jasa yang dibutuhkan konsumen. Merek Plaza Asia Tasikmalaya mudah diingat karena memberikan pelayanan yang baik, memiliki keunggulan dalam harga sehingga konsumen merekomendasikan kepada yang lain untuk datang ke Plaza Asia Tasikmalaya.

Dilihat dari persamaan regresi, variabel bauran ritel dan ekuitas merek memberikan pengaruh positif kepada keputusan pembelian konsumen, serta diketahui bahwa variabel ekuitas merek berpengaruh lebih dominan terhadap keputusan pembelian konsumen. Meskipun begitu, masih ada beberapa hal yang harus diperbaiki dari bauran ritel berkaitan dengan desain interior dan eksterior Plaza Asia Tasikmalaya, untuk variabel ekuitas merek berkaitan dengan keunggulan dalam harga, untuk variabel keputusan pembelian konsumen berkaitan dengan belanja dalam jumlah banyak. Pentingnya pelaksanaan bauran ritel dan penciptaan ekuitas merek membuat Plaza Asia Tasikmalaya terus memperhatikan aspek-aspek di dalamnya sehingga keputusan pembelian konsumen dapat terus ditingkatkan.

7. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik suatu simpulan sebagai berikut:

1. Bauran ritel yang dilakukan oleh Plaza Asia Tasikmalaya sudah dilaksanakan dengan baik. Artinya, Plaza Asia Tasikmalaya memperhatikan semua variabel yang

- dapat digunakan sebagai strategi pemasaran untuk berkompetisi pada pasar yang dipilih diantaranya berkaitan dengan lokasi, *merchandising*, *pricing*, periklanan dan promosi, atmosfer dalam gerai, dan *retail service*.
2. Ekuitas merek yang dimiliki Plaza Asia Tasikmalaya sangat baik. Artinya, kesadaran merek (*brand awareness*), persepsi kualitas (*perceived quality*), asosiasi merek (*brand asociation*), dan loyalitas merek (*brand loyalty*) konsumen Plaza Asia Tasikmalaya sangat baik.
 3. Keputusan pembelian konsumen Plaza Asia Tasikmalaya sangat baik. Artinya, konsumen Plaza Asia Tasikmalaya melakukan pemilihan dengan sangat baik terhadap dua atau lebih alternatif pilihan untuk berbelanja dan pada akhirnya memutuskan untuk melakukan pembelian di Plaza Asia Tasikmalaya.
 4. Terdapat pengaruh secara simultan dan parsial bauran ritel dan ekuitas merek terhadap keputusan pembelian konsumen Plaza Asia Tasikmalaya.

Berdasarkan data dan simpulan yang telah diperoleh dalam penelitian ini, maka penulis memberikan beberapa saran yang sekiranya dapat bermanfaat sebagai masukan bagi pihak yang berkepentingan. Adapun saran yang dapat diberikan diambil dari poin terendah dari indikator tiap variabel adalah sebagai berikut:

1. Untuk variabel bauran ritel berkaitan dengan desain interior dan eksterior Plaza Asia Tasikmalaya kurang menarik, maka disarankan kepada perusahaan untuk membuat desain interior dan eksterior dengan lebih menarik dengan mengusung tema-tema tertentu, tidak hanya pada dilakukan pada hari besar saja.
2. Untuk variabel ekuitas merek berkaitan dengan keunggulan dalam harga, maka disarankan kepada perusahaan untuk meningkatkan keunggulan dalam harga yang

ditawarkan kepada konsumen, yaitu dengan mengadakan program diskon atau harga hemat.

3. Untuk variabel keputusan pembelian konsumen berkaitan dengan belanja dalam jumlah banyak, maka disarankan kepada perusahaan untuk mengadakan lebih sering program “*buy 1 get 1 free*” atau gratis produk untuk setiap pembelian dalam jumlah tertentu sehingga menstimulus konsumen agar belanja dalam jumlah lebih banyak.

DAFTAR PUSTAKA

- Ashutosh Nigam, Rajiv Kaushik. 2011. *Impact of Brand Equity on Customer Purchase Decisions: An Empirical Investigation with Special Reference to Hatchback Car Owners in Central Haryana*. IJCEM International Journal of Computational Engineering & Management, Vol. 12, April 2011.
- Basu Swastha. 2002. *Azas-Azas Marketing*. Yogyakarta: Liberty.
- Bayu Nurbiyanto, Suharyono, Srikandi Kumadji. 2010. *Pengaruh Bauran Ritel (Retailing Mix) Terhadap Keputusan Pembelian (Survei pada Konsumen Griya Batik MX Mall Malang)*. Jurnal Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
- Berman, Barry dan Evans, Joel R. 2004. *Retail Management A Strategic Approach*. Ninth Edition. New Jersey: Pearson Education International.
- Bob Foster. 2012. *Monograf Analisa Bauran Penjualan Ritel (Retailing Mix) Departement Store di DKI Jakarta*. Universitas Informatika dan Bisnis Bandung.
- _____. 2014. *Peranan Bauran Penjualan Eceran (Retailing Mix) yang Baik Dalam Membangun Industri Ritel Modern Yang Tangguh di Indonesia*. Universitas Informatika dan Bisnis Bandung.

