



AREAI
ASOSIASI RISET EKONOMI DAN AKUNTANSI INDONESIA

P-ISSN : 3031-3392

E-ISSN : 3031-3384

Anggaran

Jurnal Publikasi Ekonomi
dan Akuntansi

VOLUME 1 NO. 3 SEPTEMBER 2023

bekerjasama dengan:



diterbitkan oleh:

Asosiasi Riset Ekonomi dan Akuntansi Indonesia
Alamat: Perum. Cluster G11 Nomor 17, Jl. Plamongan Indah
Kadungwingin, Pedurungan, Semarang City, Central Java 50195

ANGGARAN
JURNAL PUBLIKASI EKONOMI DAN AKUNTANSI
VOLUME 1 NO. 3 SEPTEMBER 2023

FOKUS DAN RUANG LINGKUP JURNAL

Anggaran: Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi dengan E-ISSN 3031-3384 (Online - Elektronik), P-ISSN 3031-3392 (Print - Cetak) adalah jurnal yang dikhususkan untuk publikasi artikel ilmiah yang diterbitkan oleh Persatuan Riset Ekonomi dan Akuntansi Indonesia. Jurnal ini terbit 4 kali dalam setahun yaitu pada bulan Maret, Juni, September dan Desember. Misi Anggaran: Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi adalah untuk mendiseminasikan, mengembangkan dan memfasilitasi hasil-hasil penelitian Ilmu Ekonomi dan Akuntansi, sebagai wadah bagi para dosen, guru, peneliti dan praktisi di bidang Ekonomi dan Manajemen dari seluruh Indonesia, dalam melakukan pertukaran informasi mengenai hasil penelitian terbaru yang telah dilakukan

Artikel-artikel yang dipublikasikan di **Anggaran: Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi** meliputi hasil-hasil penelitian ilmiah asli (prioritas utama), artikel ulasan ilmiah yang bersifat baru (tidak prioritas), atau komentar atau kritik terhadap tulisan yang ada. **Anggaran: Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi** menerima manuskrip atau artikel dalam bidang Ilmu bidang Ekonomi dan Manajemen. dari berbagai kalangan akademisi dan peneliti baik nasional maupun internasional.

Artikel-artikel yang dimuat di jurnal adalah artikel yang telah melalui proses penelaahan oleh Mitra *Bebestari* (*peer-reviewers*). Pusat Publikasi Hasil bidang bidang Ekonomi dan Manajemen yang relevan hanya menerima artikel-artikel yang berasal dari hasil-hasil penelitian asli (prioritas utama), dan artikel ulasan ilmiah yang bersifat baru (tidak prioritas). Keputusan diterima atau tidaknya suatu artikel ilmiah di jurnal ini menjadi hak dari Dewan Penyunting berdasarkan atas rekomendasi dari Mitra *Bebestari*.

INFORMASI INDEKSASI JURNAL

Anggaran: Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi: E-ISSN 3031-3384 (Online - Elektronik), P-ISSN 3031-3392 (Print - Cetak) <https://journal.areai.or.id/index.php/anggaran> adalah *peer-reviewed journal* yang rencana terindeks di beberapa pengindeks bereputasi, antara lain: **Google Scholar**; **Garda Rujukan Digital (GARUDA)**, **Directory of Open Access Journal (DOAJ)**.



ANGGARAN
JURNAL PUBLIKASI EKONOMI DAN AKUNTANSI
VOLUME 1 NO. 3 SEPTEMBER 2023

Ketua Dewan Editor

Dr. Imang DP, SE.,M.Si.,Ak.,CA.,CIBA.,ACPA ; Universitas Dian Nuswantoro

Ketua Pelaksana

Musdar Muhamma,SE.,M,E ; Universitas Khairun

Editorial Board/ Anggota Dewan Editor

Destin Alfianika Maharani, S.E., M.Ak. Universitas Perwira Purbalingga
Suwandi ; Institut Ilmu Sosial dan Bisnis Andi Sapada
Khoiruddin, S. Sos, ME. S. Marcom ; Universitas Darul 'Ulum Jombang
Aufa Rizka Azzumi, S.E., M.A. ; Stikes Ibnu Sina Ajibarang
Indrawati Mara Kesuma, SE, M. Si ; Universitas Bina Insan
Dr. Ayu Esteka Sari, S.E., M.M ; STIE Sakti Alam Kerinci
Valeria Eldyn Gula, S.Tr.Keu., M. Ak ; Universitas Nusa Nipa
Maria Viviana Nurak Lewar, S. Ak, M.M ; Universitas Nusa Nipa

Asisten Pelaksana

Mira Yanuarti ; Universitas Pat Petulai
Cikit Apriyanti, S.E., M.Si Universitas Pat Petulai

Tim Reviewer

Muh. Sabir. M, SE.,M.Si ; Universitas Ichsan Gorontalo
Arisky Andrinaldo, S.E., M.Ak ; Universitas Bina Insan
Edisah Putra Nainggolan ; Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Metyria Imelda Hutabarat, S.E., M.Si STMIK Methodist Binjai
Padriyansyah, SE., M.Si Universitas Tridinanti
Trie Hierdawati, SE.,ME Universitas Muhammadiyah Jambi
Dimas Realino, SE., M. M ; Universitas Nusa Nipa
Maria Goreti Mao Tokan, S.Ab., M. Ak ; Universitas Nusa Nipa

Diterbitkan Oleh :

Asosiasi Riset Ekonomi dan Akuntansi Indonesia
berdasarkan S.K.Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia

NOMOR AHU-0000008.AH.01.07.TAHUN 2024

Alamat : Taman Batursari Indah E-3 RT 003 RW 036, kel. Batursari,

Kec. Mranggen, Kab. Demak, Jawa Tengah, Indonesia

ANGGARAN
JURNAL PUBLIKASI EKONOMI DAN AKUNTANSI
VOLUME 1 NO. 3 SEPTEMBER 2023

KATA PENGANTAR

Anggaran: Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi dengan E-ISSN 3031-3384 (Online - Elektronik), P-ISSN 3031-3392 (Print - Cetak) adalah jurnal yang dikhususkan untuk publikasi artikel ilmiah yang diterbitkan oleh Persatuan Riset Ekonomi dan Akuntansi Indonesia. Jurnal ini terbit 4 kali dalam setahun yaitu pada bulan Maret, Juni, September dan Desember. Misi Anggaran: Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi adalah untuk mendiseminasikan, mengembangkan dan memfasilitasi hasil-hasil penelitian Ilmu Ekonomi dan Akuntansi, sebagai wadah bagi para dosen, guru, peneliti dan praktisi di bidang Ekonomi dan Manajemen dari seluruh Indonesia, dalam melakukan pertukaran informasi mengenai hasil penelitian terbaru yang telah dilakukan

Anggaran: Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi menerbitkan satu-satunya makalah yang secara ketat mengikuti pedoman dan template untuk persiapan naskah. Semua manuskrip yang dikirimkan akan melalui proses *peer review double-blind*. Makalah tersebut dibaca oleh anggota redaksi (sesuai bidang spesialisasi) dan akan disaring oleh Redaktur Pelaksana untuk memenuhi kriteria yang diperlukan untuk publikasi. Naskah akan dikirim ke dua *reviewer* berdasarkan pengalaman historis mereka dalam *mereview* naskah atau berdasarkan bidang spesialisasi mereka. **Anggaran: Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi** menerbitkan telah meninjau formulir untuk menjaga item yang sama ditinjau oleh dua pengulas. Kemudian dewan redaksi membuat keputusan atas komentar atau saran pengulas.

Reviewer memberikan penilaian atas orisinalitas, kejelasan penyajian, kontribusi pada bidang/ilmu pengetahuan. Jurnal ini menerbitkan artikel penelitian (*research article*), artikel telaah/studi literatur (*review article/literature review*), laporan kasus (*case report*) dan artikel konsep atau kebijakan (*concept/policy article*), di semua Ilmu Ekonomi dan Akuntansi yang relevan. Artikel yang akan dimuat merupakan karya yang orisinal dan belum pernah dipublikasikan. Artikel yang masuk akan *direview* oleh tim *reviewer* yang berasal dari *internal* maupun *eksternal*.

Dewan Penyunting akan berusaha terus meningkatkan mutu jurnal sehingga dapat menjadi salah satu acuan yang cukup penting dalam perkembangan ilmu. Penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Mitra *bestari* bersama para anggota Dewan Penyunting dan seluruh pihak yang terlibat dalam penerbitan jurnal ini.

Salam,

Ketua Penyunting

ANGGARAN
JURNAL PUBLIKASI EKONOMI DAN AKUNTANSI
VOLUME 1 NO. 3 SEPTEMBER 2023

DAFTAR ISI

Fokus Dan Ruang Lingkup Jurnal	I
Tim Editor	II
Kata Pengantar	III
Daftar Isi	IV
Kontribusi Perusahaan Di Sektor Pariwisata Terhadap Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Kota Manado Stelly S. Morasa, Richard T. Poluan, Astrieth Fenny Patrisia Sopotan	Hal 01-10
Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik Muhammad Imron Hamzah	Hal 11-24
Peran Kinerja Pegawai Penyedia Jasa Lainnya Perorangan Terhadap Kepuasan Warga Pada Ruang Publik Terpadu Ramah Anak Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat Abdul Kohar, Ahmad Fadli, Moh.Tahang, Mutiarani Mutiarani	Hal 25-47
Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Lokasi Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Sifahudztahanina Sifahudztahanina, Moeljono Moeljono, Aep Saeafullah	Hal 48-63
Pengaruh Return On Assets (ROA) Dan Debt To Equity Ratio (DER) Terhadap Financial Distress Pada Perusahaan Manufaktur Sektor Industri Barang Konsumsi Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2020-2022 Endang Dwi Wahyuningsih, Aniqotunnafiah Aniqotunnafiah, Vira Nur Hidayah	Hal 64-80
Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bima Leni Kusumawati, Firmansyah Kusumayadi	Hal 81-90



Kontribusi Perusahaan Di Sektor Pariwisata Terhadap Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Kota Manado

Stelly S. Morasa

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Manado

Richard T. Poluan

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Manado

Astrieth Fenny Patrisia Soputan

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Manado

Alamat : Jl. Maengket Kompleks Taman Budaya Wanea Manado, Sulawesi Utara.

Korespondensi penulis : stellymorasa@yahoo.com

Abstract. *Gross Regional Domestic Product (GRDP) illustrates the ability of a region to create output on a certain period. Gross value can be seen from the development and growth of the economy including the tourism sector in certain years in Manado city. The aim of this research was to identify and describe the contributions of the companies in the tourism sector to the GRDP of Manado City. This research was conducted at Manado City Tourism Office, Central Bureau of Statistics Manado City, and in some tourism industries that exist in Manado City, such as hotels, restaurants and travel agents. This research used quantitative methods with statistical mathematical and descriptive approaches using the analysis percentage of GRDP. The results show that the contribution of GRDP of tourism sector to the total GRDP of Manado City have increase. It was found also that the company's biggest contribution in the tourism sector to GRDP were from trade, hotels and restaurants and the smallest was from the entertainment and recreation. The increased in contribution of the tourism industry sector was caused by the construction of new hotels, restaurants, newly built tourism objects and improved existing tourism objects and other support facilities.*

Keywords: *Company Contribution, Tourism Sector, Gross Regional Domestic Product (GRDP), Manado City*

Abstrak. Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) merupakan suatu ukuran yang menggambarkan kemampuan suatu wilayah untuk menciptakan *output* pada suatu periode tertentu. Dari nilai PDRB bisa dilihat perkembangan dan pertumbuhan ekonomi termasuk pada sektor pariwisata dalam beberapa tahun tertentu di kota Manado. Perkembangan dan pertumbuhan pada sektor pariwisata khususnya pada perusahaan-perusahaan di sektor pariwisata dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana kontribusi perusahaan di sektor pariwisata terhadap PDRB kota Manado. Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Dinas Pariwisata Kota Manado, Badan Pusat Statistik Kota Manado, dan di beberapa industri pariwisata yang ada di Kota Manado, seperti hotel, restoran dan *travel agent*. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan statistik matematik dan deskriptif dengan menggunakan analisa persentase PDRB. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kontribusi PDRB sektor pariwisata terhadap total PDRB dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Didapatkan pula bahwa kontribusi terbesar perusahaan di sektor pariwisata terhadap PDRB adalah dari sektor perdagangan, hotel dan restoran dan yang paling kecil ialah sektor hiburan dan rekreasi. Adanya peningkatan kontribusi sektor industri pariwisata disebabkan oleh dibangunnya hotel-hotel, restoran-restoran, obyek-obyek wisata yang baru serta perbaikan obyek-obyek wisata yang telah ada dan sarana penunjang lainnya.

Kata kunci : Kontribusi Perusahaan , Sektor Pariwisata , Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) , Kota Manado

LATAR BELAKANG

Pariwisata merupakan sektor yang terkemuka dalam ekonomi dunia. Disebutkan terkemuka, karena penerimaan dari sektor pariwisata merupakan masukan dari luar ekonomi domestik dan mempunyai dampak positif bagi perkembangan ekonomi suatu destinasi. Pariwisata merupakan salah satu sumber dari pendapatan atau sumber devisa bagi negara dan daerah khususnya, sehingga diperlukan pengembangan, baik itu sarana penunjang maupun objek wisata yang bisa meningkatkan pendapatan bagi negara maupun bagi suatu daerah. Sektor ini berpeluang besar untuk menghasilkan pendapatan daerah. Pariwisata merupakan salah satu sektor yang potensial untuk penerimaan/pendapatan asli daerah, yang apabila upaya pengembangannya dapat dikelola dengan baik, akan memberikan kontribusi yang besar bagi Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Industri pariwisata telah membuktikan dirinya sebagai sebuah alternatif kegiatan ekonomi yang dapat diandalkan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Ini bisa dilihat dengan tumbuh pesatnya industri pariwisata, makin banyaknya hotel yang dibangun, pendidikan keterampilan kepariwisataan, pesawat, bus dan taxi sebagai sarana penunjang yang diperlukan oleh wisatawan untuk berkunjung ke daerah tujuan wisata.

Whisnu (2008) mengatakan ada tiga alasan mengapa industri pariwisata dikembangkan: pertama, baik secara lokal, regional atau nasional, industri pariwisata sangat erat kaitannya dengan pembangunan perekonomian daerah. Alasan yang kedua, pengembangan pariwisata itu lebih banyak bersifat non ekonomis. Wisatawan yang datang berkunjung pada suatu daerah tujuan wisata, salah satu motivasinya adalah untuk menyaksikan dan melihat keindahan alam. Alasan ketiga, mengapa bidang pariwisata perlu dikembangkan ialah untuk menghilangkan kepicikan berpikir, mengurangi salah pengertian, dapat mengetahui tingkah laku orang lain yang datang berkunjung, terutama bagi masyarakat di mana proyek kepariwisataan itu dibangun.

Sebagai instansi teknis yang melaksanakan tugas pemerintah daerah dalam penyelenggaraan urusan kepariwisataan di daerah, Dinas Pariwisata memegang peranan yang sangat penting dan menentukan perkembangan pariwisata daerah menjadi salah satu sumber pendapatan daerah yang potensial. Oleh karena itu, kebijakan-kebijakan dari Dinas Pariwisata dalam pengembangan pariwisata menjadi sangat penting dan menentukan pula. Dengan kata lain, sejauhmana sektor pariwisata menjadi sumber pendapatan asli daerah yang potensial, itu sangat ditentukan oleh bentuk-bentuk kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah daerah Kota Manado, dan dilaksanakan oleh Dinas Pariwisata sebagai penyelenggara urusan kepariwisataan di daerah.

Kota Manado merupakan salah satu propinsi di Indonesia yang memiliki banyak potensi wisata dan tersebar diberbagai tempat. Primadona pariwisata Kota Manado bahkan Provinsi Sulawesi Utara ialah Taman Laut Bunaken sebagai salah satu taman laut terindah di dunia. Taman Laut Bunaken ialah salah satu dari sejumlah kawasan wisata alam atau Taman Laut Nasional di Indonesia. Taman Laut Bunaken terkenal oleh formasi terumbu karangnya yang luas dan indah sehingga dijadikan destinasi penyelaman oleh turis- turis domestik maupun mancanegara.

Selain Taman Laut Bunaken, objek- objek wisata yang lain juga dapat dikunjungi yaitu pulau Siladen dengan keindahan pantainya, kawasan *Boulevard On Bussines* (BOB) sepanjang pesisir pantai Manado, dan objek wisata seperti Kelenteng Ban Hin Kiong di kawasan pusat kota yang dibangun pada pertengahan abad ke-19. Selain itu terdapat juga sarana penunjang seperti hotel dan *resort*, restoran dan *travel* yang semuanya merupakan sarana yang dibutuhkan oleh wisatawan untuk datang berkunjung ke Manado.

Dari semua uraian tersebut di atas ternyata bahwa dalam menarik kunjungan wisatawan nusantara maupun mancanegara, maka terdapat indikator yang sangat menentukan keberhasilan pengembangan pariwisata dalam hal ini peningkatan citra wisatawan, yaitu potensi prasarana dan sarana kepariwisataan itu sendiri. Jika pengembangan kepariwisataan hanya memperhatikan salah satu dari kedua potensi ini maka usaha untuk membangun pariwisata sebagai sebuah industri tidak akan tercapai.

Perkembangan ekonomi di Kota Manado telah menunjukkan kecenderungan adanya kemajuan yang pesat. Hal ini bisa dilihat dengan adanya pembangunan berbagai sarana dan prasarana penunjang yang lebih baik. Banyak investor-investor yang mulai mengembangkan usahanya, di antaranya membangun hotel, *resort*, restoran, *travel agent* yang merupakan sarana penunjang dalam kepariwisataan di mana setiap usaha tersebut menghasilkan pajak dan retribusi bagi daerah dan secara langsung berpengaruh terhadap Total *Produk Domestik Regional Bruto* (PDRB). Dalam *Produk Domestik Regional Bruto* terdapat 9 (sembilan) sektor termasuk sektor-sektor pariwisata yang terdiri atas sektor perdagangan, hotel dan restoran, sektor pengangkutan dan komunikasi, sektor keuangan, persewaan dan perusahaan, dan sektor jasa lainnya.