- Buchari Alma. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Churchill, Gilbert A. 2005. *Dasar-dasar Riset Pemasaran*. (Jilid 2). Jakarta: Erlangga.
- Darmadi Duriyanto, Sugiarto, Lie Joko Budiman. 2004. *Brand Equity Ten: Strategi Memimpin pasar*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Debbie Tri Anggraeni, I Ketut Nurcahya. 2007. *Pengaruh Retail Mix Terhadap Keputusan Pembelian Pada Bali Cenik Kids Apparel Di Denpasar*. Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana. - 14 -
- Dewa Ayu Dewiasih, Made Ary Meitriana, Anjuman Zukhri. 2014. *Pengaruh Bauran Pemasaran Eceran (Retailing Mix) Terhadap Keputusan Pembelian Pada Mini Market Indomaret Dewi Sartika Utara*. Jurnal Universitas Pendidikan Ganesha Vol 4 No. 1 Tahun 2014.
- Fadly. 2014. *Pengaruh Retailing Mix Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Kasus Pada Minimarket Eramart Di Kota Samarinda)*. eJournal Administrasi Bisnis, 2014, 2 (2) : 173-186.
- Fandy Tjiptono. 2011. *Manajemen & Strategi Merek*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Fauzan Sulistiyawan. 2008. *Pengaruh Retailing Mix Terhadap Keputusan Pembelian Pada Alfamart Di Jl. Gajayana Malang*. Jurnal UIN Malang.
- Freddy Rangkuti. 2002. *The Power of Brand: teknik mengelola brand equity dan strategi pengembangan merek*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2005. *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: BP UNDIP.
- Gima Sugiama. 2008. *Metode riset dalam bisnis dan manajemen*. Bandung: Guardaya Intri mata.
- Harun Al Rasyid. 2005. *Metode Penelitian*, Cetakan Pertama. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hendro Eko Yulianto, Edy Yulianto, Wilopo. 2013. *Pengaruh Retail Marketing Mix Terhadap Keputusan Pembelian Tidak Terencana Pada Pusat Perbelanjaan (Survei Pada Konsumen Matahari Department Store Cabang Matos)*. Jurnal Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
- Jogiyanto. 2008. *Metode Penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium dua diterjemahkan oleh Hendra Teguh, Rony A. Rusli dan Benyamin Molan. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas, Jakarta: Erlangga.
- Kristian Suhartadi WN. 2010. *Pengaruh Ekuitas Merek dan Bauran Ritel terhadap Customer Switching Behaviour dan Loyalitas melalui Kepuasan pada Konsumen Alfamart di Kota Jember*. Jurnal Fakultas Bisnis Manajemen Universitas Widyatama.
- M. Ikhwan. 2012. *Analisis Pengaruh Retailing Mix Terhadap Keputusan Pembelian Pada Konsumen Circle-K di Jl. Sultan Hasanuddin Makassar*. Jurnal Universitas Hasanudin Makassar.
- M Riza Pahlawi. 2012. *Pengaruh Retailing Mix Terhadap Pengambilan Keputusan Pembelian Pada Minimarket Indomaret Mejobo Kudus*. Jurnal Universitas Muria Kudus.
- Ma'ruf, Hendri. 2005. *Pemasaran Ritel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Misbakhul Munir, I Made Bayu Dirgantara. 2011. *Analisis*

- Pengaruh Retailing Mix Terhadap -
15 -
Keputusan Pembelian Pada Mini Market
Permata Di Kecamatan
Balapulang. Jurnal Universitas
Diponegoro Semarang.*
- Mohammad Doostar, Maryam Kazemi
Iman Abadi, Reza Kazemi Iman
Abadi. 2012. *Impact of Brand
Equity on Purchase Decision of
Final Consumer Focusing on
Products with Low Mental Conflict.*
Journal of Basic and Applied
Scientific Research.
- Mohammad Reza Jalilvand, Neda
Samiei, Seyed Hessamaldin
Mahdavinia. 2011. *The Effect of
Brand Equity Components on
Purchase Intention:An Application
of Aaker's Model in the Automobile
Industry.* International Business
and Management Vol. 2, No. 2.
2011, pp. 149-158.
- Pornnarat Boonwanna, Chanin
Srisuwannapa and Nuttawut
Rojniruttikul. 2014. *Brand Equity
Affecting Purchasing Decision
Process of Doughnut from the
Department Store in Bangkok.*
Proceedings of Annual Tokyo
Business Research Conference 15 -
16 December 2014, Waseda
University, Tokyo, Japan.
- Roki Pariyanto. 2013. *Pengaruh Variabel
Retail Mix Terhadap Keputusan
Pembelian (Studi Pada Minimarket
Indomaret Di Kota Semarang).*
Jurnal Fakultas Ekonomi dan
Bisnis, Universitas Dian
Nuswantoro.
- Schiffman. G., Leon, Leslie, Lazar,
Kanuk. 2004. *Perilaku Konsumen.*
Alih bahasa oleh Zoelkifli Kasip.
Jakarta: Gramedia.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian
Bisnis.* Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Usman Thoyib. 1998. *Manajemen
Perdagangan Eceran.* Yogyakarta:
Ekonosia.
-
-

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN KOORDINASI DAN DISIPLIN KERJA
TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI
PT. POS INDONESIA TASIKMALAYA**

Abstract

The purpose of this study was to analyze the leadership style, Coordination, discipline, Productivity and Influence Leadership Styles, Coordination and discipline on work productivity employees PT.Pos Indonesia Tasikmalaya.

The research method used in this study is a survey research methods, while the data collection techniques through questionnaires and interviews. The research using population size of 112 respondents. The analysis tools are path analysis.

Simultaneously style of leadership, coordination and discipline of work has an influence on the productivity of employees working at PT. Pos Indonesia Tasikmalaya. That is obtained from r square of 0.670 or 67%

Partially leadership styles affect work productivity. Influence leadership styles for 14.88% of employee productivity. PT. Pos Indonesia Tasikmalaya. Effect of coordination on work productivity by 20.48% .. Effect of labor discipline on work productivity by 31.57%

Keyword: Leadership style, Coordination, Discipline, Productivity.

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis mengenai Gaya Kepemimpinan, Koordinasi, Disiplin Kerja, Produktivitas serta Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Koordinasi dan Disiplin Kerja terhadap Produktivitas Kerja Pegawai PT.Pos Indonesia Tasikmalaya.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian survei, sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan wawancara. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 112 responden. Alat analisis yang digunakan adalah *path analysis*.

Secara simultan gaya kepemimpinan, koordinasi dan disiplin kerja memiliki pengaruh terhadap produktivitas kerja pegawai pada PT. Pos Indonesia Tasikmalaya. Hal ini diperoleh dari r square sebesar 0,670 atau 67%

Secara parsial gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap produktivitas kerja. Pengaruh gaya kepemimpinan sebesar 14,88% terhadap produktivitas kerja pegawai PT. Pos Indonesia Tasikmalaya. Pengaruh koordinasi terhadap produktivitas kerja sebesar 20.48%.. Pengaruh disiplin kerja terhadap produktivitas kerja sebesar 31,57%.

Kata kunci: Gaya Kepemimpinan, Koordinasi, Disiplin, Produktivitas.

I. Pendahuluan

Agar sebuah perusahaan bisa *survive*, maka diperlukan seorang pemimpin yang cakap, dapat mengkoordinir kegiatan dengan baik, ditunjang dengan disiplin kerja karyawan yang tinggi. Kepemimpinan yang baik, koordinasi yang baik serta disiplin kerja karyawan yang tinggi sangat diharapkan oleh perusahaan dalam rangka merealisasikan tujuan perusahaan, baik tujuan jangka pendek maupun jangka panjang.

Di PT. Pos Indonesia juga sering terjadi pergantian pemimpin baik di level *top* manajemen maupun *middle* manajemen. Kebanyakan pemimpin masih menunjukkan sikap/gaya kepemimpinan sebagai seorang "*birokrat feodal*" yang selalu menuntut bawahannya untuk setia dan loyal, menuruti segala perintah dan keinginannya, sehingga menumbuhkan karakter bawahan yang ABS (Asal Bapak Senang). Selain itu, para pemimpin belum atau kurang memiliki kesadaran untuk menjadikan kualitas kepemimpinannya sebagai pusat perhatian positif dan karenanya mampu menjadi teladan bagi anak buahnya.

Dalam hal koordinasi horizontal maupun vertikal sering tidak berjalan dengan baik. Hal ini disebabkan karena komunikasi yang tidak berjalan lancar. Komunikasi tidak bisa berjalan dengan efektif dan efisien mengingat lokasi kantor cabang pembantu yang berjauhan.

Dalam hal disiplin kerja, pegawai PT. Pos Indonesia Tasikmalaya masih kurang baik. Hal ini bisa dilihat dari penelitian sepintas oleh peneliti yaitu ada pegawai yang secara sembunyi-sembunyi melakukan kegiatan di luar urusan dinas pada jam-jam kerja seperti terlihat mondar mandir saat jam kerja, bercerita yang kurang bermanfaat bagi kepentingan dinas atau kelompok. Pegawai belum termotivasi untuk disiplin dalam bekerja

karena masih santai dalam bekerja dengan wacana meskipun santai pekerjaan akan selesai tepat waktu. Begitu juga dengan lingkungan yang masih kurang mendukung untuk pegawai bekerja dengan disiplin dan motivasi yang tinggi. Hal ini terlihat pada pegawai di beberapa kantor pos cabang di kecamatan yang jaraknya jauh, tidak memakai seragam, datang terlambat karena merasa tidak ada yang mengawasi dari kantor Pos Cabang Tasikmalaya.

Di PT. Pos Indonesia, seluruh karyawan diharapkan produktivitas kerjanya tinggi. Tetapi dalam kenyataannya terdapat beberapa fenomena yang terjadi seperti ketika waktu istirahat yang terlalu lama, bekerja asal-asalan dan lain sebagainya.

Berdasarkan di atas, maka perlu diadakannya suatu kajian yang bersifat penelitian yaitu tentang "Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Koordinasi Dan Kedisiplinan Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai di PT. Pos Indonesia Tasikmalaya".