Dapat dilihat bahwa sebagian dari total PDRB berasal dari perusahaan di sektor pariwisata, dan empat sektor pariwisata yang ada dalam *Produk Domestik Regional Bruto*, sektor perdagangan, hotel dan restoran yang memiliki kontribusi yang paling besar di antara sektor-sektor pariwisata lainnya. Adanya peningkatan di sektor perdagangan, hotel dan restoran dipicu oleh adanya pembangunan yang dilakukan pemerintah, sehingga menarik

minat para investor untuk membuka bisnis di kota Manado seperti, dibangunnya hotel-hotel baik itu hotel berbintang maupun hotel melati. Selain hotel, restoran juga banyak dibuka di pusat perbelanjaan dengan menu yang bervariasi serta dibuka juga tempat hiburan umum di sepanjang jalan *Boulevard*.

Untuk menunjang kegiatan kepariwisataan di kota Manado maka diperlukan adanya pengelolaan dan pengembangan sebaik-baiknya dengan cara, mengadakan promosi melalui media masa, elektronik, brosur-brosur ke luar daerah ataupun ke luar negeri. Melalui kegiatan kepariwisataan ini, maka dapat menarik minat wisatawan baik lokal maupun wisatawan mancanegara untuk datang berkunjung ke kota Manado, bukan hanya pada saat penyelenggaraan *event* tetapi setiap waktu.

Upaya untuk mempromosikan keindahan alam dan kekayaan budaya ke mancanegara harus pula didukung oleh segala prasarana dan sarana yang ada di daerah yang dipromosikan. Secara garis besar potensi dimaksud antara lain, lapangan udara, pelabuhan laut, keadaan prasarana jalan dan perhotelan, termasuk juga sarana komunikasi, pengelolaan serta pemeliharaan obyek wisata, yang merupakan varian yang determinan dalam kunjungan wisatawan nusantara maupun mancanegara yang sekaligus peningkatan citra wisatawan.

Usaha-usaha yang dilakukan dengan memaksimalkan semua potensi yang berhubungan dengan sektor pariwisata maka diharapkan dapat meningkatkan pendapatan yang besar di sektor industri pariwisata, sehingga memberikan kontribusi yang besar terhadap *Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Kota Manado*.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan fokus penelitian, yaitu : bagaimanakah kontribusi perusahaan di sektor pariwisata terhadap *Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Kota Manado*?

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana kontribusi perusahaan di sektor pariwisata terhadap *Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Kota Manado*.

Manfaat penelitian ini secara teoretis, diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi kemajuan ilmu pengelolaan sumberdaya pembangunan, khususnya ilmu manajemen perusahaan. Secara praktis, diharapkan dapat memberikan masukan bagi pemerintah Kota Manado mengenai analisa kontribusi industri pariwisata terhadap *Produk Domestik Regional Bruto (PDRB)* dan instansi terkait Dinas Pariwisata Kota Manado untuk mengembangkan pengelolaan usaha pariwisata dan obyek wisata. Sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya yang mempunyai minat dalam bidang ini, apabila ada

hal-hal yang tidak dapat dikemukakan atau dijangkau dalam penelitian ini karena keterbatasan yang dimiliki dapat dilanjutkan untuk menelitinya.

KAJIAN TEORITIS

A. Konsep Produk Domestik Regional Bruto (PDRB)

Menurut Tarigan (2005) Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) adalah jumlah nilai tambah bruto yang timbul dari seluruh sektor perekonomian di wilayah itu. Yang dimaksud dengan nilai tambah bruto ialah nilai produksi (*output*) dikurangi dengan biaya aktiva (*intermediate*). Nilai tambah bruto mencakup komponen-komponen faktor pendapatan (upah dan gaji, bunga, sewa, tanah, dan keuntungan).

Menurut Ratnaningsih (2006) PDRB merupakan seluruh nilai uang dari barang dan jasa akhir yang dihasilkan oleh suatu daerah dalam satu tahun tertentu. PDRB dapat digunakan untuk berbagai tujuan tetapi yang paling penting ialah untuk mengukur kinerja suatu perekonomian secara agregat. Selanjutnya terbitan Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2006 menjelaskan bahwa PDRB ialah jumlah nilai tambah yang dihasilkan oleh seluruh unit usaha dalam suatu daerah tertentu, atau merupakan jumlah nilai barang dan jasa akhir (*netto*) yang dihasilkan oleh seluruh unit ekonomi (Anonim, 2006).

B. Konsep Pariwisata

Menurut Wahab (2005), yang memandang kepariwisataan dari sudut ekonomi, bahwa “ekonomis juga dipandang sebagai industri”. Pariwisata ialah satu jenis industri baru mampu menghasilkan pertumbuhan ekonomi yang cepat dalam penyediaan lapangan kerja, peningkatan penghasilan, standar hidup serta menstimulasi sektor-sektor produktivitas lainnya.

Menurut Mill (2006), pariwisata adalah aktivitas yang dilibatkan oleh orang-orang yang melakukan perjalanan. Menurut Spillance (2007), pariwisata adalah perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain bersifat sementara, dilakukan perorangan maupun kelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dalam lingkungan hidup dalam dimensi sosial, budaya, alam dan ilmu.

Sihite (2000), mengemukakan pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan orang untuk sementara waktu, yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat lain meninggalkan tempatnya semula dengan suatu perencanaan dan dengan maksud bukan untuk berusaha atau mencari nafkah di tempat yang dikunjungi, tetapi semata-mata untuk menikmati kegiatan pertamasyaan atau rekreasi atau untuk memenuhi keinginan yang

beranekaragam.

C. Konsep Industri Pariwisata

Industri pariwisata merupakan suatu industri yang terdiri dari serangkaian perusahaan yang menghasilkan jasa atau produk yang berbeda satu dengan yang lainnya dan semua jasa yang diberikan oleh macam-macam perusahaan, dimulai semenjak seorang wisatawan meninggalkan tempat kediamannya, sampai di tempat tujuan, hingga kembali ke tempat asalnya. Menurut Samsuridjal dan Kaelany (2007) bahwa industri pariwisata terdiri atas berbagai komponen yang merupakan mata rantai yang panjang. Adapun komponen tersebut antara lain yaitu sebagai berikut : biro perjalanan, hotel, restoran, usaha cenderamata, bandara.

Industri pariwisata adalah kumpulan dari macam-macam perusahaan yang secara bersama-sama menghasilkan barang-barang dan jasa-jasa (*goods and services*) yang dibutuhkan para wisatawan pada khususnya dan *traveller* pada umumnya selama dalam perjalanannya. Sedangkan dalam pengertian makro, yang dimaksudkan dengan industri pariwisata ialah keseluruhan unit-unit produksi (*travel agent, tourist, transportation, hotel, catering trade, tour operator, tourist attraction and souvenir shops*), baik yang tempat kedudukannya di daerah, dalam negeri atau di luar negeri yang ada kaitannya dengan perjalanan wisatawan yang bersangkutan (Marpaung, 2000).

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan matematik dan deskriptif analisis.

Soemanto (2003), mengemukakan penelitian deskriptif berusaha mendeskripsi dan menginterpretasi apa yang ada (bisa mengenai kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang sedang tumbuh, proses yang sedang berlangsung, akibat atau efek yang terjadi atau kecenderungan yang tengah berkembang). Dalam penelitian deskriptif hanya menekankan, tidak berhak mengontrol keadaan, pada waktu dilakukan penelitian hanya bisa mengukur apa yang ada. Pada umumnya penelitian deskriptif merupakan penelitian yang non hipotesis sehingga dalam rangka penelitiannya bahkan tidak perlu merumuskan hipotesisnya (Arikunto, 2002).

Alasan penggunaan metode deskriptif karena peneliti berusaha mengkaji kontribusi perusahaan di sektor pariwisata terhadap Produk Domestik Regional Bruto Kota Manado, yang terbatas pada upaya menggambarkan atau mendeskripsikan keadaan atau kondisi

kontribusi yang ada, dengan uraian secara deskriptif dan ditopang dengan uraian secara angka-angka persentase. Bertolak dari uraian tersebut maka peneliti memilih pendekatan melalui wawancara secara langsung dan observasi dengan pemberi informasi yang diperlukan dalam penelitian ini.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan data kuantitatif sebagai penunjang. Data kualitatif adalah data yang berhubungan dengan kategorisasi, karakteristik berwujud pertanyaan atau berupa kata-kata. Sedangkan data kuantitatif adalah data penunjang yang berwujud angka-angka. Data kualitatif yaitu data yang tidak berbentuk angka seperti data objek wisata, hotel, restoran, *Travel Agent*, yang penulis peroleh dari hasil observasi dan wawancara dengan informan. Data kuantitatif diperoleh melalui dokumen-dokumen, laporan- laporan, dari Badan Pusat Statistik Kota Manado yaitu data jumlah kontribusi sektor pariwisata terhadap Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Kota Manado.

Sumber data yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu data Statistik *Produk Domestik Regional Bruto* Kota Manado serta berbagai naskah lainnya yang relevan.

Dalam rangka pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi, yaitu pengamatan yang dilakukan peneliti di lokasi penelitian, dalam rangka mengetahui kontribusi industri pariwisata terhadap *Produk Domestik Regional Bruto (PDRB)* Kota Manado.
2. Wawancara, yaitu dengan mengadakan komunikasi, berupa tanya jawab secara langsung dengan informan. Kata-kata dan tindakan orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama atau data primer. Mengadakan wawancara dengan orang-orang yang berhubungan dengan yang diteliti yaitu:
 - a. Bidang sektor pariwisata (pengelolaan usaha pariwisata dan objek wisata) dalam hal ini pihak Kantor Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Manado.
 - b. Perusahaan di sektor pariwisata seperti hotel, restoran, *travel agent*.
3. Dokumen, Selain observasi dan wawancara, studi dokumen yang relevan dengan penelitian juga dilakukan. Dokumen dalam penelitian ini berupa bahan-bahan tertulis seperti laporan-laporan, naskah-naskah ketikan dan data-data yang ada di Dinas Pariwisata Kota Manado, Badan Pusat Statistik Kota Manado dan Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara.

Untuk menganalisa data dari hasil penelitian, digunakan data secara deskriptif yaitu dalam bentuk uraian, dan data secara kuantitatif yaitu disajikan dalam bentuk angka-angka dengan rumus Analisa Persentase.

Analisa ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar Kontribusi Sektor Pariwisata terhadap Produk Domestik Regional Bruto, dengan rumus :

$$\frac{\text{Kontribusi Sektor Pariwisata}}{\text{Total PDRB}} \times 100\%$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Lokasi penelitian dilaksanakan pada Kantor Dinas Pariwisata Kota Manado, Badan Pusat Statistik Kota Manado, juga dilaksanakan di industri pariwisata yang ada di wilayah Kota Manado, seperti hotel, restoran, *travel agent*.

Hasil penelitian secara garis besar dapat dirangkum sebagai berikut perusahaan di sektor pariwisata mempunyai kontribusi terbesar terhadap Produk Domestik Regional Bruto. Kontribusi tersebut meningkat sebesar rata-rata 45,3% dari tahun ke tahun. Didapatkan pula bahwa kontribusi terbesar perusahaan di sektor pariwisata terhadap PDRB adalah dari sektor perdagangan, hotel dan restoran yaitu sebesar 56,8% dan yang paling kecil ialah sektor jasa (hiburan dan rekreasi) sebesar 2,5%.

Kontribusi terbesar ditemukan pada sektor perdagangan, hotel dan restoran yaitu sebesar 56,8% dan yang terkecil ialah sektor jasa-jasa (hiburan dan rekreasi) sebesar 2,5%. Peningkatan kontribusi sektor industri pariwisata ini didasari dengan dibangunnya hotel-hotel, restoran, dan sarana penunjang lainnya serta obyek-obyek wisata termasuk wisata kuliner.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini yaitu kontribusi perusahaan di Sektor Pariwisata terhadap PDRB Kota Manado sangat besar. Kontribusi tersebut meningkat sebesar rata-rata 45,3% dari tahun ke tahun. Kontribusi terbesar ditemukan pada sektor perdagangan, hotel dan restoran yaitu sebesar 56,8%

Berdasarkan kesimpulan tersebut maka dapat disarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Hendaknya perusahaan di sektor pariwisata khususnya pada sektor perdagangan, hotel dan restoran supaya tetap mempertahankan bahkan lebih meningkatkan lagi usahanya agar tetap dapat memberikan kontribusi terbesar terhadap PDRB, dan perlu lebih serius lagi untuk meningkatkan pengelolaan perusahaan di sektor pariwisata khususnya di sektor yang memberikan kontribusi yang terkecil terhadap Produk Domestik Regional Bruto Kota (PDRB) Manado yaitu sektor jasa-jasa dalam hal ini sub sektor hiburan dan rekreasi agar tercapai target penerimaan retribusi sesuai yang diharapkan.
2. Pemerintah hendaknya menciptakan iklim investasi yang saling menguntungkan baik dalam hal izin usaha dan perlindungan terhadap usaha-usaha khususnya di bidang pariwisata, sehingga banyak investor dari dalam maupun luar negeri yang menanamkan modal mereka khususnya dalam bidang pariwisata,
3. Menggali obyek-obyek wisata baru yang diharapkan di kemudian hari dapat meningkatkan kunjungan wisatawan atau dengan kata lain dapat menarik minat wisatawan untuk datang berkunjung ke Sulawesi Utara, sambil meningkatkan promosi-promosi obyek-obyek wisata yang ada di Kota Manado baik itu melalui media cetak maupun elektronik sehingga Kota Manado menjadi daerah tujuan wisata yang diperhitungkan di antara daerah-daerah tujuan wisata lainnya yang ada di Indonesia.

DAFTAR REFERENSI

- Anonim (2006). *PDRB Kota Manado Tahun 2006*, BPS, Manado.
- Wahab, S.A. (2005). *Manajemen Kepariwisata*, Pradya Paramita, Jakarta.
- _____ (2008). *Pendapatan Menurut Standar Akuntansi Keuangan*, www.geogle.com (Blog dengan akses dari www.mulitply.com). Search 20 April 2010.
- Arikunto. (2002). *Prosedur Penelitian*, Rineka Cipta, Bandung.
- Biro Pusat Statistik. (2007). *Statistik Indonesia Tahun 1989*, BPS, Jakarta.
- Marpaung, H. (2000). *Pengetahuan Kepariwisata*, Alfabeta, Bandung.
- Mill, C.R. (2006). *Tourism the International Business*, Houghton Mifflin, Boston.
- Moleong, L. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, P.T. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Pendit, P.N. (2002). *Pengantar Ilmu Pariwisata*, Pradya Paramita, Jakarta.
- Ratnaningsih, M. (2006). *PDRB Hijau (Produk Domestik Regional Bruto Hijau)*, BPFE, UGM, Yogyakarta.

Samsuridjal dan Kaelany. (2007). *Peluang di Bidang Pariwisata*, Mutiara Sumber Widya, Jakarta.

Schmoll, J.D. (1999). *Industri Pariwisata*, Ghalia Indonesia, Terjemahan, Jakarta.

Sihite, R. (2000). *Tourism Industry*, Penerbit Sic, Surabaya.

Spillance, J.J. (2007). *Ekonomi Pariwisata*, Percetakan P.T. Kanisius, Terjemahan, Yogyakarta.

Soemanto. (2003). *Metode-Metode Penelitian*, P.T. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Tarigan, R. (2005). *Ekonomi Regional*, Bumi Aksara, Jakarta.



Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik

Muhammad Imron Hamzah

Universitas Islam Lamongan

Email: imronhamzah@unisla.ac.id

Abstract: *This research aims to find out whether work discipline and quality of public services influence public satisfaction at the Bungah sub-district office, Gresik district. This research uses primary data by distributing questionnaires to all employees. The population used is people who provide services at the Bungah sub-district office. The analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results obtained are that work discipline has a positive and significant effect on community satisfaction at the Bungah sub-district office, Gresik district. and service quality has a positive and significant effect on community satisfaction at the Bungah District office, Gresik Regency..*

Keywords: *Work Discipline, Quality of Public Servants, Community Satisfaction..*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah disiplin kerja dan kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan bungah kabupaten gresik. penelitian ini menggunakan data primer dengan menyebarkan kuesioner kepada seluruh karyawan. populasi yang digunakan adalah masyarakat yang melakukan pelayanan pada kantor kecamatan bungah. teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. hasil yang diperoleh adalah disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan bungah kabupaten gresik. dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik..

Kata kunci: Disiplin Kerja, Kualitas Pelayan Publik, Kepuasan Masyarakat..

PENDAHULUAN

Pegawai dalam instansi pemerintah memiliki peran yang sangat penting dalam pelayanan publik. Pegawai diharapkan dapat memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan tugas yang seharusnya dikerjakan sehingga terjalin hubungan yang baik antara aparatur pemerintah dan masyarakat setempat.

Aparatur pemerintah dalam hal ini pegawai negeri sipil sebagai abdi masyarakat diharapkan selalu siap menjalankan tugas dengan baik dan siap melayani masyarakat dengan baik. Salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik yaitu Kantor Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik yang dipimpin oleh Kepala Kecamatan (Camat) yang di bawah tanggungjawab kepada Bupati Kabupaten Gresik

Dalam menjalankan tugas sebagai organisasi penyedia pelayanan, pegawai Kantor Kecamatan Bungah dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Kedisiplinan perangkat kecamatan merupakan suatu hal yang penting untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik. Menurut (Zidan dkk. 2022) Kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi dari kedisiplinan yang tinggi seorang penyedia layanan. Karena kedisiplinan

Received: Juli 10, 2023; Accepted: Agustus 10, 2023; Published: September 30, 2023

* Muhammad Imron Hamzah, imronhamzah@unisla.ac.id

menjadikan pekerjaan yang dilakukan dapat meningkatkan kualitas organisasi dan pekerjaan menjadi lebih efektif. Berdasarkan pengalaman yang diperoleh dari kinerja yang diberikan, masyarakat mempunyai kecenderungan untuk menghimpun nilai asumsi tertentu. Organisasi yang berjalan optimal tidak dikaitkan seutuhnya pada kebutuhan ekonomi saja, karena pada kenyataannya faktor disiplin kerja mempunyai peranan penting untuk melatih diri agar dapat mempunyai tanggung jawab dalam melakukan pekerjaan. Berikut macam-macam layanan yang ada di kantor Kecamatan Bungah.