Identifikasi masalah yang diungkapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan, koordinasi dan disiplin kerja terhadap produktivitas kerja pegawai PT. Pos Indonesia.
2. Bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan terhadap produktivitas kerja pegawai di PT. Pos Indonesia Tasikmalaya.
3. Bagaimana pengaruh koordinasi terhadap produktivitas kerja pegawai di PT. Pos Indonesia Tasikmalaya.
4. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap produktivitas kerja pegawai di PT. Pos Indonesia Tasikmalaya.

Tujuan yang ingin dicapai dari pelaksanaan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Pengaruh gaya kepemimpinan, koordinasi dan disiplin kerja terhadap

- Produktivitas Kerja Karyawan di PT. Pos Indonesia Tasikmalaya.
2. Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap produktivitas kerja pegawai di PT. Pos Indonesia.
 3. Pengaruh koordinasi terhadap produktivitas kerja pegawai di PT. Pos Indonesia.
 4. Pengaruh disiplin kerja terhadap produktivitas kerja pegawai di PT. Pos Indonesia.

II. Kajian Teoritis

2.1 Gaya Kepemimpinan

Wahjosumidjo (1997: 63) mengungkapkan mengenai gaya-gaya kepemimpinan yang efektif, sebagai berikut:

1. Gaya kepemimpinan yang berorientasi pada tugas:
 - Pemimpin memberikan petunjuk-petunjuk kepada bawahan.
 - Pemimpin selalu mengadakan pengawasan secara ketat terhadap bawahan.
 - Pemimpin meyakinkan kepada bawahan, bahwa tugas-tugas harus dapat dilaksanakan sesuai dengan keinginan pemimpin.
2. Gaya kepemimpinan yang berorientasi kepada bawahan:
 - Pemimpin lebih memberikan motivasi daripada mengadakan pengawasan terhadap bawahan.
 - Pemimpin melibatkan bawahan dalam mengambil keputusan.
 - Pemimpin lebih bersikap penuh kekeluargaan, percaya, hubungan kerja sama yang saling hormat-menghormati diantara sesama anggota kelompok.

2.2 Koordinasi

Koordinasi merupakan kegiatan mengarahkan, menyatukan, mengintegrasikan usaha-usaha dan pekerjaan-pekerjaan para karyawan dalam pencapaian tujuan organisasi

Koordinasi yang baik akan terjadi apabila adanya pendelegasian wewenang yang tepat, pembagian kerja yang jelas serta adanya komunikasi yang baik di antara para karyawan (Malayu S.P. Hasibuan 2001: 85).

2.3 Disiplin

Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2000: 193) disiplin merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Pada dasarnya banyak indikator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan pegawai pada suatu organisasi, di antaranya teladan pimpinan, balas jasa, keadilan, pengawasan melekat, sanksi hukuman, ketegasan dan hubungan kemanusiaan.

2.4 Produktivitas Kerja

Menurut Ambar Teguh Sulistiani dan Rosidah (2003: 126) mengemukakan bahwa Produktivitas adalah menyangkut masalah hasil akhir, yakni seberapa besar hasil akhir yang diperoleh didalam proses produksi, dalam hal ini adalah efisiensi dan efektivitas.

Menurut Agus Dharma (1995: 476), indikator produktivitas tenaga kerja diantaranya kualitas, kuantitas pekerjaan, ketepatan waktu, semangat kerja serta disiplin kerja

III. Objek dan Metode Penelitian

Adapun objek pada penelitian adalah pegawai pada PT. POS INDONESIA Tasikmalaya dengan ruang lingkup kepemimpinan, kordinasi dan kedisiplinan serta pengaruhnya terhadap produktivitas. Metode penelitian pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif analistis dengan pendekatan survei. Metode deskriptif adalah suatu

metode yang meneliti status kelompok manusia, objek, suatu set kondisi, suatu pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang dengan tujuan membuat deskripsi, gambaran atau lukisan sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat, serta hubungan antara fenomena yang diselidiki (Mochammad Nazir, 2005: 54).

Populasi menurut Sugiyono (2003: 55) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai PT. Pos Indonesia Tasikmalaya yang berjumlah 112 orang.

Teknik analisis yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*). Tujuan digunakan analisis jalur (*path analysis*) adalah untuk mengetahui pengaruh seperangkat variabel X (*independent variable*) terhadap variabel Y , serta untuk mengetahui pengaruh antar variabel X . Teknik analisis jalur ini akan digunakan dalam menguji besarnya sumbangan (kontribusi) yang ditunjukkan oleh koefisien jalur pada setiap diagram jalur dari hubungan kausal antar variabel X_1 , X_2 dan X_3 terhadap Y . Analisis korelasi dan regresi merupakan dasar dari perhitungan koefisien jalur.