Disiplin kerja merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku (Rivai 2004). Dengan disiplin kerja yang baik pada diri pegawai, maka akan semakin baik pula produktivitas kerja karyawan tersebut sehingga menghasilkan pelayanan yang prima kepada masyarakat (Singodimedjo 2000). Apabila pegawai disiplin kerjanya tinggi, maka organisasi akan mendapatkan banyak keuntungan dan artinya jika disiplin kerja pegawai menurun, maka organisasi akan mendapat banyak kerugian. Hal ini akan berdampak pada pelayanan kepada masyarakat.

Penilaian kinerja Pegawai Negeri Sipil dilaksanakan berdasarkan PP No. 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil. Unsur-unsur yang dinilai dalam pelaksanaan pekerjaan sebagaimana dimaksud, menurut PP ini, dilaksanakan dalam suatu Sistem Manajemen Kinerja PNS yang terdiri atas: a. perencanaan kinerja; b. pelaksanaan, Pemantauan Kinerja, dan pembinaan kinerja; c. penilaian kinerja; d. tindak lanjut; dan e. Sistem Informasi Kinerja PNS. Berikut data absensi pegawai tahun 2022 pada Kantor Kecamatan Bungah

Seperti pada penelitian terdahulu yang menjelaskan bahwa salah satu faktor yang dilihat masyarakat adalah kualitas yang menyebutkan bahwa terdapat pengaruh positif antara faktor kualitas terhadap kepuasan masyarakat secara signifikan dimana terdapat pengaruh yang positif (Arifiani,dkk., 2018). Hal tersebut memiliki arti bahwa kinerja dinilai baik jika instansi tersebut bisa memberikan pelayanan dengan baik dan memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Sejalan dengan pendapat diatas, (Zidan dkk.,2022) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Jika mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan masyarakat akan meningkat.

Aktivitas pelayanan dalam suatu organisasi atau lembaga akan sangat berperan dalam kelancaran kegiatan organisasi. Pelayanan dalam organisasi khususnya kantor dituntut untuk cepat dan tepat. Hal tersebut merupakan kewajiban yang harus dilakukan. Bagi organisasi

publik, efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan akan mencerminkan pelayanan yang baik. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di kantor Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik. Dari hasil observasi dapat disimpulkan bahwa masih ada masyarakat yang belum puas dengan pelayanan yang ada di kantor Kecamatan Bungah. Berdasarkan indikator-indikator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di kantor Kecamatan Bungah diduga fenomena tersebut memunculkan dua variabel independent dan satu variabel dependent yaitu disiplin kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk tesis dengan judul “Pengaruh Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini merupakan masyarakat yang melakukan pelayanan pada kantor kecamatan Bungah. Sedangkan metode yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu menggunakan metode purposive sampling yaitu pengambilan anggota sampel dengan menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti. sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pelayanan pada kantor kecamatan Bungah

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Pengujian Validitas Disiplin Kerja (X1)

Variabel	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
X1.1	0,645	0.304	Valid
X1.2	0,689	0.304	Valid
X1.3	0.861	0.304	Valid
X1.4	0.654	0.304	Valid
X1.5	0.690	0.304	Valid
X1.6	0.698	0.304	Valid

Sumber : Output Statistik SPSS 25 diolah tahun 2023

Tabel 2. Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan (X2)

Variabel	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
X2.1	0,602	0.304	Valid
X2.2	0,628	0.304	Valid
X2.3	0,626	0.304	Valid
X2.4	0,638	0.304	Valid
X2.5	0,810	0.304	Valid
X2.6	0,674	0.304	Valid
X2.7	0,664	0.304	Valid
X2.8	0,585	0.304	Valid
X2.9	0,414	0.304	Valid
X2.10	0,522	0.304	Valid
X2.11	0,801	0.304	Valid
X2.12	0,701	0.304	Valid
X2.13	0,822	0.304	Valid
X2.14	0,768	0.304	Valid
X2.15	0,720	0.304	Valid
X2.16	0,544	0.304	Valid
X2.17	0,683	0.304	Valid
X2.18	0,783	0.304	Valid
X2.19	0,749	0.304	Valid
X2.20	0,686	0.304	Valid
X2.21	0,787	0.304	Valid
X2.22	0,681	0.304	Valid
X2.23	0,558	0.304	Valid
X2.24	0,751	0.304	Valid

Sumber : Output Statistik SPSS 25 diolah tahun 2023

Tabel 3 Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)

Variabel	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
Y1.1	0,588	0.304	Valid
Y1.2	0,772	0.304	Valid
Y1.3	0,800	0.304	Valid
Y1.4	0,745	0.304	Valid
Y1.5	0,697	0.304	Valid
Y1.6	0,785	0.304	Valid
Y1.7	0,454	0.304	Valid
Y1.8	0,667	0.304	Valid
Y1.9	0,693	0.304	Valid
Y1.10	0,880	0.304	Valid

Sumber : Output Statistik SPSS 25 diolah tahun 2023

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa seluruh indikator yang digunakan dalam mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai nilai > r tabel (0.304) yang artinya seluruh indikator dari variabel tersebut adalah valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 4. Hasil Pengujian Reliabilitas

Disiplin Kerja (X₁)	
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.498	6

Sumber : Output Statistik SPSS 25 diolah tahun 2023

Kualitas Pelayanan (X₂)	
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.950	25

Sumber : Output Statistik SPSS 25 diolah tahun 2023

Kepuasan Masyarakat (Y)	
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.881	10

Sumber : Output Statistik SPSS 25 diolah tahun 2023

Dari tabel diatas yang menunjukkan bahwa seluruh nilai Cronbach's Alpha > 0,6. Yang artinya seluruh variabel yang terdiri dari variabel Disiplin Kerja (X₁), Kualitas Pelayanan (X₂), dan Kepuasan Masyarakat (Y) dalam uji reliabilitas ini dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

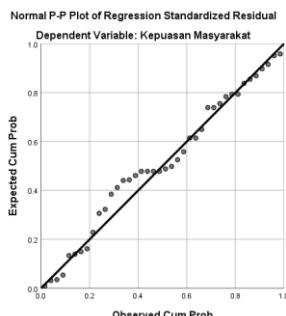
Tabel 5. Hasil SPSS Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.30470605
Most Extreme Differences	Absolute	.114
	Positive	.052
	Negative	-.114
Test Statistic		.114
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : Output Statistik SPSS 25 diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 5.10 diatas data menunjukkan sig > 0,05. Nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 sehingga dapat disimpulkan bahwa data kuesioner tersebut berdistribusi normal.

Grafik 1. Hasil SPSS Uji Normalitas



Sumber : Output Statistik SPSS 25 diolah tahun 2023

Pada grafik 1. diketahui menunjukkan bahwa titik-titik tersebut mengikuti garis diagonal pada grafik normal plotnya sehingga semua variabel yang terdiri dari Disiplin Kerja (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), dan Kepuasan Masyarakat (Y) dikatakan normal.

b. Uji Multikolinieritas

Tabel 6. Hasil SPSS Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a											
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.590	2.122		1.692	.099					
	Disiplin Kerja	.806	.154	.557	5.231	.000	.882	.652	.342	.376	2.658
	Kualitas Pelayanan	.160	.041	.411	3.859	.000	.851	.536	.252	.376	2.658

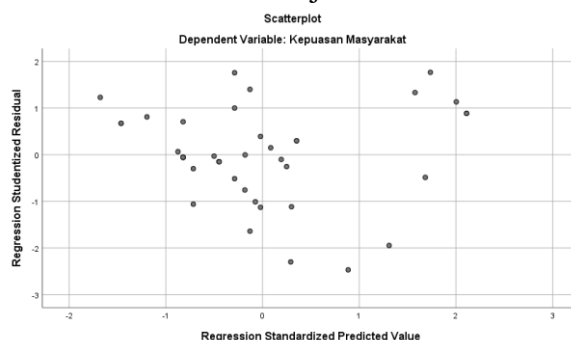
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Output Statistik SPSS 25 diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 6. menunjukkan bahwa seluruh variabel independen yaitu Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan mempunyai nilai tolerance > 0,1 dan nilai VIF > 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel pada penelitian ini yang terdiri dari Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Grafik 2. Hasil SPSS Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Output Statistik SPSS 25 diolah tahun 2023

Berdasarkan grafik 2 diatas menunjukkan bahwa titik menyebar diatas atau dibawah dan titik tidak membentuk suatu pola tertentu.

Tabel 7. Hasil SPSS Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.668	1.121		-2.380	.023
	Disiplin Kerja	-.161	.081	-.438	-1.980	.055
	Kualitas Pelayanan	.083	.022	.842	1.808	.051

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber : Output Statistik SPSS 25 diolah tahun 2023

Syarat bebas dari heteroskedastisitas dengan uji glesjer adalah nilai signifikasi dari SPSS harus $> 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel pada penelitian ini yang terdiri dari Disiplin Kerja (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), dan Kepuasan Masyarakat (Y) tidak terjadi heteroskedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Tabel 8. Hasil SPSS Uji Autokorelasi

Model Summary ^b										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.918 ^a	.842	.833	1.340	.842	98.511	2	37	.000	1.795

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Output Statistik SPSS 25 diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 5.16 menunjukkan bahwa nilai dari Durbin Watson atau DW sebesar 1,795 dengan ($n=50$) dan jumlah variabel independennya yaitu ($k=3$). Didapat $Dl = 1,390$, $Du = 1,600$ dan Nilai $DW = 1,940$. Syarat bebas Autokorelasi jika $DU < DW < 4-DU$. Karena DW posisinya diantara Du dan $4-Du$ yaitu $1,600 < 1,795 < (4-1,600) = 1,600 < 1,795 < 2.351$ sehingga dikatakan bebas / tidak ada Autokorelasi.

Uji Korelasi Berganda

Tabel 9. Hasil SPSS Uji Korelasi Berganda

Model Summary ^b										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.918 ^a	.842	.833	1.340	.842	98.511	2	37	.000	1.795

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja
b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Output Statistik SPSS 25 diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel di dapat nilai R sebesar 0.737 hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara variabel Disiplin Kerja (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), dan Kepuasan Masyarakat (Y).

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 10. Hasil SPSS Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.918 ^a	.842	.833	1.340	.842	98.511	2	37	.000	1.795

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja
b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Output Statistik SPSS 25 diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel Berikut penjelasan dari hasil koefisien determinasi yaitu sebagai berikut :

Nilai koefisien determinasi diperoleh R Square sebesar 0.842 atau 84,2% menunjukkan seberapa besar variasi variabel terikat. Yang artinya 84,2% variabel dari keputusan pembelian dapat dijelaskan oleh ketiga variabel bebas yaitu Disiplin Kerja (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2). Untuk sisanya yaitu 15,8% dijelaskan oleh variabel lain yang diluar variabel tersebut.

Uji Regresi Linier Berganda

Berikut adalah tabel hasil perhitungan dengan menggunakan IBM SPSS Statistics versi 25 dari variabel yang di analisis yaitu :

Tabel 11. Hasil SPSS Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a											
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
		1	(Constant)	3.590			2.122		1.692	.099	
	Disiplin Kerja	.806	.154	.557	5.231	.000	.882	.652	.342	.376	2.658
	Kualitas Pelayanan	.160	.041	.411	3.859	.000	.851	.536	.252	.376	2.658

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Output Statistik SPSS 25 diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel dari hasil uji regresi linier berganda maka didapatkan persamaan model regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 3.590 + 0.806X_1 + 0.160X_2$$

Keterangan :

Y = Variabel Kepuasan Masyarakat

X₁ = Variabel Disiplin Kerja

X₂ = Variabel Kualitas Pelayanan

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

Berikut penjelasan dari hasil persamaan regresi linier berganda yaitu sebagai berikut :

1. Dari persamaan diatas, maka konstanta yang didapat yaitu 3.590 (Alpha = 3.590). Merupakan keadaan saat variabel Keputusan Pembelian (Y) belum dipengaruhi oleh variabel lain yaitu variabel Disiplin Kerja (X₁), Kualitas Pelayanan (X₂).. Jika variabel independen tidak ada maka variabel kepuasan konsumen tidak mengalami perubahan.
2. Nilai koefisien regresi Disiplin Kerja X₁ menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat (Y). Nilai koefisien promosi sebesar 0.806 yang berarti bahwa setiap kenaikan satu satuan setelah variabel maka akan menaikkan kepuasan masyarakat sebesar 0.806.
3. Nilai koefisien regresi Kualitas Pelayanan (X₂) menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X₂) mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat (Y). Nilai koefisien cita rasa sebesar 0.160 yang berarti bahwa setiap kenaikan satu satuan setelah variabel maka akan menaikkan kepuasan masyarakat sebesar 0.160.

Uji T

Tabel 12. Hasil SPSS Uji t

Coefficients ^a											
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.590	2.122		1.692	.099					
	Disiplin Kerja	.806	.154	.557	5.231	.000	.882	.652	.342	.376	2.658
	Kualitas Pelayanan	.160	.041	.411	3.859	.000	.851	.536	.252	.376	2.658

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Output Statistik SPSS 25 diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel Berikut penjelasan dari hasil signifikan uji t untuk masing-masing variabel yaitu sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji statistik t variabel Disiplin Kerja (X_1), diperoleh hasil t_{hitung} sebesar 5.231 dengan tarif nilai signifikan $\alpha=0,05$ maka $t_{\alpha/2} : df = n-k-1 = 30-2-1 = 27$. $t_{\alpha/2(n-k-1)} = t_{0,05/2(30-2-1)} = t_{0,025:37} = 2.026$. Didapat $t_{tabel} = 2.026$ dan nilai signifikan = 0,002, sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5.231 > 2.012$) dan $0,05 > sig$ ($0,000 < 0,05$) H_0 ditolak dan H_a diterima, jadi dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara variabel Disiplin Kerja (X_1) terhadap kepuasan masyarakat (Y).
2. Kualitas Pelayanan (X_2) hasil uji statistik t diperoleh hasil t_{hitung} sebesar 3.859 dengan tarif nilai signifikan $\alpha=0,05$ maka $t_{\alpha/2} : df = n-k-1 = 30-2-1 = 27$. $t_{\alpha/2(n-k-1)} = t_{0,05/2(30-2-1)} = t_{0,025:277} = 2.026$. Didapat $t_{tabel} = 2.026$ Didapat $t_{tabel} = 2.026$ dan nilai signifikan = 0,000, sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.859 > 2.016$) dan $0,05 > sig$ ($0,002 < 0,00$) H_0 ditolak dan H_a ditolak, jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh antara

Uji F

Tabel 13. Hasil SPSS Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	353.512	2	176.756	98.511	.000 ^b
	Residual	66.388	37	1.794		
	Total	419.900	39			
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja						

Sumber : Output Statistik SPSS 25 diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 5.21 diatas didapatkan hasil F_{hitung} sebesar 98.511 sedangkan F_{tabel} didapat menggunakan rumus $df = (n-k-1) = 30-2-1 = 27$. Jadi dihasilkan F_{tabel} 4.11 sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak jadi dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel Disiplin Kerja (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2)

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian tentang disiplin kerja dan kualitas pelayanan publik terhadap Kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan bungah kabupaten gresik maka disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan uji statistik menggunakan SPSS penelitian ini hasil uji statistik t variabel disiplin kerja (X_1) dan kualitas pelayanan publik (X_2) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan masyarakat (Y). Diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yang berarti disiplin kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan masyarakat.
2. Berdasarkan uji statistik menggunakan SPSS penelitian ini hasil uji statistik didapatkan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak jadi dapat disimpulkan bahwa variabel disiplin

kerja (X1) dan kualitas pelayanan publik (X2). berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan masyarakat (Y)

3. Hasil perhitungan dengan menggunakan Uji Regresi Linier Berganda didapat yang paling dominan adalah disiplin kerja (X1) yang berpengaruh terhadap variabel Kepuasan masyarakat (Y) dibandingkan dengan variabel variabel kualitas pelayanan publik (X2).

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., dan F. Tantri. 2019. Manajemen Pemasaran. Depok: Penerbit PT Raja Grafindo Persada.
- Agustini, Fauzia. 2019. Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia. Medan: UISU Press.
- Agustini, N. K. I., & Dewi, A. S. K. (2019). Pengaruh Kompensasi, Disiplin Kerja dan Motivasi Terhadap Produktivitas Karyawan. *E-Jurnal Manajemen*, 8(1), 231-258.
- Albab, 2022. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bm Motor Soppeng.
- Alfiah, D. 2019. Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Tetap. Semarang.
- Apriliani, Wibowo. 2021. Effect Of Work Discipline And Communication On Employee Performance At Santika Premiere Hotel Semarang. *Brilliant International Journal Of Management And Tourism* (Vol. 1 No. 3 Oktober 2021).
- Ardana, I. K., Mujiati, N. I., & Utama, I. W. M. U. (2012). Manajemen sumber daya manusia. Garaha Ilmu. Yogyakarta
- Arifiani, Wahyono. 2018. Pengaruh Kompetensi Pegawai, Koleksi, Tata Ruang Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai Mediator. *Economic Education Analysis Journal* 7 (1) (2018)
- Barata, Atep,. Adya. 2018. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo.
- Boediono, Bascara. 2017. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineke Cipta.
- Chairani. 2020. Pengaruh Motivasi, Disiplin Kerja Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Palembang. repository.univ-tridinanti.ac.id.
- Darma, B. (2021). Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2). Jakarta: GUEPEDIA.
- Edy Sutrisno, 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetak ke sebelas. Prananda Media Group, Jakarta.
- Fauzi, dkk. 2022. *The Effect Of Work Discipline And Work Ethos On The Quality Of Services At The Center Of Agricultural Quarantine Tanjung Priok Ministry Of Agriculture*.

ICCD (International Conference on Community Development), 4 (1), 2022, 119-127.

- Firmansyah, A. C., & Rosy, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 1(2), 82-93.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (edisi revisi)*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, H. M. S. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu SP. 2017. *“Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Kesembilan.” Jakarta:PT Bumi Aksara.*
- Indonesia, Peraturan Pemerintah No. 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil.
- Indonesia, Presiden Republik. *“PerMen PAN-RB No. 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja”*
- Indonesia. 2017. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17*
- Irawan, H. (2012). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kasmir. (2017). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Garfindo Persada.
- Khadafi, Djaelani, Farida. 2022. Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kualitas Pelayanan Pegawai Kantor Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Tenggulun Kecamatan Solokuro Kabupaten Lamongan. (E – Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen)
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 2. Jakarta: PT Indeks.
- Muafatuni, dkk. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Kantor Balai Desa Cimohong). *JIMAK Vol 1 No. 3 September 2022*.
- Nasution. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ningsih, dkk. 2022. Pengaruh Etika Kerja, Profesionalisme Kerja, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. e – Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen.
- Nurhidayat dan Efendi. 2021. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Responsivitas dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Purwosari Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo”*. *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE) Vol. 2, No. 2*.
- Pasolong, H. (2013). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.

- Putra. 2021. Effect of Employee Competence, Employee Discipline, and Service Quality on Customer Satisfaction in Public Services Mall (MPP) Bekasi. *Quest Journals Journal of Research in Business and Management* Volume 9 ~ Issue 8 (2021) pp: 53-61.
- Rahmayanty, N. (2018). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Saefullah. 2022. Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kadugede Kecamatan Kadugede Kabupaten Kuningan. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis dan Kewirausahaan*.
- Sani, A. & Vivin.M. (2017). *Metode Penelitian Sumber Daya Manusia Teori, Kuesioner, dan Analisis Data*. Malang: UIN-Malang Press.
- Sanjaya, Hamdani. "Ghozali, I.(2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS23 (VIII)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro."
- Siagian, Sondang P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kelima belas. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Simatupang, J. H., Pabalik, D., & Nurchasanah, S. (2019). Peranan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Efektifitas Pelayanan Masyarakat Di Distrik Sorong Manoi Kota Sorong. *Jurnal Faksi: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 2(2), 44-51.
- Sinambela, Poltak. 2019. *Manajemen kinerja : pengelolaan, pengukuran, dan implikasi kinerja*. Cetakan ke-1, Januari 2019. PT Rajagrafindo Persada.
- Sofyan, Siregar Ir. 2016. "*Statistika Deskriptif Untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17, Ed. I.*" *Cet. II*.
- Sugiyono. "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*". Bandung : Alfabeta, 2015.
- Sukma, Hidayati. 2022. *The Effect of Work Discipline, Motivation, and Work Experience on Employee Performance at PT. Indomarco Adi Prima Gresik*. Universitas Muhammadiyah Gresik Social Science and Humanities Internasional Conference (2nd UMGGINMATIC).
- Suparman. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Desa Bantarsari Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, Volume 1 No.2 (Agustus 2020).
- Sutrisno, Edy. 2016. "*Manajemen Sumber Daya Manusia*." *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (KBBI, p 281).
- Sutrisno, Sutrisno. 2019. "*Pengaruh Kepemimpinan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Guru SMP Muhammadiyah 44 Pamulang*." *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)* 3(1): 58–73.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. 2016. "*Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*." *Yogyakarta: Andi* 1.
- Umar, Husein. 2018. "*Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis*." *Jakarta: Rajawali* 42.

Wau dkk. 2021. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Somambawa Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan* Volume 4, Nomor 2, Juli 2021, Hal. 203-212

Widoyoko, Eko Putro. 2016. *“Teknik Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian.”* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Winarsih, R. d. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Zeithaml, V. A. dan M.J.Bitner. 2019. *Service Marketing*. Mc.Graw-Hill Co. Inc. New York

Zidan, Sang, Aviantono. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Perangkat Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Muara Bakti Kabupaten Bekasi. *Al-Misbah* Volume 3 No. 1 2022. <https://www.gresikkab.go.id/profil/kecamatan-bungah>.



Peran Kinerja Pegawai Penyedia Jasa Lainnya Perorangan Terhadap Kepuasan Warga Pada Ruang Publik Terpadu Ramah Anak Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat

Abdul Kohar¹; Ahmad Fadli²; Moh. Tahang³; Mutiarani Mutiarani⁴

^{1,2,4} Prodi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ganesha, Jakarta

³ Prodi Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ganesha, Jakarta

Email: abdulkohar@stiegaenesha.ac.id¹; afadli2769@gmail.com²; aang.ganesha@gmail.com³; ranimutia99@gmail.com⁴

Abstrak: The purpose of this study was to determine employee performance in Child-Friendly Integrated Public Spaces, Kebon Jeruk District, West Jakarta, residents' satisfaction in Child-Friendly Integrated Public Spaces, Kebon Jeruk District, West Jakarta. and the role of Employee Performance on Citizen Satisfaction in Child-Friendly Integrated Public Spaces, Kebon Jeruk District, West Jakarta. This research method is a qualitative description through interviews with informants as key informants who explain or describe the effect of employee performance on citizen satisfaction in Child-Friendly Integrated Public Spaces, Kebon Jeruk District, West Jakarta. And through Focus Group Discussion (FGD) which is a group interview that emphasizes interaction on the topics discussed. This study also describes testing the validity of the data, the validity of the data or the credibility of the data, namely in observation, perseverance, discussion and study as well as analysis of the satisfaction of these residents. The results of the study showed that there was a value gap in the views of officials who were interviewed and discussed with community groups who were also interviewed by researchers. So the need for a researcher's perspective and confirms that performance is a substantial factor in creating maximum work. Thus the role of performance on citizen satisfaction in the Child-Friendly Integrated Public Space, Kebon Jeruk District, West Jakarta, is very important. Not only encouraging the creation of new values in understanding citizen satisfaction.

Keywords: Employee Performance, Citizen Satisfaction, Public Space

Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kinerja pegawai pada Ruang Publik Terpadu Ramah Anak Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat Kepuasan warga pada Ruang Publik Terpadu Ramah Anak Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat, dan peran Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan warga pada Ruang Publik Terpadu Ramah Anak Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat. Metode ini penelitian ini adalah deskripsi kualitatif melalui wawancara dengan narasumber sebagai key informan yang memaparkan atau menggambarkan pengaruh Kinerja pegawai terhadap kepuasan warga pada Ruang Publik Terpadu Ramah Anak Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat. Dan melalui Fokus Grup Diskusi (FGD) yang merupakan wawancara kelompok yang ditekankan pada interaksi atas topik yang didiskusikan. Pada penelitian ini juga dipaparkan pengujian validitas data, keabsahan data atau kredibilitas data, yaitu dalam pengamatan, ketekunan, diskusi dan kajian serta analisa terhadap kepuasan warga tersebut. Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan nilai dalam pandangan pejabat yang diwawancarai dan berdiskusi dengan kelompok masyarakat yang juga peneliti wawancara. Sehingga perlunya perspektif peneliti serta menegaskan bahwa kinerja menjadi faktor yang substansial dalam menciptakan kerja yang maksimal. Dengan demikian peran kinerja terhadap kepuasan warga pada Ruang Publik Terpadu Ramah Anak Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat, sangat penting. Bukan saja mendorong terciptanya nilai-nilai yang baru dalam memahami kepuasan warga.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai, Kepuasan Warga, Ruang Publik

PENDAHULUAN

Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) sebagai pengembangan dari kebijakan Kota Layak Anak menjadi sangat strategis dan sangat penting keberadaannya. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dengan mengintegrasikan seluruh komitmen dan potensi sumber daya pihak baik pemerintah, masyarakat maupun dunia usaha melalui sistem perencanaan yang

Received: Juli 10, 2023; Accepted: Agustus 10, 2023; Published: September 30, 2023

* Abdul Kohar, abdulkohar@stiegaenesha.ac.id

komprehensif, menyeluruh dan berkelanjutan dalam bentuk fasilitas fisik dan non fisik secara terpadu. Seluruh Kebijakan dan langkah strategis ini dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan hak-hak anak (Putrizain et al., 2023).

Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) dibangun dalam rangka menyediakan Ruang Publik Terpadu Ramah Anak yang dilengkapi fasilitas fisik, berfungsi sebagai sarana pemberian layanan dan kegiatan terutama bagi anak dan warga, sehingga RPTRA menjadi tempat tumbuh dan berkembang anak, tempat kegiatan sosial warga setempat, sekaligus menambah ruang terbuka hijau dan tempat penyerapan air tanah. RPTRA merupakan pusat pembelajaran, pelatihan, pengembangan, dan rujukan dari berbagai kelompok kegiatan (Poktan) yang mendukung terpenuhinya 31 (tiga puluh satu) indikator Kota Layak Anak. Dalam RPTRA setidaknya terdapat fasilitas dengan aspek-aspek sebagai berikut :

- a. Permainan edukatif indoor dan outdoor yang aman dan ramah anak.
- b. Olahraga dan kesehatan ibu anak seperti Posyandu, Ruang Lataksi, konsultasi tumbuhkembang anak, lansia dan sebagainya.
- c. Pendidikan masyarakat seperti BKB PAUD, Pojok Baca, Perpustakaan, Papan Informasi, Penempatan Jam belajar, Panggung Interaktif serta penyediaan sarana Wifi/ internet.
- d. Ruang Terbuka Hijau, Mencakup taman yang indah, taman obat- obatan dan lain- lain.
- e. Kebersihan seperti tempat sampah terpilah dan sarana cuci tangan, toilet bersih ramah anak.

Ruang Publik Terpadu Ramah Anak dilengkapi berbagai fasilitas, pada tahap awal dibangun dengan menggunakan dana *Corporate Social Responsibility* (CSR) perusahaan di atas lahan aset Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta dan dapat dipertanggungjawabkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta (Nursodik et al., 2023). Kinerja pegawai Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) dapat di nilai dan di ukur dari kepuasan warga sekitar, karena kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya (Saefullah et al., 2022) dan (Baktiar et al., 2023).

Kinerja pada umumnya diartikan sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya untuk mencapai target kerja. Pegawai dapat bekerja dengan baik bila memiliki kinerja yang tinggi sehingga dapat menghasilkan

kerjayang baik. Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya (Arda et al., 2023).

Tabel 1. Nama-Nama Ruang Publik Terpadu Ramah Anak Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat

No.	Nama Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA)	Kelurahan	Kecamatan	Jumlah Pengelola/ Pegawai
1	RPTRA Jeruk Manis	Kebon Jeruk	Kebon Jeruk	6
2	RPTRA Kedoya Utara	Kedoya Utara		6
3	RPTRA Pandawa	Kedoya Selatan		6
4	RPTRA Dupa Wangi	Duri Kepa		6
Jumlah				24

Sumber : RPTRA 2023

Pada penelitian ini penulis tertarik untuk mengambil Judul “*Peran Kinerja Pegawai Penyedia Jasa Lainnya Perorangan Terhadap Kepuasan Warga Pada Ruang Publik Terpadu Ramah Anak Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat*”, karena sebagai seorang pegawai yang berkerja di Ruang Publik Terpadu Ramah Anak ingin meneliti mengenai kinerja pegawai penyedia jasa lainnya perorangan (PJLP) yang membuat Ruang Publik Terpadu Ramah Anak tersebut bisa tampak hidup, rapih dan sesuai dengan keinginan warga masyarakat dan keinginan pemerintah guna sebagai lahan Tumbuh dan berkembang anak yang bisa memuaskan warga atau masyarakat DKI Jakarta.

TINJAUAN TEORITIS

Teori kepuasan kerja mencoba mengungkapkan apa yang membuat sebagian orang lebih puas terhadap suatu pekerjaan dari pada beberapa lainnya. Ada beberapa teori tentang kepuasan kerja ini, yaitu:

a. Teori ke tidak sesuaian (*Discrepancy Theory*)

Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasa.

b. Teori keadilan (*Equity Theory*)

Teori ini mengungkapkan bahwa orang merasa puas atau tidak tergantung pada ada atau tidaknya keadilan dalam suatu situasi kerja.

c. Teori dua faktor (*Two Factor Theory*)

Menurut teori ini, kepuasan dan ketidakpuasan kerja merupakan hal yang berbeda. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan bukan suatu variabel yang kontinu.

Usaha untuk bagaimana efek dari kepuasan terhadap sikap dan tingkah laku orang terutama tingkah laku kerja seperti produktivitas, absentisme, kecelakaan akibat kerja, dan sebagainya. Dengan mengetahui hal ini orang dapat mengambil langkah-langkah yang tepat dalam memotivasi pegawai serta mencegah kekuatan-kekuatan yang dapat merugikan.

Ada cara pengukuran kepuasan, diantaranya dengan menggunakan skala indeks deskripsi jabatan (*job description index*), kuesioner kepuasan kerja Minnesota (*Minnesota satisfaction questionnaire*), dan pengukuran berdasarkan gambar ekspresi wajah (Anwar Prabu Mangkunegara, 2005:197).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini di 4 (empat) Ruang Publik Terpadu Ramah Anak di wilayah Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat, yaitu RPTRA Jeruk Manis Kelurahan Kebon Jeruk, RPTRA Dupa Wangi 3 Kelurahan Duri Kupa, RPTRA Pandawa Kelurahan Kedoya Selatan dan RPTRA Kedoya Utara Kelurahan Kedoya Utara yang dilakukan mulai pada bulan Maret 2023 sampai dengan bulan Juni 2023

Penelitian ini bersifat studi kasus dengan menggunakan wawancara bersama narasumber dan Fokus Grup Diskusi dengan Pengurus RPTRA. Masalah kinerja pegawai dan kepuasan warga adalah masalah yang sangat erat hubungannya dengan kehidupan sosial yang mempunyai kompleksitas permasalahan yang cukup tinggi, holistik, komprehensif dan dinamis. Selain itu menggunakan *Focus Group Discussion* sebagai salah satu bentuk penelitian kualitatif, yang merupakan wawancara kelompok yang ditekankan pada interaksi atas topik yang disodorkan.

Ada lima karakteristik dalam FGD (Fokus Grup Diskusi) yang peneliti lakukan dalam penelitian ini, sebagai berikut :

- a) Jumlah peserta Fokus Group Discussion sebaiknya empat sampai dengan dua belas orang.
- b) Peserta mempunyai karakteristik yang homogen
- c) Informasi yang diambil dalam diskusi bersifat consensus atau rekomendasi untuk mengambil keputusan.
- d) Data yang dihasilkan adalah data kualitatif yang dapat memberikan gambaran dan pemahaman atas sikap, persepsi dan perasaan peserta.
- e) Pertanyaan diajukan dengan cara yang mudah dimengerti oleh peserta, spontan, logis, dengan menekankan pemahaman atau proses berfikir dari peserta atas topik yang didiskusikan.

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini akan didahului dengan proposisi studi tentang kinerja pegawai, kemudian dilakukan analisa secara mendalam terhadap berbagai data yang telah terkumpul, sehingga didapat temuan-temuan. Untuk mendapatkan informasi-informasi yang relevan dengan penelitian ini, maka diperlukan arahan dan identifikasi agar informasi yang dibutuhkan tidak bias. Study proposisi dalam penelitian ini adalah :

- a) Sebuah Kinerja pegawai dimaknai dalam ruang lingkup manajemen sumber daya manusia.
- b) Pengembangan kinerja pegawai dilaksanakan dengan melakukan implementasi nilai-nilai.
- c) Tantangan kepemimpinan dalam menghadapi berbagai persoalan yang bersifat global.

Kriteria interpretasi temuan data dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

- a) Data diperoleh dari berbagai sumber yang relevan dan bukan asumsi dari peneliti.
- b) Data yang ada diinterpretasikan secara komprehensif dan objektif
- c) Metode dalam menginterpretasikan harus benar
- d) Data diinterpretasikan sesuai dengan rumusan masalah
- e) Data diperoleh langsung dari the first hand

Sebuah penelitian ilmiah dituntut untuk memenuhi dua kriteria yaitu : logis dan empiris, dengan kata lain dituntut untuk berkualitas. Oleh karena itu, untuk memenuhi kedua kriteria tersebut dilakukan suatu pengujian dalam pembuktiannya, termasuk dalam penelitian studi kasus. Pada penelitian ini akan dipaparkan pengujian validitas data, keabsahaan data atau kresibilitas data. Yaitu dalam pengamatan, peningkatan ketekunan, diskusi dan kajian serta analisa terhadap kepuasan warga tersebut.