3.1 Operasionalisasi Variabel

Agar penelitian ini dapat dilaksanakan sesuai dengan yang diharapkan, maka perlu dipahami sebagai unsur-unsur yang menjadi dasar dari suatu penelitian ilmiah yang termuat dalam operasionalisasi

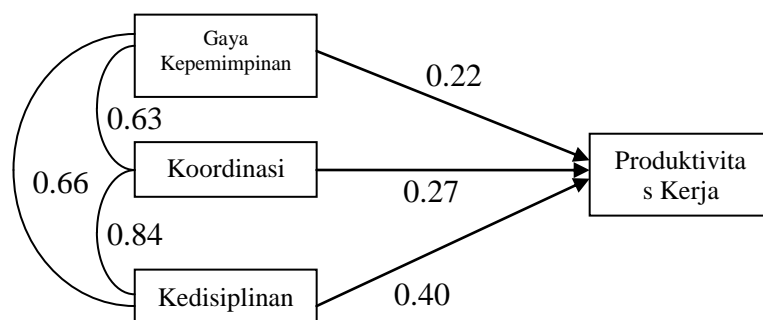
variabel penelitian. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

1. Variabel bebas atau independen (X), yaitu variabel yang mempengaruhi variabel yang tidak bebas. Yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini adalah Gaya Kepemimpinan (X_1), Koordinasi (X_2), dan Kedisiplinan (X_3)
2. Variabel tidak bebas atau dependen (Y), yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Yang menjadi variabel dependen dalam penelitian ini adalah Produktivitas.

IV. Hasil dan Pembahasan

4.1 Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Koordinasi dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di PT Pos Indonesia Tasikmalaya

Besarnya pengaruh Gaya Kepemimpinan (X_1), Koordinasi (X_2) dan disiplin kerja (X_3) terhadap Produktivitas Kerja (Y) dapat dilihat dari indikator yang digunakan oleh masing-masing variabel dengan menggunakan *Path Analysis*. Bentuk diagram analisis jalur, hasilnya sebagai berikut:



Gambar 4.1 Diagram Analisis Jalur

Dasar perhitungan pengaruh antar variabel tersebut dapat dijelaskan pada Tabel berikut ini:

No.	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung	Total Pengaruh
1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Variabel X_1 $Y \leftarrow X_1 \rightarrow Y : (PYX_1)^2 = (0.224)^2$ 	-	0.050176
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Melalui $X_2 Y \leftarrow X_1 \rightarrow X_2 \rightarrow Y$ $(PYX_1) (r_{X_1 X_2}) (PYX_2) = (0.224)(0.639)(0.271)$ ▪ Melalui $X_1 Y \leftarrow X_1 \rightarrow X_3 \rightarrow Y$ $(PYX_1) (r_{X_1 X_3}) (PYX_3) = (0.224)(0.663)(0.404)$ 	0.03879 0.059908
	Total pengaruh $X_1 \rightarrow Y$	-	0.148874
2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Variabel X_2 $Y \leftarrow X_2 \rightarrow Y : (PYX_2)^2 = (0.271)^2$ 	-	0.073441
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Melalui $X_1 Y \leftarrow X_1 \rightarrow X_2 \rightarrow Y$ $(PYX_2) (r_{X_2 X_1}) (PYX_1) = (0.271)(0.639)(0.224)$ ▪ Melalui $X_1 Y \leftarrow X_1 \rightarrow X_3 \rightarrow Y$ $(PYX_2) (r_{X_2 X_3}) (PYX_3) = (0.271)(0.846)(0.404)$ 	0.03879 0.092623
	pengaruh $X_2 \rightarrow Y$		0.204854
3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Variabel X_3 $Y \leftarrow X_3 \rightarrow Y : (PYX_3)^2 = (0.404)^2$ 	-	0.163216
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Melalui $X_1 Y \leftarrow X_1 \rightarrow X_3 \rightarrow Y$ $(PYX_3) (r_{X_3 X_1}) (PYX_1) = (0.404)(0.662)(0.224)$ ▪ Melalui $X_2 Y \leftarrow X_2 \rightarrow X_3 \rightarrow Y$ $(PYX_3) (r_{X_2 X_3}) (PYX_2) = (0.404)(0.846)(0.271)$ 	0.059908 0.092623
	Total pengaruh $X_3 \rightarrow Y$	-	0.315748
	Total pengaruh X_1, X_2, X_3		0.670
	Pengaruh luar		0.330
	Jumlah		1.00

Berdasarkan tabel dan diagram jalur tersebut di atas, hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS 16.0, untuk mengetahui besarnya pengaruh secara simultan diperoleh hasil R^2 (*R-square*) sebesar 0.670 dengan proporsi total pengaruh gaya kepemimpinan terhadap produktivitas kerja adalah 0.148874, total pengaruh koordinasi terhadap produktivitas kerja adalah 0.204854 dan total pengaruh disiplin terhadap produktivitas kerja adalah 0.315748. Faktor residu atau faktor yang mempengaruhi produktivitas selain gaya kepemimpinan, koordinasi dan disiplin adalah sebesar 33%.

Secara simultan, total pengaruh gaya kepemimpinan, koordinasi dan disiplin terhadap produktivitas kerja adalah sebesar 67% termasuk dalam kategori baik, artinya setiap perubahan gaya kepemimpinan, koordinasi dan disiplin akan menyebabkan perubahan produktivitas kerja sebesar 67%. Hasil perhitungan statistik menyatakan bahwa yang memiliki pengaruh paling kuat terhadap produktivitas kerja adalah disiplin dibandingkan dengan gaya kepemimpinan dan koordinasi. Diketahui nilai *Sig. F. Change* $0.000 < \alpha = 0.00$, artinya H_a diterima dan H_0 ditolak. Sehingga pengujian hipotesisnya diterima, artinya dapat diperoleh kesimpulan secara simultan “Terdapat pengaruh signifikan gaya kepemimpinan, koordinasi dan disiplin

terhadap produktivitas kerja pada PT Pos Indonesia Tasikmalaya”.