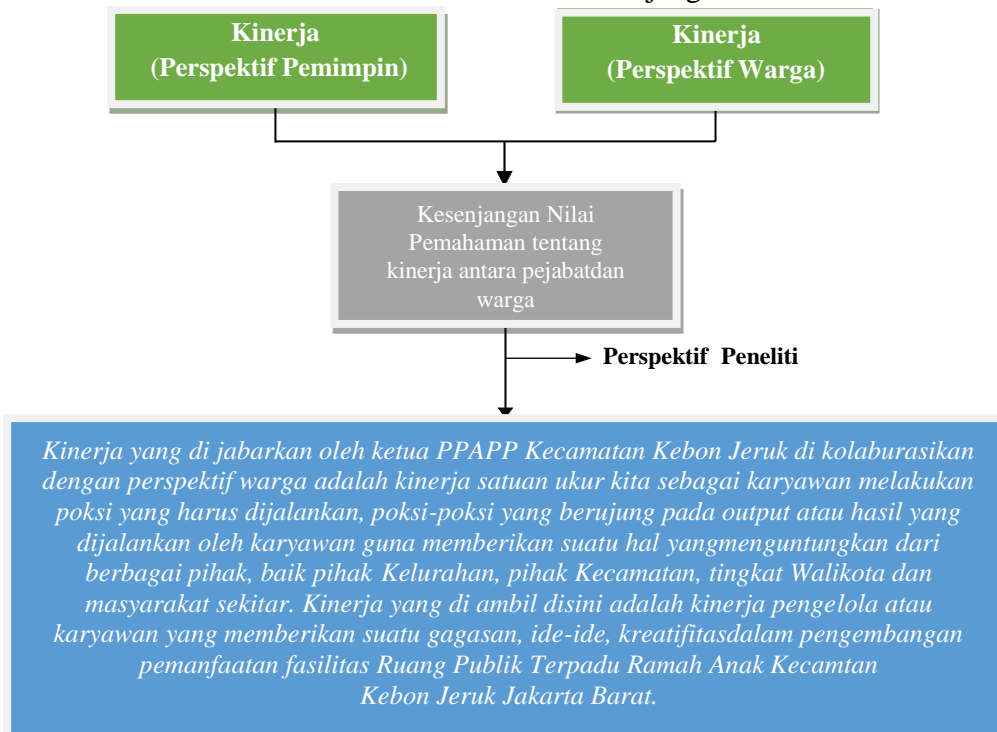
Dalam penelitian ini setidaknya dilakukan penyusunan eksplansi, yaitu sebuah penjelasan mengenai data-data atau informasi yang relevan digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini dilakukan analisis terhadap kasus yang sedang diteliti. Penggeneralisasian dalam proposisi teoritis yang bersifat kualitatif bukan sebuah populasi yang bersifat kuantitatif.

Dalam penelitian pengumpulan data sangat penting dan harus diperhatikan dengan baik, terutama data yang relevan terhadap penelitian. Terdapat enam macam sumber bukti yang bisadigunakan dalam penelitian studi kasus, yaitu : dokumen, wawancara, pengamatan langsung, observasi dan perangkat-perangkat fisik.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dari referensi buku, web site, wawancara, grup diskusi dan sebagainya. Dalam melakukan analisis terhadap berbagai data yang masuk, Peneliti menggunakan wawancara yang bersifat terjun langsung ke tempat tersebut dan membuat beberapa pertanyaan untuk dijawab. Kemudian dibuat analisa atas

temuan dalam penelitian sebagai berikut :

Gambar 1. Skema Analisa Kesenjangan Nilai

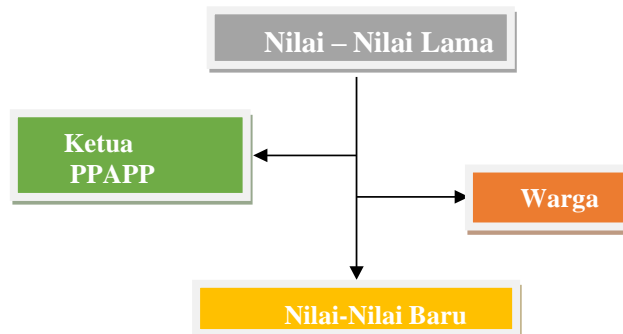


Sumber : RPTRA 2023

Kinerja Nilai yang dimaksudkan oleh penulis disini adalah perspektif penilaian yang dilakukan oleh pimpinan dan warga terhadap Hasil yang diberikan oleh pegawai Ruang Publik Terpadu Ramah Anak untuk mengembangkan dan membangun suatu Ruang Publik Terpadu Ramah Anak yang baik dan bisa membawa nama baik Kecamatan Kebon Jeruk dalam hal pembangunan RPTRA di Wilayah Jakarta Barat.

Kinerja Pegawai pula bagi sudut pandang peneliti adalah suatu gambaran dan kesuksesan suatu karyawan menciptakan sebuah inovasi baru untuk mendirikan RPTRA yang baik dan bermanfaat bagi warga sekitar khususnya di Wilayah Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat.

Gambar 2. Skema Analisa Perubahan Nilai



Sumber : RPTRA 2023

Penilaian kinerja merupakan metode mengevaluasi dan menghargai kinerja yang

paling umum digunakan. Dalam penilaian kinerja melibatkan komunikasi dua arah yaitu antara pengirim pesan dengan penerima pesan sehingga komunikasi dapat berjalan dengan baik. Penilaian kinerja dilakukan untuk memberi tahu pegawai apa yang diharapkan pengawas untuk membangun pemahaman yang lebih baik satu sama lain. Penilaian kinerja menitik beratkan pada penilaian sebagai suatu proses pengukuran sejauh mana kerja dari orang atau sekelompok orang dapat bermanfaat untuk mencapai tujuan yang ada (Saefullah, Fadli, Nuryahati, et al., 2023).

Yang dimaksud penulis dengan nilai-nilai disini ialah suatu penilaian yang memberikan nilai terhadap suatu kinerja pegawai Ruang Publik Terpadu Ramah Anak yang sesuai dengan Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta, Pasal 9 yaitu Pengelola atau Pegawai RPTRA memiliki tugas berupa :

- a. Melakukan inventaris dan mengusulkan rencana kebutuhan dan kegiatan RPTRA kepada pengurus tingkat kelurahan.
- b. Melakukan kegiatan pelayanan RPTRA yang berkualitas dan memuaskan pengunjung.
- c. Memonitor pemanfaatan prasarana dan sarana RPTRA.
- d. Memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan pelayanan RPTRA.
- e. Membuka dan menutup fasilitas RPTRA.
- f. Menjaga prasarana dan sarana RPTRA.
- g. Memberikan pelatihan, penyuluhan, sosialisasi, pendampingan, pemahaman, komunikasi dan pengunjung RPTRA.
- h. Memfasilitasi kegiatan lintas sektor.
- i. Melaporkan pelaksanaan kegiatan pelayanan harian dan bulanan RPTRA kepada pengurus RPTRA tingkat kelurahan.

Perspektif suatu Nilai lama yang diambil oleh ketua PPAPP Kecamatan Kebon Jeruk tertera dalam pelaksanaan tugas dan tanggungjawab sesuai Perda pasal 9. Sedangkan untuk perspektif suatu nilai baru dikembangkan dan dilakukan sesuai kinerja yang diharapkan oleh pimpinan dan masyarakat yaitu :

1. Kinerja pegawai RPTRA harus memiliki wawasan yang bagus
2. Kinerja yang memiliki daya kreativitas yang tinggi
3. Memiliki rasa untuk memotivasi masyarakat yang baik
4. Memiliki tingkat kepedulian, HAM yang bagus dan hubungan dengan masyarakat bagus
5. Kemampuan berkordinasi semua elemen masyarakat contohnya terhadap Rukun Tetangga, Rukun Warga, Kelurahan, Kecamatan, Walikota dan sebagainya.
6. Mampu memberikan ide-ide berlian untuk menghidupkan suatu wadah yang telah

tersediadi ruang lingkup masyarakat.

7. Penyusunan suatu laporan harian dan bulanan yang benar dan kongkritdalam suatu kegiatanyang ada dan sudah terjadwal di Ruang Publik Terpadu Ramah Anak.
8. Tempat suatu konsultasi warga dengan berbagai suatu permasalahanmengenai anak-anak,remaja, maupun bersifat dewasa.

Nilai-nilai tersebut guna sebagai tolak ukur kepuasan warga bermain, berkunjung, bersosialisasi di Ruang Publik Terpadu Ramah AnakKecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat. Maka dari itu peran suatu kinerja pegawai berperan dalam suatu kepuasan warga yang menjadi penilaian suatu kinerja untuk mengembangkan membangun hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan dan pemanfaatan fasilitas sarana dan prasarana Ruang Publik Terpadu Ramah Anak.

Tabel 3. Tabel Program Kegiatan RPTRA

No	KEGIATAN
1	Program Pangan Bersubsidi (untuk pengguna KJP, Kartu Lansia, Kartu Disabilitas, Kartu Anak Jakarta, Pegawai PJLP)
2	Senam Jantung dan Senam Aerobic
3.	PSN (Pemberantasan Sarang Nyamuk)
4	Menari tradisional untuk anak-anak
5	Silat untuk remaja dan anak-anak
6	Bimbingan Belajar

Sumber : RPTRA 2023

Tabel 4. Tabel Jumlah Pengunjung RPTRA

NAMA RPTRA	TAHUN 2023					
	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN
RPTRA Jeruk Manis	2090	3010	3020	2010	2035	2100
RPTRA Kedoya Utara	2090	3010	3020	2010	2035	2100
RPTRA Jeruk Manis	2090	3010	3020	2010	2035	2100
RPTRA Pandawa	2090	3010	3020	2010	2035	2100

Sumber : RPTRA 2023

Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) Sebagai pengembang dari kebijakan Kota Layak Anak menjadi Strategis Penting pemerintah Provinsi DKI Jakarta dengan mengintegrasikan seluruh komitmen dan potensi sumber daya pihak baik pemerintah,masyarakat maupun dunia usaha melalui system perencanaan yang komprehensif,

menyeluruh dan berkelanjutan dalam bentuk fasilitas fisik dan non fisik secara terpadu. Seluruh kebijakan dan langkah strategis ini dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan hak-hak anak (Saefullah, 2022).

Ruang Publik Terpadu Ramah Anak dibangun dalam rangka menyediakan ruang publikterpadu ramah anak yang dilengkapi fasilitas fisik, berfungsi sebagai sarana pemberian layanan dan kegiatan terutama bagi anak dan warga, sehingga RPTRA menjadi tempat tumbuh dan kembang anak, tempat kegiatan sosial warga setempat, sekaligus menambah ruang terbuka hijau dan tempat penyerapan air tanah, RPTRA merupakan pusat pembelajaran, pelatihan, pengembangan, dan rujukan dari berbagai kelompok kegiatan (Poktan) yang mendukung terpenuhinya 31 (Tiga Puluh Satu) indikator Kota Layak Anak.

Dalam RPTRA setidaknya terdapat fasilitas dengan aspek-aspek sebagai berikut :

1. Permainan edukatif indoor dan outdoor yang aman dan ramah anak.
2. Olahraga dan kesehatan ibu anak seperti Posyandu, Ruang Laktasi, Konsultasi tumbuh kembang anak, Lansia dan sebagainya.
3. Pendidikan masyarakat seperti BKB PAUD, Pojok Baca, Perpustakaan Papan Informasi, Penempatan jam belajar, panggung interaktif serta penyediaan Wifi/Internet.
4. Ruang Terbuka Hijau, Mencakup taman yang indah, taman obat-obatan dan lain-lain.
5. Kebersihan seperti tempat sampah terpilah dan sarana cuci tangan, toilet bersih ramah anak.

Ruang Publik Terpadu Ramah Anak dilengkapi berbagai fasilitas, pada tahap awal dibangun dengan menggunakan *Corporate Social Responsibility (CSR)* organisasi di atas lahan aset Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta. Fokus kegiatan Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) mencerminkan layanan bagi anak, layanan masyarakat, dan layanan kebencanaan. Ketiga jenis layanan tersebut menjadi kegiatan utama RPTRA yang menjadi wadah "*community center*". Yang berfungsi sebagai pusat interaksi warga dan pusat pelatihan dan pengembangan. RPTRA sebagai tempat interaksi warga ditandai dengan tersedianya antara lain: arena bermain bagi anak, lapangan olahraga bagi remaja, jalur refleksi.

RPTRA sebagai pusat interaksi warga mencerminkan layanan bagi anak/remaja, dewasa dan lansia. RPTRA sebagai *community center*, ditandainya dengan adanya gedung/ruang serbaguna yang dimanfaatkan sebagai pusat pelayanan dan rujukan, pusat pelatihan dan pengembangan serta pusat percontohan atau (*prototype*) dari pengembangan kelompok kegiatan 10 program pokok PKK. Fungsi ini memperlihatkan bahwa RPTRA mencerminkan layanan kepada individu/perempuan/keluarga. selain itu, pada RPTRA juga

dapat diberikan muatan kegiatan terkait dengan layanan kebencanaan. Sesuai dengan lokasi pembangunan RPTRA yaitu pada kawasan padat penduduk, rawan banjir dan kebakaran serta rawan tawuran. Penyusunan rencana dan pelaksanaan kegiatan RPTRA harus mempertimbangkan potensi, kebutuhan, dukungan dan sumber daya yang dapat digerakan oleh pengurus dan pengelola RPTRA dengan mempertimbangkan :

- a. Musyawarah dan mufakat antar pengurus dan pengelola RPTRA
- b. Ketersediaan dukungan dan dari berbagai sumber sesuai peraturan perundangan yang berlaku
- c. Pemberian hibah kepada RPTRA menyesuaikan aspek legal.

Dalam penelitian ini, Penulis menganalisis dari hasil wawancara berupa kinerja pegawai di masing-masing Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA). Peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Nila selaku Kasatpel PPAPP Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat seputar pemahaman kinerja pegawai Penyedia Jasa Lainnya Perorangan (PJLP) Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) yaitu :

“Apa itu kinerja pegawai, kinerja pegawai yaitu satuan ukur artinya prioritas pegawai berkaitan dengan poksi-poksi yang dijalankan seberapa jauh kontribusi dia untuk menjalankansuatu poksi yang berujung pada output atau hasil kerja”

Menurut hasil wawancara dengan Bapak Edy selaku PKB (Pemberdayaan Keluarga Berencana) Kelurahan Kebon Jeruk, yaitu :

“Sebagai petugas monitoring pekerjaan pegawai PJLP RPTRA ini melaksanakan atau tidaknya kegiatan pekerjaan dalam segi membuat kegiatan atau ide-ide yang inovatif oleh RPTRA, apa saja, yaitu kegiatan-kegiatan yang bertanggung jawab dalam sebuah pekerjaan di RPTRA dan melihat apa saja saran dan prasaran yang tidak layak dan dapat diberitahukan kepada kelurahan, misalnya hal-hal yang membahayakan anak-anak dan sebagai pengelola harus melihat mengecek keamanan untuk semua warga”.

Dan menurut hasil wawancara dari salah satu pegawai RPTRA Jeruk Manis dengan Ibu Siti Nurjanah mengatakan bahwa :

“Menurut saya, Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugas yang sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja sama dengan prestasi kerja. Contohnya kinerja di RPTRA Jeruk Manis ya kalau kinerja kita bagus untuk melayani masyarakat maka itu adalah suatu prestasi yang kita dapat untuk memberikan kepuasan terhadap masyarakat”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti menganalisa bahwa kinerja Pegawai Penyedia Jasa Lainnya Perorangan Ruang Publik Terpadu Ramah Anak Kecamatan Kebon

Jeruk Jakarta Barat yaitu kinerja Pegawai yang harus dimiliki atau dilakukan yang pertama adalah pegawai harus berkaitan dengan poksi-poksi yang sedang berjalan yang berujung pada suatu output atau hasil kerja, tahap kedua dalam kinerja pegawai Ruang Publik Terpadu Ramah Anak Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat adalah kinerja pegawai mampu memiliki ide-ide yang berkembang dalam hal membuat suatu kegiatan yang ada di RPTRA. Tahap ketiga melihat sarana dan prasarana yang layak bagi anak-anak dan semua warga, dan tahap keempat ini adalah kinerja yang merupakan hasil dari kualitas dan kuantitas melaksanakan suatu perencanaan kegiatan.

Pada tahap ini, penulis dapat melihat bahwa seorang pegawai atau pengelola Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) harus membuat perencanaan program, ide-ide dan gagasan apa saja yang akan dilaksanakan di RPTRA tersebut.

Proses perencanaan merupakan hal yang sangat penting dalam pengetahuan suatu rencana kegiatan yang ada di RPTRA tersebut sebagai gambaran pemanfaatan fasilitas yang pemerintah telah berikan. Maka dari itu kinerja pegawai dituntut memiliki program kerja yang akan dilakukan untuk masa yang akan datang. Contohnya membuat suatu perencanaan kegiatan yang bersifat pembelajaran untuk anak usia dini, maupun yang lainnya.

Visi Ruang Publik Terpadu Ramah Anak yaitu menuju masyarakat yang harmonis, maksudnya adalah menjadikan masyarakat untuk berlaku musyawarah yang bersifat kekeluargaan tanpa timbulnya kekerasan. Menurut peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta Nomor 123 Tahun 2017 pasal 1 Ayat 22 bahwa hak-hak anak merupakan bagian dari hak-hak asasi manusia yang wajib dijamin, dilindungi dan dipenuhi oleh orang tua, keluarga, masyarakat, pemerintah dan negara.

Misi Ruang Publik Terpadu Ramah Anak adalah menjadikan Kota Layak Anak adalah program rencana pemerintah untuk Jakarta sebagai tumbuh dan berkembang anak dengan baik. Kriteria anak disini adalah semua warga Negara sejak berada dalam kandungan hingga usia 18 tahun.

Menurut peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 123 Tahun 2017 Pasal 3 bahwa peraturan Gubernur ini bertujuan untuk :

- a) Mewujudkan tertib sarana dan prasarana dan kepastian pengelolaan RPTRA.
- b) Mewujudkan kepedulian dan komitmen pemerintah daerah terhadap hak anak
- c) Mewujudkan terpenuhinya hak anak agar anak dapat hidup, tumbuh berkembang, perlindungan dan berpartisipasi secara optimal sesuai dengan harkat dan martabat kemanusiaan.
- d) Mewujudkan kemitraan antara Pemerintah Daerah, Dunia Usaha, dan masyarakat dalam

memenuhi hak.

- e) Mengimplementasikan sebagian dari komitmen Pemerintah Daerah untuk mewujudkan daerah sebagai Kota Layak Anak (KLA).
- f) Mempermudah pencapaian 10 Program PKK.
- g) Meningkatkan pencapaian ruang terbuka hijau dan tempat penyerapan air tanah.
- h) Meningkatkan sarana dan prasarana kegiatan sosial warga.
- i) Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dan keterampilan kader PKK dalam mengelola dan memanfaatkan sumber daya lokal untuk meningkatkan kualitas hidup perempuan beserta keluarga.

Struktur Organisasi Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) terdiri dari :

- a. Pengurus Tingkat Provinsi
- b. Pengurus Tingkat Kota Administrasi/Kabupaten Administrasi
- c. Pengurus Tingkat Kelurahan
- d. Pengelola RPTRA

Pemilihan dan penempatan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dan Unit Perangkat Daerah (UKPD) yang diterapkan menjadi pengurus RPTRA pada tingkat provinsi, Kotamadya/Kabupaten dan kelurahan berdasarkan tugas pokok Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga (PKK). Dengan demikian struktur organisasi RPTRA dipegang oleh masing-masing wilayah kelurahan tersebut.

Menurut peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 123 tahun 2017 pasal 9 Ayat 1 bahwa Lurah bertanggung jawab terhadap pengelola RPTRA melalui proses seleksi oleh tim pengadaan barang/jasa sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengurus RPTRA tingkat Kelurahan sebagai berikut :

- a) Pengurus RPTRA tingkat Kelurahan diangkat dan diberhentikan oleh pengurus RPTRA tingkat Kota Administrasi / Kabupaten Administrasi.
- b) Kepengurusan RPTRA tingkat Kelurahan dipimpin oleh Lurah.
- c) Kepengurusan RPTRA tingkat Kelurahan beranggotakan unsur aparat Kelurahan, unsursektoral dan unsur Masyarakat.
- d) Masa pengurusan RPTRA tingkat kelurahan selama 3 (Tiga) tahun dan dapat diangkat kembali.
- e) Struktur dan pola hubungan kerja diantara pengurus RPTRA tingkat kelurahan ditetapkan melalui musyawarah para pengurus RPTRA.
- f) Pengambilan keputusan dalam rapat pengurus RPTRA tingkat kelurahan dilakukan secara musyawarah mufakat dan bersifat kolegal.

g) Pengurus RPTRA tingkat Kelurahan, mempunyai tugas yaitu :

1. Mengangkat dan memberhentikan pengelola RPTRA
2. Menyusun dan mengusulkan rencana kerja dan anggaran kegiatan secara partisipatif kepada pengurus RPTRA tingkat Kota Administrasi/ Kabupaten Administrasi.
3. Memonitor dan mengavaluasi ketersediaan dan kelayakan sarana dan prasarana RPTRA serta melaporkan kepada SKPD terkait sesuai dengan tugas, Fungsi, Kewenangan dan tanggung jawab masing-masing.
4. Memfasilitasi pemeliharaan kebersihan dan keamanan RPTRA.
5. Menerima dan menindak lanjuti permohonan, usul, masukan, dan atau laporan dari pengelola RPTRA.
6. Melaksanakan kegiatan pelayanan RPTRA melalui pengelola RPTRA.
7. Melakukan pembinaan terhadap pengelola RPTRA.
8. Memberikan bantuan langsung terhadap pelaksanaan kegiatan pelayanan RPTRA oleh pengelola RPTRA.
9. Melaporkan permasalahan pengelolaan RPTRA yang tidak bisa dilaksanakan atau bukan kewenangannya kepada pengurus RPTRA Tingkat Kota Administrasi/Kabupaten Administrasi dengan tembusan kepada Camat.
10. Memutuskan dan memberikan alternatif penyelesaian permasalahan kegiatan pelayanan RPTRA sesuai dengan kewenangan.
11. Membuat dan menyampaikan laporan pengelolaan RPTRA kepada pengurus RPTRA tingkat Kota Administrasi/Kabupaten Administrasi dengan tembusan kepada Camat.

Struktur Organisasi Pengelolaan RPTRA mencerminkan fungsi promosi atau kehumasan, pemenuhan sarana dan prasarana, pengembangan ekonomi kreatif dan sinergi kelembagaan. Jumlah pegawai di RPTRA sebanyak 6 (Enam) orang yang mencerminkan kompetensi fungsi pengelolaan RPTRA. Pengelolaan RPTRA berdasarkan fit dan propert test yang dilaksanakan oleh Tim Assesment yang ditunjuk TP PKK Provinsi DKI Jakarta.

PEMBAHASAN

Dalam penelitian kepuasan ini pula, penulis dapat mengambil berupa hasil wawancara dengan PKB (*Pemberdayaan Keluarga Berencana*) kelurahan Duri Kepa, Bapak Dadang, yaitu:

“Bagaimana kegiatan yang ada di RPTRA itu, kegiatan pengelola atau sarana yang adadi RPTRA itu, dapat dilakukan dan siap dipakai untuk pengunjung. Sehingga warga atau

pengunjung merasa puas dengan kinerja yang pegawai lakukan“.

Menurut wawancara dengan Ibu Nila selaku Kepala Satuan Pelaksana PPAPP (Pemberdayaan Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk) Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat adalah :

“Tingkat kepuasan warga itu ialah pelayanan yang diberikan petugas dalam rangka mengkoordinir keinginan pengguna jasa atau di RPTRA berartikan memberikan kepuasan warga yang memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat“.

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Warga terhadap Ruang Publik Terpadu Ramah Anak Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat

Keterangan Parameter Kepuasan Pengunjung No	NAMA RPTRA	Bulan	Keterangan Presentase					TOT	Keterangan Presentase					Total %
			Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Sangat tidak puas		Sangat puas	Puas	Kurang puas	Tidak puas	angat tidak puas	
1	RPTRA Pandawa	Mar-23	63	52	3	0	0	118	53%	0%	3%	0%	0%	100%
2	RPTRA Pandawa	Apr-23	63	52	3	0	0	115	53%	0%	3%	0%	0%	100%
3	RPTRA Pandawa	Mei-23	34	93	11	0	0	139	25%	67%	8%	0%	0%	100%
4	RPTRA Pandawa	Jun-23	80	135	0	0	0	215	37%	63%	0%	0%	0%	100%
5	RPTRA Kedoya Utara	Mar-23	137	184	0	0	0	321	43%	57%	0%	0%	0%	100%
6	RPTRA Kedoya Utara	Apr-23	621	109	0	0	0	730	85%	15%	0%	0%	0%	100%
7	RPTRA Kedoya Utara	Mei-23	692	18	0	0	0	710	97%	3%	0%	0%	0%	100%
8	RPTRA Kedoya Utara	Apr-23	732	56	0	0	0	779	93%	7%	0%	0%	0%	100%
9	RPTRA Kedoya Utara	Jun-23	746	67	0	0	0	813	92%	8%	0%	0%	0%	100%
10	RPTRA Dupa Wangi	Mar-23	244	113	0	0	0	357	68%	32%	0%	0%	0%	100%
11	RPTRA Dupa Wangi	Apr-23	260	178	0	0	0	438	59%	41%	0%	0%	0%	100%
12	RPTRA Dupa Wangi	Mei-23	278	189	0	0	0	467	60%	40%	0%	0%	0%	100%
13	RPTRA Dupa Wangi	jun-23	154	194	0	0	0	348	44%	56%	0%	0%	0%	100%
14	RPTRA Jeruk	Mar-	30	30	3	0	0	63	48%	48%	5%	0%	0%	100%

	Manis	23												
15	RPTRA Jeruk Manis	Apr-23	30	30	3	0	0	63	48%	48%	5%	0%	0%	100%
16	RPTRA Jeruk Manis	Mei-23	48	50	3	0	0	101	48%	50%	5%	0%	0%	100%
17	RPTRA Jeruk Manis	Jun-23	588	521	2	0	0	111	53%	47%	0%	0%	0%	100%

Sumber : RPTRA 2023

Maksud dari wawancara diatas penulis dapat menjabarkan bahwa fasilitas sarana dan prasarana yang ada di RPTRA sebagai pemanfaatan yang digunakan warga yang menunjang suatu rasa puas akan berkunjung warga di Ruang Publik Terpadu Ramah Anak selain itu Tingkat kepuasan warga terdapat pada kinerja yang pegawai lakukan yang bersifat melayani masyarakat dengan menggunakan jasa para pengelola atau pegawai di ruang lingkup RPTRA. Penulis dapat meneliti cara tingkat kepuasan warga yang berkunjung kesetiap RPTRA dengancara setiap pegawai melakukan perhitungan kotak survei setiap bulannya.

Dari survey diatas bahwa kepuasan warga tersebut rata-rata merasa sangat puas akan adanya fasilitas, kegiatan dan kinerja pegawai Ruang Republik Terpadu Ramah Anak Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat.

Analisis SWOT adalah metode perencanaan strategis yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan (*Strengths*), kelemahan (*Weaknesses*), Peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*) (Saefullah, Abas, & Pardian, 2023). SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*). SWOT akan lebih baik dibahas menggunakan tabel yang dibuat dalam kertas besar, sehingga dapat dianalisis dengan baik hubungan dari setiap aspek. Proses ini melibatkan penentuan tujuan yang spesifik dan spekulasi bisnis atau proyek dan mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang mendukung dan yang tidak dalam mencapai tujuan tersebut. Analisis SWOT dapat diterapkan dengan cara menganalisis dan menilai berbagai hal yang mempengaruhi keempat faktornya, kemudian menerapkannya dalam gambar matriks SWOT, di mana aplikasinya adalah bagaimana kekuatan (*strength*) mampu mengambil keuntungan (*advantage*) dari peluang (*opportunities*). yang ada, bagaimana cara mengatasi kelemahan (*weaknesses*) yang mencegah keuntungan (*advantage*) dari peluang (*opportunities*) yang ada, selanjutnya bagaimana kekuatan (*strengths*) maupun menghadapi ancaman (*threats*) yang ada, dan terakhir adalah bagaimana cara mengatasi kelemahan (*weaknesses*) yang mampu membuat ancaman (*threats*) menjadi nyata atau menciptakan sebuah ancaman baru berikut ini matriks SWOT sebagai berikut :

Tabel 6. SWOT RPTRA

Matriks SWOT :	<u>Kekuatan (strengths)</u>	<u>Kelemahan (weaknesses)</u>
INTERNAL	1. Visi dan misi sudah jelas dan diterapkan menjadi tempat tersebut sebagai kota layak anak	1. Masih kurangnya fasilitas sarana dan prasarana untuk kegiatan di RPTRA Kecamatan Kebon Jeruk seperti alat olahraga, kurangnya lapangan basket, lahan parkir, Wifi belum ada dan CCTV di setiap ruangan.
EKSTERNAL	2. Tempat bermain yang nyaman untuk wargasekitar. 3. Pegawai RPTRA sekecamatan Kebon Jeruk kompak dan saling bekerja sama RPTRA kecamatan Kebon Jeruk memiliki kegiatan sanggar di RPTRA Kedoya Utara	2. Kurangnya pelatihan dan keterampilan para pegawai RPTRA. 3. Kurangnya pelatihan dan keterampilan para pegawai RPTRA 4. Jadwal kegiatan yang kurang di beberapa RPTRA Kecamatan Kebon Jeruk jadi belum begitu aktif dan masih di lihat cukup kurang
<u>Peluang (opportunities) :</u>	<u>Strategi SO :</u>	<u>Strategi WO`</u>
1. RPTRA bisa sebagai tempat penyewaan bakar di bidang sosialisasi bersama dengan banyak masyarakat. 2. RPTRA bisa sebagai tempat pembelajaran anak 3. Sebagai tempat dunia usahadan masyarakat dalam memenuhi hak anak penjualan bisa dijual di Gorsmart	1. Melaksanakan kegiatan belajar di RPTRA 2. Melakukan kegiatan event untuk mempromosikan penjualan 3. Tempat pembelajaran anak yang tidak bersekolah	1. Pegawai atau pengelola RPTRA harus bersurat untuk meminta sarana dan prasarana yang belum ada di RPTRA 2. Melaksanakan evaluasi kreativitas pegawai untuk melakukan kegiatan bersama di RPTRA 3. Melakukan pertemuan rutin bersama petugas kelurahan dan menuntut ide-ide pegawai RPTRAdan PKK agar berperan aktif dalam kegiatan dan kreativitas yang menunjang kepuasan warga pengunjung

<u>Ancaman (threats) :</u>	<u>Strategi ST :</u>	<u>Strategi WT :</u>
1. Pesaingan dengan RPTRA lain Baik dengan RPTRA seJakarta Barat, Maupun Se DKI Jakarta 2. Jika Kinerja Pegawai RPTRA baik bisa berdampak pada pengurusan Kecamatan dan Kelurahan dalam segi Pengurusan RPTRA. 3. Banyak kasus penculikan dan pedopelia yang beredar disekitar	1. Melakukan kegiatan yang lebih menarik dan membuat jadwal kegiatanyang lebih giat lagi 2. Membuat Promosi dan iklan untuk membuat menarik warga sekitar untuk ikut berpartisipasi dalam kegiatan yang ada di RPTRA seperti menari, mengambar, silat, dan sanggar tari	1. Menambah lebih banyak kegiatan RPTRA 2. Melakukan Pelatihan, penyuluhan dan saling bekerja sama sesama Pengelola atau Pegawai se Kecamatan Kebon Jeruk agar bisa menciptakan suatu kegiatan pemanfaatan RPTRA yang evektif. 3. Melakukan perhatian dan sikap peduli terhadap masyarakat khususnya hak anak dan perempuan.

	<p>3. Mencari CSR dan meminta bantuan bekerja sama dengan organisasi swasta guna sebagai dana sosial untuk anak-anak yang tidak sekolah dan memintabantuan berupa : Alat belajar, alat bermain tradisional dan gerobak baca dan lain-lain</p>	
--	---	--

Peranan sumber daya manusia dalam organisasi sangatlah penting (Saefullah, Abas, & Pardian, 2023). Manusia merupakan penggerak utama seluruh kegiatan organisasi dalam mencapai tujuan organisasi, yaitu untuk mempertahankan kelangsungan hidup organisasi maupun untuk memperoleh keuntungan. Berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mempertahankan eksistensinya dimulai dari usaha manusia itu sendiri dalam melaksanakan pekerjaannya secara maksimal. Kinerja organisasi sangat dipengaruhi bahkan sangat tergantung pada kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya (Suarna et al., 2022).

Dalam usaha untuk mencapai tujuan organisasi, manusia memegang peranan penting. Meskipun didukung dengan peralatan yang memadai tanpa adanya pegawai yang terampil dan giat maka tujuan organisasi yang telah ditetapkan tidak mungkin lagi dapat tercapai. Seperti yang kita ketahui Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Saefullah, Gustiawan, Kuraesin, et al., 2023).

Apabila dikaitkan dengan performance. Sebagai kata benda, maka pengertian *performance* atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Peneliti menulis bahwa perspektif suatu kinerja pegawai sudah cukup memenuhi kebutuhan kepuasan warga sekitar, walaupun masih terdapat kekurangan yang bisa diselesaikan secara bersama. Penelitian dalam analisis ini adalah perspektif penilaian yang dilakukan oleh pimpinan dan warga terhadap Hasil yang diberikan oleh pegawai Ruang Publik Terpadu Ramah Anak untuk mengembangkan dan membangun suatu Ruang Publik Terpadu Ramah Anak yang baik dan bisa membawa nama baik Kecamatan Kebon Jeruk dalam hal pembangunan RPTRA di Wilayah Jakarta Barat Kinerja Pegawai pula bagi sudut pandang

peneliti adalah suatu gambaran dan kesuksesan suatu pegawai menciptakan sebuah inovasi baru untuk mendirikan

RPTRA yang baik dan bermanfaat bagi warga sekitar khususnya di Wilayah Kecamatan KebonJeruk Jakarta Barat (Saefullah, Fadli, & Fariha, 2023).

Peranan sebagai pegawai memberikan output yang sangat baik berarti jauh untuk memuaskan kebutuhan warga akan pentingnya RPTRA dan Pemanfaatan Fasilitas RPTRA dan peranan tersebut sangat berpengaruh penting, sebagai kinerja pegawai berkerja melakukan dan memberikan penyuluhan, menyampaikan informasi-informasi masalah kegiatan-kegiatan masyarakat. Contohnya penyuluhan anak remaja, kegiatan keterampilan, budaya, menari, olahraga, taman gizi, arisan PKK, kegiatan kelurahan, dan landasan terkait dengan 10 program PKK, dan bekerja sama dengan sector yang terkait dan itu semua kembali lagi balik lagi ke pengelola/ pegawai di RPTRA, bagaimana cara mengatur jadwal kegiatan yang ada di RPTRA. Peran Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Warga Ruang Publik Terpadu Ramah Anak adalah suatu hasil kerja yang dapat menunjang kepuasan warga yang bermain di Ruang Publik Terpadu Ramah Anak. Semua kegiatan masyarakat harus di lakukan untuk RPTRA, seperti Posyandu, BKB, kegiatan Forum Anak, dan kegiatan lainnya agar kinerja itu bisa dilihat dari bagaimanasi pengelola itu lakukan untuk mengelola RPTRAny menjadi tempat sarana yang bermanfaat dan disitu harus memerlukan suatu kinerja yang dihasilkan untuk melayani warga ataumasyarakat sekitar.

Dalam suatu kinerja Perspektif terdapat 2 unsur yaitu kinerja Perspektif menurut Pimpinan PPAPP Kecamatan Kebon Jeruk dan kinerja Perspektif menurut warga. Kinerja yang di jabarkan oleh ketua PPAPP Kecamatan Kebon Jeruk dikolaborasikan dengan perspektif warga adalah kinerja satuan ukur kita sebagai pegawai melakukan poksi yang harus dijalankan, poksi-poksi yang berujung pada output atau hasil yang dijalankan oleh pegawai guna memberikan suatu hal yang menguntungkan dari berbagai pihak, baik pihak kelurahan, pihak kecamatan, tingkat walikota dan masyarakat sekitar. Kinerja yang di ambil disini adalah kinerja pengelola atau pegawai yang memberikan suatu gagasan, ide-ide, kreativitas dalam pengembangan pemanfaatan fasilitas Ruang Publik Terpadu Ramah Anak Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat.