4.2 Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Produktivitas Kerja pada PT Pos Indonesia Tasikmalaya.

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan analisa jalur, besarnya pengaruh gaya kepemimpinan terhadap produktivitas kerja secara langsung adalah 0.050176, sedangkan pengaruh tidak langsung atau besarnya pengaruh gaya kepemimpinan terhadap produktivitas kerja melalui koordinasi adalah 0.03879, besarnya pengaruh gaya kepemimpinan terhadap produktivitas kerja melalui disiplin adalah 0.059908. Sehingga total keseluruhan adalah sebesar 0.148874, artinya bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap produktivitas kerja sebesar 14.88%.

Diketahui kriteria penolakan H_0 jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,984 dan t signifikan sebesar 0,004 dengan mengambil taraf signifikan α sebesar 5% maka nilai t_{tabel} sebesar 1,660, sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak atau dengan kata lain gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap produktivitas kerja pada PT Pos Indonesia Tasikmalaya. Sehingga pengujian hipotesis variabel gaya kepemimpinan terhadap produktivitas kerja diterima, dapat diperoleh kesimpulan secara parsial “Terdapat pengaruh signifikan gaya kepemimpinan terhadap produktivitas kerja pada PT Pos Indonesia Tasikmalaya”.

Hal ini berarti gaya kepemimpinan yang diterapkan di PT. Pos Indonesia sudah cukup baik. Pimpinan sudah menerapkan gaya kepemimpinan berorientasi tugas dengan cara memberikan instruksi dengan jelas atas tugas yang harus diselesaikan oleh pegawai, memantau agar pegawai bisa mencapai target, memantau pekerjaan

pegawai agar memberikan pelayanan yang bermutu/baik. Selain itu, pimpinan juga menerapkan gaya kepemimpinan berorientasi bawahan dengan selalu berusaha memberikan motivasi dalam menyelesaikan setiap pekerjaan. Pimpinan pun sudah menciptakan hubungan kerja maupun hubungan sosial yang baik dengan pegawai serta saling menghormati. Hal ini dilakukan agar suasana kerja kondusif. Dengan suasana kerja seperti ini bisa meningkatkan produktivitas kerja pegawai.

Hal ini sejalan penelitian Husna Purnama (2012) “*Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Bengkel Pada CV. Mitra Denso Di Bandar Lampung*” yang menyatakan bahwa Gaya Kepemimpinan berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja.

4.3 Pengaruh Koordinasi Terhadap Produktivitas Kerja pada PT Pos Indonesia Tasikmalaya

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan analisa jalur, besarnya pengaruh koordinasi terhadap produktivitas kerja secara langsung adalah 0.073441, sedangkan pengaruh tidak langsung koordinasi terhadap produktivitas kerja melalui gaya kepemimpinan sebesar 0.03879 dan pengaruh tidak langsung koordinasi terhadap produktivitas kerja melalui disiplin sebesar 0.092623. Sehingga total keseluruhan adalah sebesar 0.204854, artinya bahwa ketika terjadi perubahan koordinasi akan mengakibatkan perubahan terhadap produktivitas kerja sebesar 20.48%.

Diketahui kriteria penolakan H_0 jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,566 dan t signifikan sebesar 0,012 dengan mengambil taraf signifikan α sebesar 5% maka nilai t_{tabel} sebesar 1,660, sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak atau dengan kata lain

koordinasi berpengaruh terhadap produktivitas kerja pada PT Pos Indonesia Tasikmalaya. Sehingga pengujian hipotesis variabel koordinasi terhadap produktivitas kerja diterima, dapat diperoleh kesimpulan secara parsial “Terdapat pengaruh signifikan koordinasi terhadap produktivitas kerja pada PT Pos Indonesia Tasikmalaya”.

Hal ini berarti pelaksanaan koordinasi yang dilaksanakan pegawai PT. Pos Indonesia Tasikmalaya cukup baik. Salah satu kunci dalam melakukan koordinasi adalah komunikasi. Komunikasi secara vertikal maupun horizontal akan meningkatkan produktivitas/kinerja pegawai. Pimpinan harus mengkomunikasikan/menginformasikan tentang visi, misi, tujuan dan sasaran organisasi, budaya organisasi serta segala kebijakan yang dilakukan, kepada seluruh pegawai. Hal ini akan membuat pemahaman nilai-nilai organisasi pegawai menjadi baik. Pemahaman nilai-nilai organisasi yang baik akan menimbulkan komitmen yang tinggi. Komitmen inilah yang akan meningkatkan produktivitas kerja pegawai.