Mengenai suatu kinerja yang diperlukan dalam hal kepuasan warga Pemimpin PPAPP Kecamatan Kebon Jeruk dan masing masing PKB Kelurahan memerlukan suatu kinerja atau hasil yang dilakukan pegawai maksimal yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab pengelola atau pegawai RPTRA yaitu sesuai dengan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Pasal 9 mengenai Pengelolaan RPTRA ayat 6 yang bertugas:

- a. Melakukan Investasi dan mengusulkan rencana kebutuhan dan kegiatan RPTRA kepada pengurus tingkat kelurahan
- b. Melaksanakan kegiatan pelayanan RPTRA yang berkualitas dan memuaskan pengunjung RPTRA.
- c. Memonitor pemanfaatan prasarana dan sarana RPTRA
- d. Memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan pelayanan RPTRA
- e. Membuka dan menutup fasilitas RPTRA
- f. Menjaga prasarana dan sarana RPTRA
- g. Memberikan pelatihan, penyuluhan, sosialisasi, perdanipingan, pemahaman, komunikasi, informasi dan edukasi kepada pemanfaat dan pengunjung RPTRA.
- h. Memfasilitasi kegiatan lintas sektor
- i. Melaporkan pelaksanaan kegiatan pelayanan harian dan bulanan RPTRA kepada pengurus RPTRA tingkat kelurahan Dalam suatu kinerja tersebut dibutuhkan yang namanya evaluasi guna sebagai bentuk pencapaian hasil kepuasan pengunjung dengan baik yaitu berupa Melakukan monitoring dan kordinasi bersama pengelola & PKK selama 1 bulan 2 kali biasanya melakukan rapat untuk rencana- rencana yang akan datang dan apa saja yang kurang di perbaiki dalam hal kegiatan dan lain-lain.
- j. Dalam kegiatan wawancara peneliti mendapati bahwa kebutuhan warga pada halnya meminta untuk penambahan fasilitas yang kurang ada di RPTRA Kecamatan Kebon Jeruk Seperti Lapangan Basket. Halaman parkir, Fasilitas alat olahraga yang belum ada, tidak adanya lahan parkir untuk pengunjung yang membawa kendaraan. lapangan futsal, lapangan basket dan alat permainan untuk anak-anak masih kurang dan kinerja yang dibutuhkan untuk kepuasan warga tersendiri adalah kepribadian pegawai pengelola Ruang Publik Terpadu Ramah Anak yaitu:
 - k. Kepribadian yang bersifat ramah terhadap pengunjung dan memberikan 3 S yaitu Senyum, Salam, Sapa terhadap pengunjung.
 - l. Kepribadian yang peduli dan menolong warga dalam hal sosial di RITRA
 - m. Kepribadian yang mencerminkan dan mengajarkan hal-hal baik dan positif terhadap anak-anak dan sebagai contoh yang benar.

Dengan mengatasi permasalahan terkait kinerja pegawai terhadap kepuasan Ruang Publik Terpadu Ramah Anak Ruang Publik Terpadu Ramah Anak maka penulis meneliti pemecahan cara mengatasi suatu permasalahan tersebut yaitu :

- a) Meningkatkan Pelayanan untuk Warga dengan memberikan unsur 3 S yaitu: Senyum, Sapa, dan Salam

- b) Memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan pelayanan RPTRA
- c) Membuat Ide-ide dan gagasan baru untuk menunjang kreativitas dalam segi Program perencanaan Kegiatan guna sebagai hasil nilai kinerja pegawai RPTRA.
- d) Melakukan Pertemuan Rutin se kecamatan Kebon Jeruk dan membahas mengenai kekurangan dan permasalahan-permasalahan yang ada di RPTRA Kebon Jeruk guna sebagai keativitasan pegawai dalam mengelola RPTRA menjadi lebih hidup dan bermanfaat.
- e) Menjaga silaturahmi anatar karyawan Ruang Publik Terpadu Ramah Anak. .
- f) Setiap harinya Pimpinan dan para anggota Kelurahan mengontrol dan memonitoring setiap hasil kinerja pegawai seperti : kedisiplinan Apsensi, Tanggung Jawab pengurusan RPTRA, dan Tugas dan tanggung Jawab untuk pelaporan harian

Pegawai dituntut untuk berinisiatif dan berkreaitivitas dalam membuat program dalam bentuk Bazaar RPTRA, Promosi Kegiatan Sanggar, dan Promosi Produk Unggulan yang ada di RPTRA guna menarik warga untuk berkunjung ke Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA)

KESIMPULAN

Mendasarkan pada hasil penelitian, baik melalui wawancara maupun focus group discussion yang dilaksanakan dimasing-masing RPTRA Kecamatan Kebon Jeruk dan Kantor Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat mengenai Peran Kinerja Pegawai Penyedia Jasa Lainnya Perorangan Terhadap Kepuasan Warga Pada Ruang Publik Terpadu Ramah Anak Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- (a) Pentingnya masukan dari masyarakat kepada RPTRA mendorong perbaikan kinerja pegawai yang pada gilirannya akan memberi output yang baik, sehingga berdampak pada pemuasan kebutuhan warga akan pentingnya RPTRA dan pemanfaatan fasilitas RPTRA. Hal ini berarti peranan tersebut sangat berpengaruh penting, yang dimaknai sebagai kinerja pegawai seperti melakukan dan memberikan penyuluhan, menyampaikan informasi- informasi masalah kegiatan-kegiatan masyarakat. Dengan demikian peran kinerja pegawai menstimulun terciptanya persepsi masyarakat terhadap RPTRA secara positif. Peran kinerja pegawai penyedia jasa lainnya (PJLP) pada Ruang Publik Terpadu Ramah Anak adalah suatu hasil kerja yang dapat menunjang kepuasan warga yang bermain di RPTRA.
- (b) Ditemukannya kesenjangan nilai dalam pandangan pejabat yang diwawancara dengan kelompok masyarakat yang diajak berdiskusi mendorong perlunya perspektif peneliti

sertayang menegaskan bahwa kinerja menjadi faktor yang substansial dalam menciptakan kepuasan warga. Kinerja juga dipandang sebagai suatu proses sistematis dalam menciptakan kerja yang maksimal. Dengan demikian peran kinerja terhadap kepuasan warga pada Ruang Publik Terpadu Ramah Anak Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat, sangat penting. Bukan saja mendorong terciptanya kepuasan warga, namun menjadi pendorong terciptanya nilai-nilai yang baru dalam memahami kepuasan warga.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa beberapa permasalahan yang belum terpecahkan sehingga peneliti memeberikan beberapa saran sebagai berikut : (a) Perlunya seorang pegawai atau pengelola RPTRA membuat perencanaan program, ide-idedan gagasan apa saja yang akan dilaksanakan dengan mempertimbangkan masukan dari masyarakat. (b) Perlunya kerjasama antar karyawan RPTRA baik secara internal ataupun meluas se-Kecamatan Kebon Jeruk, sehingga kinerja yang ada terintegrasikan dalam sistem terpadu.sehingga karyawan lebih aktif dalam penanganan fasilitas baik sarana dan prasarana yang ada di RPTRA, serta pentingnya sarana tambahan demi kepuasan warga, seperti CCTV, lahan parkir sebagai kenyamanan warga.

DAFTAR REFERENSI

- _____. 1984. *The Theory of Communicative Action: Reason and The Rationalization Of Society*. Volume I, Boston: Beacon Press.
- Arda, D. P., Yulaeli, T., Saefullah, A., & Fadli, A. (2023). Mengungkap Peran Akuntan Publik Di Perguruan Tinggi Swasta: Studi Fenomenologi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubahara*, 5(1), 1–13. <https://doi.org/10.31599/jmu.v5i1.1221>
- B. Bungin, 2010 Analisis Data Penelitian Kualitatif. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, Bima, W., 2013. Merebut Kuasa atas Ruang Publik: Pertarungan Ruang KomunitascMural di Surabaya.
- Badan Pemberdayaan Masyarakat Perempuan dan Keluarga Berencana Provinsi DKI Jakarta, Pedoman Pengelolaan Ruang Publik Terpadu Ramah Anak. Jakarta: Badan Pemberdayaan Masyarakat Perempuan dan Keluarga Berencana Provinsi DKI Jakarta, 2015.
- Baktiar, A., Saefullah, A., Legi, Adrianto, Alimuddin, M., Kulsum, U., Badi'ah, R., Nurfitriani, Totong, J., & Legi. (2023). *Teori Dasar Entrepreneurship* (P. T. Cahyono (ed.); Pertama). Yayasan Cendikia Mulia Mandiri. https://www.google.co.id/books/edition/TEORI_DASAR_ENTREPRENEURSHIP/qNjYEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=teori+dasar+entrepreneurship&pg=PA158&printsec=frontcover
- D. Sabila, F., & Zulkaidi, “Evaluasi Kinerja Ruang Publik Terpadu Ramah Anak Sungai Bambu Jakarta Utara,” *J. Perencanaan Wil. dan Kota* 1 SAPPK, pp. 1–10, 2015.

- Davis, K. & Newstrom, J., 2007. *Perilaku dalam Organisasi*, Jakarta: Erlangga.
- Eley, G., 1992. *Nations, Publics, and Political Cultures: Placing Habermas in the Nineteenth Century' Habermas and the Public Sphere*, London: The MIT Press, 1992.
- Faedlulloh, D., 2015. *Local Public Sphere for Discursive Public Service in Indonesia : Habermas Perspective*. *European Journal of Social Sciences Education and Research*, 5(1), pp.427–432.
- Fanimbang, P., 2011. *Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Sebuah Kritik*. Indoprogres.
- Habermas, J., 1964. *The Public Sphere: An Encyclopedia Article, New German Critique*3 (Autumn/1974).
- Habermas, J., 1992. *Further Reflections on the Public Sphere*. In C. Calhoun, ed. *Habermas and the Public Sphere*. The MIT Press, p. 42.
- Hardiman, B., 1991. *Kritik Ideologi; Menyingkap Pertautan Pengetahuan dan Kepentingan Bersama Jurgen Habermas*, Yogyakarta: Kanisius.
- Ife, J. & Tesoriero, F., 2008. *Community Development: Alternatif Pengembangan Masyarakat di Era Globalisasi*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kadarsih, R., 2008. *Demokrasi dalam Ruang Publik*. *Jurnal Dakwah*. Vol IX No. 1 Januari-Juni 2008. *Jurnal Dakwah*, Vol IX(No.
- Kumorotomo, W., 2007. *Citizen Charter (Kontrak Pelayanan): Pola Kemitraan Strategis Untuk Mewujudkan Good Governance Dalam Pelayanan Publik*. Seminar Persadi.
- Moleong, L.J., 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sunarto, 2000. *Pers Mahasiswa : Persemaian Public Sphere Civil Society*. In *Forum Komunikasi Pers Mahasiswa Indonesia pada tanggal 21 Oktober 2000*.
- Nursodik, A., Saefullah, A., Ali, U., Destiana, S., Lolyta, P., Pardian, R., & Adiguna, P. (2023). *Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Di UD. Mekar Jaya Buah Kota Tangerang: (Studi Kasus Kepuasan Konsumen di UD. Mekar Jaya Buah)*. *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 1(3), 09–18. <http://ejournal.alhafiindonesia.co.id/index.php/JOUMI/article/view/98>
- Putrizain, S. S., Saefullah, A., Muriany, E., Agustina, A., Muksin, M., Mansur, M., & Rahmi, C. (2023). *Pengaruh Jumlah Penduduk Dan Pengangguran Terhadap Kemiskinan Di Provinsi Banten*. *Amal: Jurnal Ekonomi Syariah*, 5(1). <https://jurnal.iainambon.ac.id/index.php/amal/index>
- Saefullah, A. (2022). *Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Toko Online Shop XYZ*. *Economic and Business Management International Journal (EABMIJ)*, 4(3), 278–285. <https://doi.org/10.556442/eabmij.v4i03.221>
- Saefullah, A., Abas, F., & Pardian, R. (2023). *Analyzing The Performance Of Cooperative Services At Padaidi Jaya To Increase Member Welfare*. *FIRM Journal Management Studies*, 8(2), 236–249. <https://doi.org/10.33021/firm.v8i2.4573>

- Saefullah, A., Fadli, A., & Fariha, H. (2023). Strategi pengembangan pariwisata dan ekonomi kreatif berbasis kearifan lokal di Desa Cisantana. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 8(2). <https://doi.org/10.26905/jpp.v8i2.11357>
- Saefullah, A., Fadli, A., Nuryahati, Agustina, I., & Abas, F. (2023). Implementasi Prinsip Pareto Dan Penentuan Biaya Usaha Seblak Naha Rindu. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 20(1), 1–13. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v20i1.11077>
- Saefullah, A., Gustiawan, W., Kuraesin, A. D., Rahmawati, Nurasih, & Moeljono. (2023). HUMAN RESOURCE MANAGEMENT FUNCTIONS IN BUSINESS SUSTAINABILITY: (Frozen Food Business Case Study). *Upajiwa Dewantara : Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen Daulat Rakyat*, 7(2), 90–100. <https://jurnal.ustjogja.ac.id/index.php/upajiwa/article/view/15980>
- Saefullah, A., Hidayatullah, S., Noviar, E., Fadli, A., Herawati, T., & Nurhayati. (2022). Pengembangan Skill Wirausaha Mahasiswa STIE Ganesha Melalui Program Pembinaan Mahasiswa Wirausaha (P2MW) Kemdikbud Ristek Tahun 2022. In N. Agrina (Ed.), *Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat (SNPM) Universitas Riau* (pp. 173–183). Universitas Riau. <https://doi.org/https://doi.org/10.31258/unricsce.4.173-183>
- Suarna, I. F., Sesario, R., Khasanah, Juhara, S., Munim, A., Zaena, R. R., Saefullah, A., Setiadi, B., Sutangsa, & Kamaruddin, M. J. (2022). *Manajemen Logistik* (1st ed.). Penerbit Yayasan Cendekia Mulia Mandiri. <https://isbn.perpusnas.go.id/Account/SearchBuku?searchTxt=978-623-90016-3-6&searchCat=ISBN>



Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Lokasi Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen

Sifahudztahanina Sifahudztahanina¹; Moeljono Moeljono²; Aep Saeafullah³
¹⁻² Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Semarang, Semarang, Indonesia
³ Prodi Manajemen, STIE Ganesha, Jakarta, Indonesia
sifahudztahanina20@gmail.com¹; sastro@usm.ac.id²; aep@stieganessa.ac.id³

Abstract: *The aim of this research is to examine the analysis of the influence of service quality, product quality, location and price perception on consumer satisfaction at the Mang Khalim grated coconut stall located in the Ngampel Kendal traditional market. Previous research obtained different consumer satisfaction results. Therefore, this research aims to review previous researchers regarding consumer satisfaction. This research had 98 respondents from consumers of Mang Khalim grated coconut stalls using the Snowball Sampling technique. The analysis method in this research uses the SmartPLS 3.0 tool. The results of this research show that service quality and price perception have a negative and insignificant influence on consumer satisfaction. Meanwhile, product quality and location have a very positive influence but do not have a significant influence on consumer satisfaction.*

Keyword. *Service Quality; Product Quality; Location; Price Perception*

Abstrak. Pada tujuan penelitian ini adalah untuk menguji analisis pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, lokasi dan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen pada warung kelapa parut mang khalim yang berada di pasar tradisional ngampel kendal. Pada penelitian terdahulu mendapatkan hasil kepuasan konsumen yang berbeda-beda. Oleh karena itu, pada penelitian ini bertujuan untuk mengkaji ulang dari para peneliti terdahulu mengenai kepuasan konsumen. Penelitian ini telah memiliki 98 responden dari konsumen warung kelapa parut mang khalim dengan menggunakan teknik *Snowball Sampling*. Metode analisis pada penelitian ini menggunakan alat SmartPLS 3.0. Hasil pada penelitian ini mengatakan bahwa Kualitas Pelayanan dan Persepsi harga memiliki pengaruh yang negatif serta tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen, Sedangkan pada kualitas produk dan lokasi sangat berpengaruh positif namun tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Kualitas Produk; Lokasi; Persepsi Harga

PENDAHULUAN

Di era globalisasi yang terus berkembang ini, kebutuhan akan pelayanan yang baik menjadi semakin penting bagi setiap pembisnis. Pelayanan jasa yang sangat berkualitas bukan hanya perihal memenuhi kebutuhan setiap calon konsumen, tetapi juga suatu hal yang mampu menciptakan adanya rasa kepercayaan, kepuasan, serta dapat mendukung proses pertumbuhan ekonomi dan social. Setiap pelaku bisnis harus memiliki strategi yang tepat dan efektif terhadap pasarnya, sehingga dengan cara tersebut konsumen akan mempunyai niat untuk melakukan pembelian berulang kali dan tidak pindah hati (Gultom et al., 2020) dan (Rahma. Aisyah Fadila & Moeljono, 2023; Safitri et al., 2023; Yuniar Aghatha et al., 2023). Parasuraman dalam penelitian (Sinollah & Masruroh, 2019) telah menjelaskan mengenai dimensi kepuasan pelayanan dan jasa terdapat empat variable dimensi kepuasan pelayanan dan jasa seperti daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kebocoran (*reliability*),

dan kemampuan fisik (*tangible*) sebagai pengukur rasa kepuasan yang didapati oleh para konsumen.