Kunci lain dalam koordinasi adalah pendelegasian wewenang dan pembagian kerja. Pendelegasikan wewenang kepada karyawan dalam melaksanakan tugas disertai tanggungjawab akan meningkatkan produktivitas kerja pegawai. Pendelegasian wewenang memberi keleluasaan kepada pegawai untuk bekerja sesuai cara masing-masing. Setelah selesai melaksanakan tugas, pegawai harus menyampaikan laporan pertanggungjawaban atas tugas yang diberikan. Pembagian kerja dengan baik sesuai dengan bidang keahliannya akan meningkatkan produktivitas. Hal ini sejalan dengan penelitian dari Rini Mutiara (2013) “*Pengaruh Koordinasi Internal Terhadap Produktivitas Kerja Di*

UPTD Pendidikan Kecamatan Panumbangan Kabupaten Ciamis”. yang menyatakan bahwa terdapat Pengaruh positif antara koordinasi internal dengan produktivitas kerja di Kantor UPTD Pendidikan Kecamatan Panumbangan Kabupaten Ciamis.

4.4 Pengaruh Kedisiplinan Terhadap Produktivitas Kerja pada PT Pos Indonesia Tasikmalaya

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan analisa jalur, besarnya pengaruh kedisiplinan terhadap produktivitas kerja secara langsung adalah 0.163216, sedangkan pengaruh tidak langsung kedisiplinan terhadap produktivitas kerja melalui gaya kepemimpinan sebesar 0.059908 dan pengaruh tidak langsung kedisiplinan terhadap produktivitas kerja melalui koordinasi sebesar 0.092623. Sehingga total keseluruhan adalah sebesar 0.315748, artinya bahwa ketika terjadi perubahan kedisiplinan akan mengakibatkan perubahan terhadap produktivitas kerja sebesar 31,57%.

Diketahui kriteria penolakan H_0 jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,726 dan t signifikan sebesar 0,000 dengan mengambil taraf signifikan α sebesar 5% maka nilai t_{tabel} sebesar 1,660, sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak atau dengan kata lain kedisiplinan terhadap produktivitas kerja pada PT Pos Indonesia Tasikmalaya. Sehingga pengujian hipotesis variabel kedisiplinan terhadap produktivitas kerja diterima, dapat diperoleh kesimpulan secara parsial “Terdapat pengaruh signifikan kedisiplinan terhadap produktivitas kerja pada PT Pos Indonesia Tasikmalaya”.

Hal ini berarti disiplin kerja pegawai sudah baik dan memiliki pengaruh terbesar yaitu sebesar 31,57%.

Penegakan disiplin pegawai diatur melalui Peraturan Pemerintah No. 53 tahun 2010 tentang disiplin PNS, disebutkan bahwa disiplin pegawai negeri adalah: *“kesanggupan Pegawai Negeri Sipil untuk menaati kewajiban dan menghindari larangan yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan dan atau peraturan kedinasan yang apabila tidak ditaati atau dilanggar dijatuhi hukuman disiplin”*. Sangat jelas dideskripsikan dalam PP tersebut bahwa tidak ada alasan bagi PNS dengan sepenuhnya, karena adanya ancaman hukuman disiplin bagi pelanggar-pelanggarnya. Dalam menerapkan disiplin, peraturan dan ketentuan yang berlaku di instansi atau organisasi harus dipatuhi oleh seluruh pegawai. Hal ini menunjukkan dedikasi masing-masing pegawai pada instansi atau organisasi bersangkutan. Sikap, perbuatan maupun perkataan seorang pegawai harus baik. Hal ini menunjukkan kredibilitas moral instansi atau organisasi terkait terutama terhadap masyarakat sekitar.

Disiplin yang baik adalah disiplin yang datang atas kesadaran dirinya sendiri bukan dipaksa atau terpaksa. Disiplin yang seperti ini akan membawa pengaruh yang positif bagi pegawai itu sendiri maupun untuk organisasi. Menyangkut pekerjaan, pegawai dituntut untuk menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan target, atau waktu yang telah ditentukan, supaya pegawai termotivasi untuk menyelesaikan pekerjaan dengan efektif dan efisien. Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai target akan mendukung tercapainya tujuan instansi lebih cepat dan lebih mudah. Kepatuhan pegawai akan peraturan yang telah ditentukan juga mempengaruhi produktivitas pegawai. Hal ini sejalan dengan penelitian dari Sukmayati (2013) *“Pengaruh Disiplin Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. Sinar Lestari Ultrindo Kota Banjar”*

yang menyatakan bahwa disiplin berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja.

V. Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif untuk gaya kepemimpinan terhadap produktivitas kerja pegawai di PT Pos Indonesia Tasikmalaya. Kemudian untuk gaya kepemimpinan termasuk kriteria baik, artinya bahwa pimpinan di PT Pos Indonesia Tasikmalaya dalam memberikan arahan, petunjuk, pengawasan, motivasi, dan sikap terhadap bawahan cukup baik. Untuk mencapai produktivitas pegawai yang tinggi maka gaya kepemimpinan pun harus baik.
2. Terdapat Pengaruh positif untuk koordinasi terhadap produktivitas pegawai PT Pos Indonesia Tasikmalaya. Tingkat koordinasi di PT Pos Indonesia Tasikmalaya termasuk kategori baik, hal ini terlihat dengan pendelegasian wewenang, pembagian kerja yang baik, pemberian keleluasaan dalam penyelesaian pekerjaan serta komunikasi yang baik.
3. Terdapat pengaruh positif untuk disiplin kerja terhadap terhadap produktivitas kerja pegawai di PT Pos Indonesia Tasikmalaya. Tingkat disiplin pegawai PT Pos Indonesia Tasikmalaya ada pada kategori baik, hal ini dilihat dari kehadiran tiap jam kerja menunjukkan pegawai sudah melaksanakan tingkat disiplin dengan penuh rasa tanggung jawab kepada pekerjaannya. Peraturan dan ketentuan yang telah diberlakukan di instansi atau organisasi merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam penerapan disiplin bagi seluruh

pegawai. Hal ini menunjukkan dedikasi masing-masing pegawai pada instansi atau organisasi bersangkutan.

4. Secara simultan maupun secara parsial dapat disimpulkan terdapat pengaruh signifikan gaya kepemimpinan, koordinasi dan disiplin terhadap produktivitas kerja di PT Pos Indonesia Tasikmalaya. Hasil penelitian tersebut sesuai dengan konsep atau teori yang menyatakan bahwa kepemimpinan, kordinasi dan kedisiplinan berperan dalam membentuk produktivitas kerja pegawai, yang nantinya akan memberikan efek yang positif dalam jangka panjang bagi suatu organisasi atau perusahaan.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan setelah menganalisa hasil penelitian mengenai Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Koordinasi dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di PT Pos Indonesia Tasikmalaya, sebagai berikut:

1. Sebaiknya pimpinan menyediakan sarana berupa kotak saran, sms center atau media lainnya untuk menyalurkan pendapat, saran atau keluhan dari pelanggan maupun bawahan ketika melakukan sesuatu atau ketika mengambil keputusan maupun kebijakan.
2. Sebaiknya dibangun sistem yang baik untuk pemberian *reward* bagi pegawai yang berprestasi. Hal ini menjaga agar pegawai tidak memiliki prinsip yang disiplin maupun yang kurang disiplin, akhirnya akan sama-sama naik pangkat.
3. Sebaiknya dibangun sistem informasi kepegawaian/SDM yang terintegrasi untuk memantau disiplin kerja pegawai dan produktivitas/kinerja pegawai. Hal ini dimaksudkan agar

tidak terjadi disiplin administratif saja tetapi tidak dibarengi dengan produktivitas kerja yang tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dharma, 2001, Manajemen Supervisi, Jakarta: PT. Raja Grafindo Perkasa
- Ambar Teguh Sulistyani, 2008, Kepemimpinan Profesional; Pendekatan Leadership Games, Edisi Pertama, Yogyakarta: Gava Media
- Ambar Teguh Sulistyani dan Rosidah, 2003, Manajemen Sumber Daya Manusia, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Husein Umar. 2002. *Metode Riset Bisnis*. Edisi Pertama. Jakarta: PT. Grmedia Pustaka Utama.
- Husna Purnama (2012) *“Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Bengkel Pada CV. Mitra Denso Di Bandar Lampung”*. Jurnal Organisasi dan Manajemen, Vol.2, No:1 Maret 2012: 34-45.
- Indriyo Gito Sudarmo, 1990, Prinsip Dasar Manajemen, Yogyakarta: BPF
- Iqbal Hasan. 2002. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Edisi pertama. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ridwan, 2002, Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian, Bandung:Alfabeta
- Rini Mutiara (2013) *“Pengaruh Koordinasi Internal Terhadap Produktivitas Kerja Di UPTD Pendidikan Kecamatan Panumbangan Kabupaten Ciamis”*. Jurnal Universitas Galuh Vol. 2 Agustus 2013.
http://www.universitasgaluh.ac.id/jurnal/modul/ejurnal_read.php?file=../download/c9b8e8.pdf&i

[d=484](#)

- Sugiyono. 2003. *Statistik untuk Penelitian*. Cetakan Ketiga, CV. Alfabeta : Bandung.
- Sudjana. 2000, *Statistik untuk Ekonomi dan Niaga*, Edisi Baru (Edisi Kelima), Bandung, Penerbit Tarsito.
- Suharsimi Arikunto, 2002, *Prosedur Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta
- Sukmayati (2013) “*Pengaruh Disiplin Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. Sinar Lestari Ultrindo Kota Banjar*”. Jurnal Unsil 2013
<http://journal.unsil.ac.id/jurnalunsil-1621-.html>
- T. Hani Handoko, 1997, *Manajemen dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Liberty.
- Veithzal Rivai., 2004, *Kepemimpinan Dan Perilaku Organisasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Vincent Gaspersz, 2000, *Manajemen Produktivitas Total*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wahjosumidjojo, 1997, *Kepemimpinan Dan Motivasi*, Jakarta : Ghalia Indonesia

Dokumen :

Peraturan Pemerintah Nomor. 53/2010 tentang *Displin PNS*.

Peraturan Pemerintah Nomor. 30 tahun1980 tentang “*Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil*”.

J-POLITRI
(Jurnal Bisnis, Keuangan dan Komputer)

Alamat : Kampus Politeknik Triguna Tasikmalaya

Jl. Raya Indihiang No. 7

Telp 323232, 332021 PO. BOX. 46151

website. www.poltektriguna.ac.id

E-mail : lppm.politekniktriguna@gmail.com

ISSN. 2549 - 8924



9 772549 892132