Kepuasan konsumen pada akhirnya akan dipengaruhi dari beberapa komponen dari bauran pemasaran, bauran pemasaran sendiri merupakan komponen dari Strategi Binsis Pemasaran yang harus senantiasa dipertimbangkan oleh pelaku usaha bisnis untuk menghadapi persaingan pasar. dimana kepuasan konsumen juga tidak lepas dari pertimbangan berdasarkan salah satu dari bauran pemasaran meliputi dari berbagai aspek Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Tempat, ataupun dari segi Harganya (Sulistiati & Moeljono, 2023) dan (Saefullah, Gustiawan, et al., 2023) Walaupun bauran pemasaran mengalami transformasi yang terus menerus seperti 7P dan SIFA, namun bauran Pemasaran menggunakan 4P yang paling sering digunakan karena sangat familiar bagi para akademisi dan pengambil Keputusan. (Sulistiati & Moeljono, 2023)

Usaha UMKM sendiri memiliki peranan yang sangat krusial untuk perekonomian nasional (Sulistiati & Moeljono, 2023). Salah satunya yaitu usaha UMKM pedagang penyedia bahan pokok bumbu dapur yang berada di Pasar Tradisional Ngampel Kendal, berdiri sejak tahun 2009. Fenomena yang ada adanya fluktuasi dalam penerimaan penjualan yang seharusnya bagus dan apabila memungkinkan adanya kenaikan secara terus menerus. Adanya flutuasi ini disebabkan oleh berbagai macam faktor diantaranya adalah Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Lokasi, dan Persepsi Harga yang memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan konsumen, (Rahma. Aisyah Fadila & Moeljono, 2023; Safitri et al., 2023; Yuniar Aghatha et al., 2023).

(Kotler & Amstrong, 2008; Niati et al., 2023) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul dari membandingkan kinerja yang dipresepsikan produk tersebut atau hasilnya terhadap ekspektasi mereka (Rahma. Aisyah Fadila & Moeljono, 2023; Safitri et al., 2023). Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, konsumen akan merasa tidak terpuaskan. Ketika kinerja melebihi ekspektasi, konsumen akan merasa sangat puas. Konsumen sering membentuk persepsi yang lebih menyenangkan dengan produk yang sudah mereka anggap positif (Cahya Nur & Shihab, 2018 : Budiono Aris, 2021), serta mempunyai nilai lebih bagi konsumen.

Konsumen selalu mengharapkan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pedagang memiliki kualitas pelayanan yang baik bagi para konsumen. Menurut (Jaya Winda et al., 2020), (Rahma. Aisyah Fadila & Moeljono, 2023) dan (Saefullah, Fadli, et al., 2023) kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan dalam kebutuhan dan keinginan setiap konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan para konsumen. Ketika

pembisnis menawarkan produk yang memenuhi atau melebihi harapan konsumen dapat dikatakan bahwa pembisnis tersebut telah memberikan kualitas yang terbaik untuk konsumennya karena harapannya terpenuhi (Rahma. Aisyah Fadila & Moeljono, 2023).

Konsumen selalu mengharap bahwa produk yang dijual oleh pedagang memiliki kualitas yang baik dan memiliki manfaat bagi para konsumen. Dimana menurut (Budiono Aris, 2021) bahwa kualitas produk menggambarkan sejauh mana kemampuan produk tersebut dalam memenuhi dan memuaskan kebutuhan para konsumen untuk mencapai kualitas produk yang diharapkan. Maka dari hal tersebut memerlukan suatu standarisasi kualitas produk tersebut bertujuan untuk menjaga agar produk yang dihasilkan dapat memenuhi tingkat standarisasi yang telah ditentukan (Rahma. Aisyah Fadila & Moeljono, 2023).

(Firdiyansyah Indra, 2017) Lokasi merupakan suatu tempat untuk melaksanakan suatu usaha dan merupakan faktor krusial keberhasilan atau tidaknya sebuah usaha. Beberapa komponen yang berkaitan dengan lokasi meliputi pemilihan lokasi yang strategis, yang mudah dijangkau para konsumen, di lingkungan sekitar pusat perbelanjaan, dekat permukiman penduduk, aman, dan nyaman bagi para konsumen, serta adanya fasilitas yang mendukung salah satunya ada lahan parkir, dan faktor lainnya (Rahma. Aisyah Fadila & Moeljono, 2023; Yuniar Aghatha et al., 2023). Persepsi harga dapat berpengaruh pada kepuasan pembelian konsumen. Kata kepuasan merupakan suatu pernyataan mengenai perasaan sedih, kecewa, bahagia maupun rasa senang yang muncul dari perbedaan hasil kinerja dari sebuah produk dengan harapan yang diyakini (Cesariana et al., 2022).

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah suatu bagian dari hasil evaluasi konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diberikan oleh pembisnis dengan tingkat pelayanan yang diharapkan oleh para konsumen. (Jaya Winda et al., 2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang harus dikerjakan oleh pembisnis dengan baik. Menurut (Safitri et al., 2023; Tjiptono, 2008; Yuniar Aghatha et al., 2023), dan (Cesariana et al., 2022) kualitas pelayanan yaitu tingkatan keunggulan yang diharapkan oleh para konsumen serta pengendalian atas tingkat keunggulan produk tersebut untuk memenuhi harapan konsumen.

Kualitas Produk

(Kotler & Amstrong, 2008) dalam (Budiono Aris, 2021) kualitas produk adalah segala sesuatu yang bisa ditawarkan oleh produsen kepada pasar untuk diperhatikan, dimiliki,

digunakan mauapun dikonsumsi sehingga dapat memuaskan kebutuhan serta keinginan para konsumen (Kotler & Armstrong, 2008; Kotler & Keller, 2018; Niati et al., 2023; Rahma. Aisyah Fadila & Moeljono, 2023; Safitri et al., 2023; Yuniar Aghatha et al., 2023). Sedangkan menurut pandangan (Kotler & Keller, 2007) dalam (Cesariana et al., 2022) kualitas produk merupakan keseluruhan dari suatu produk dari semua yang diusulkan kedalam pemasaran dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan yang dimiliki oleh para konsumen terhadap produk yang berkualitas.

Lokasi

lokasi merupakan faktor yang sangat penting dalam rangka menciptakan keputusan pembelian konsumen. Menurut (Kasmir & Jakfar, 2003) dalam (Cynthia Debby et al., 2022) bahwa lokasi merupakan tempat beroperasinya suatu usaha dalam kegiatan untuk mendapatkan suatu keuntungan ekonomi terhadap barang maupun jasa yang dijual. Dan faktor lain yang menunjukkan keputusan pembelian adalah kualitas pelayanan (Rahma. Aisyah Fadila & Moeljono, 2023; Sulistiati & Moeljono, 2023). Sedangkan menurut (Lupiyoadi, 2006) dalam (Budiono Aris, 2021) lokasi dalam jasa adalah gabungan antara lokasi dan keputusan atas saluran distribusi tersebut dan berhubungan dengan bagaimana cara penyampaian jasa tersebut kepada konsumen serta dimana lokasi yang strategis itu.

Persepsi Harga

Persepsi harga diartikan sebagai jumlah uang (satuan moneter) atau aspek lain (non moneter) yang terdapat utilitas serta kegunaan yang diperlukan untuk mendapatkan suatu produk tertentu (Niati et al., 2023; Rahma. Aisyah Fadila & Moeljono, 2023; Tjiptono, 2008; Yuniar Aghatha et al., 2023) dan (Budiono Aris, 2021). Persepsi harga merupakan sesuatu yang wajib diserahkan kepada konsumen untuk mendapatkan keunggulan yang dipromosikan oleh strategi pemasaran (Firdiyansyah Indra, 2017). Adanya persepsi harga akan membuat konsumen semakin yakin akan keputusannya dalam melakukan pembelian. (Rahma. Aisyah Fadila & Moeljono, 2023)

Kepuasan Konsumen

Kepuasan adalah suatu ungkapan perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari perbandingan performance produk terhadap ekspektasi mereka (*Satisfaction reflects a person's judgements of a product's perceived performance (or outcome) in relationship to expectation*). (Kotler & Armstrong, 2008; Kotler & Keller, 2007, 2018; Niati et al., 2023; Rahma. Aisyah Fadila & Moeljono, 2023; Safitri et al., 2023; Sulistiati & Moeljono, 2023; Yuniar Aghatha et al., 2023). Ketika performance gagal memenuhi ekspektasi konsumen, maka konsumen akan kecewa dan merasa tidak puas. (Safitri et al., 2023; Yuniar Aghatha et

al., 2023) Sedangkan ketika ekspektasi mereka terpenuhi maka konsumen akan merasa sangat senang dan terpuaskan (Yuniar Aghatha et al., 2023) dan (Jaya Winda et al., 2020). Kepuasan adalah ketika kinerja melebihi ekspektasi, konsumen akan merasa sangat puas. Konsumen sering membentuk persepsi yang lebih menyenangkan dengan produk yang sudah mereka anggap positif (Cahya Nur & Shihab, 2018) (Budiono Aris, 2021), dan mempunyai nilai lebih bagi konsumen.

Hubungan Antar Variabel

Hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

Kualitas pelayanan adalah faktor yang mampu mempengaruhi rasa kepuasan dari konsumen. Menurut Lovelock et al. (Jaya Winda et al., 2020) focus pemasaran adalah ketika kurangnya kualitas pelayanan maka pembisnis tersebut akan mengalami kerugian yang kompetitif, dan bisa mengakibatkan pada konsumen yang tidak merasa puas. Berdasarkan hasil dari penelitian (Jennifer, 2022) yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Hubungan antara Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen

(Kotler & Keller, 2012) Kualitas produk adalah kapasitas produk maupun layanan untuk memberi hasil atau kinerja yang sebanding atau lebih baik dari harapan konsumen. Berdasarkan penjelasan tersebut ketika produk yang dijual oleh pedagang dapat memenuhi ekspektasi konsumen, maka *feedback* yang akan diterima oleh pedagang bersifat positif. *Feedback* inilah yang menjadi tolak ukur dan pertimbangan konsumen untuk melakukan pembelian ulang, merekomendasikan ke konsumen lainnya. Dimana pada penelitian (Cahya Nur & Shihab, 2018) mendapatkan hasil bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Hubungan antara Lokasi terhadap Keputusan Konsumen

Lokasi menurut (Firdiyansyah Indra, 2017) Lokasi merupakan suatu tempat untuk melaksanakan suatu usaha dan merupakan faktor krusial keberhasilan atau tidaknya sebuah usaha. Beberapa komponen yang berkaitan dengan lokasi meliputi pemilihan lokasi yang strategis, yang mudah dijangkau para konsumen, di lingkungan sekitar pusat perbelanjaan, dekat permukiman penduduk, aman, dan nyaman bagi para konsumen, serta adanya fasilitas yang mendukung salah satunya ada lahan parkir, dan faktor lainnya. Dan dibuktikan pada penelitian (Budiono Aris, 2021) bahwa lokasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Hubungan antara Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pembelian

Persepsi harga diartikan sebagai jumlah uang (satuan moneter) atau aspek lain (non moneter) yang terdapat utilitas serta kegunaan yang diperlukan untuk mendapatkan suatu produk tertentu (Tjiptono F, Chandra, Gregorius, 2016) dalam penelitian (Budiono Aris, 2021). Harga merupakan sesuatu yang wajib diserahkan kepada konsumen untuk mendapatkan keunggulan yang dipromosikan oleh strategi pemasaran (Firdiyansyah Indra, 2017).

Tjiptono F (Jennifer, 2022) Harga merupakan cara dalam pengumpulan hasil dari aktivitas pemasaran yang akan menghasilkan keuntungan dan pemasukan pada pembisnis tersebut serta akan membuat pembisnis menjadi semakin maju dan berjaya. Hal ini sesuai dengan penelitian (Hasna Nadiya & Wahyuningsih, 2020) yang mengatakan bahwa harga sangat berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, Dimana penelitian kuantitatif lebih menekankan pada angka-angka yang bersifat numerik (Moeljono, 2023), berbeda dengan penelitian kualitatif yang lebih mengedepankan naratif. Karena berjenis kuantitatif maka diperlukan respondeg untuk menggali informasi yang dibutuhkan pada penelitian ini. Penelitian ini mengambil sampel responden yang membeli Produk Kelapa Parut di Warung Mang Khalim.

Menurut (Jane G. Poluan & Merlyn M. Karuntu, 2022) dan (Moeljono, 2023), Populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek dan subyek dimana kedua hal tersebut memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Lebih lanjut (Jane G. Poluan & Merlyn M. Karuntu, 2022) dan (Moeljono, 2023), menyatakan bahwa Sampel adalah salah satu bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam menentukan jumlah populasi yang tidak diketahui, maka penelitian dalam menentukan sampel adalah dengan menggunakan Rumus Slovin. Dengan pendekatan slovin didapatkan sampel sejumlah, yaitu:

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

Dimana:

N = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = standar *error*

Dengan mengambil Batasan kesalahan yang ditolerir sebesar 10%. Maka perhitungannya sebagai berikut:

$$n = \frac{4500}{1 + 4500(0,1)^2} = 97,82$$

Maka dari hasil perhitungan dengan menggunakan Rumus Slovin yaitu sebanyak 97,82 responden, atau bisa dibulatkan menjadi 98 responden. Pada penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan menggunakan teknik *Random Sampling* dengan menggunakan *Snowball Sampling*. Menurut Sugiyono (2014) dalam penelitian (Susanti et al., 2017) *Snowball Sampling* adalah teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar.

Dalam penelitian ini menggunakan aplikasi Partial Least Squares (PLS) dengan software SmartPLS versi 3.0. Serta penelitian ini menilai dengan analisis inner model dan outer model. Pada model pengukuran (Outer Model) terdiri dari uji validitas dan uji realibilitas, serta model structural (Inner Model) merupakan model yang saling berkaitan dengan variabel laten dalam penelitian serta agar dapat melihat seberapa pengaruhnya antar variabel laten tersebut.

Konsumen dari warung kelapa mang khalim lebih cenderung pada konsumen berjenis kelamin perempuan sebanyak 72 responden dengan presentase 73,5%. Sedangkan pada jenis kelamin laki-laki sebesar 26 responden dan hanya memiliki presentase sekitar 26,5% saja, Penyebab presentase dari konsumen lebih tinggi perempuan dari pada laki-laki adalah karena aktivitas tertinggi berbelanja lebih banyak dilakukan oleh kaum perempuan dari pada laki-laki dengan adanya faktor seperti ibu rumah tangga, pengantin baru, memiliki tanggungan usaha warung makan, pedagang sayur keliling ataupun ditoko. Sedangkan faktor laki-laki dengan presentasinya yang rendah karena rata-rata pada masa sekarang laki-laki bekerja sebagai buruh atau swasta pabrik dan lain-lainnya.

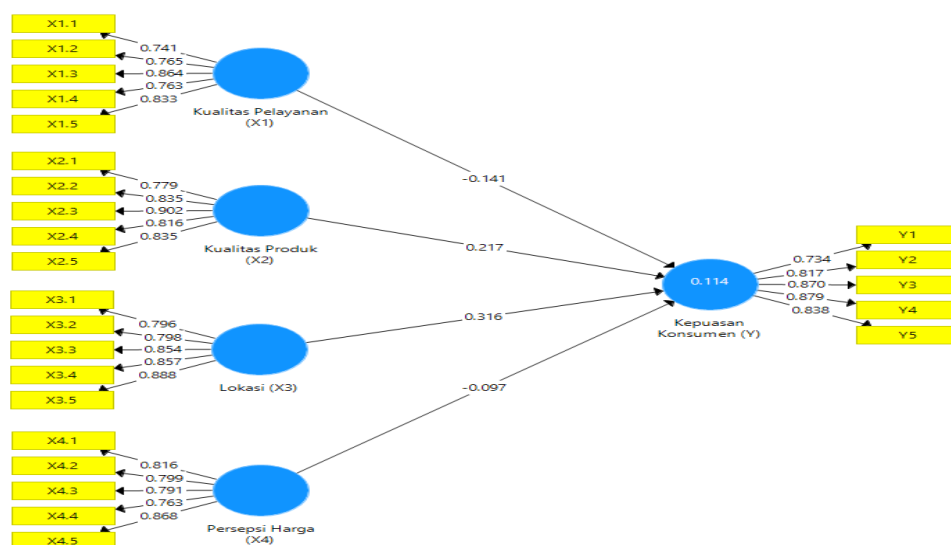
HASIL DAN PEMBAHASAN

Model Pengukuran (Outer Model)

Convergent Validity

Convergent Validity dipergunakan sebagai tolak ukur keabsahan setiap indikator konstruk dalam penelitian. Penguji ini dapat dilakukan dengan melihat nilai *loading factor* untuk setiap indikator konstruksinya. *Rule of thumb* untuk *loading factor* yang sering digunakan untuk mengukur adalah *convergent validity* > 0.5 tetapi lebih bagus lagi ketika

loading factor >0.7 dan nilai average variance inflation factor harus > 0.5 (Alfa Gita. ANN A et al., 2017). Berikut adalah hasil dari diagram loading factor:



Gambar.1 Loading Factor

Pada Gambar.1 nilai dari loading faktor dari hasil pengujian diagram diatas terdapat variabel dengan nilai $> 0,7$. Sehingga seluruh variabel mendapatkan kelayakan dianalisis lebih lanjut. Hasil pengujiannya ada pada tabel berikut:

Tabel.1 Hasil Data Outer Loading

	Outer Loading
X1.1 ← Kualitas Pelayanan (X1)	0.741
X1.2 ← Kualitas Pelayanan (X1)	0.765
X1.3 ← Kualitas Pelayanan (X1)	0.864
X1.4 ← Kualitas Pelayanan (X1)	0.763
X1.5 ← Kualitas Pelayanan (X1)	0.833
X2.1 ← Kualitas Produk (X2)	0.779
X2.2 ← Kualitas Produk (X2)	0.835
X2.3 ← Kualitas Produk (X2)	0.902
X2.4 ← Kualitas Produk (X2)	0.816
X2.5 ← Kualitas Produk (X2)	0.835
X3.1 ← Lokasi (X3)	0.796
X3.2 ← Lokasi (X3)	0.798
X3.3 ← Lokasi (X3)	0.854
X3.4 ← Lokasi (X3)	0.857
X3.5 ← Lokasi (X3)	0.888
X4.1 ← Persepsi Harga (X4)	0.816
X4.2 ← Persepsi Harga (X4)	0.799
X4.3 ← Persepsi Harga (X4)	0.791
X4.4 ← Persepsi Harga (X4)	0.763
X4.5 ← Persepsi Harga (X4)	0.868
Y1 ← Kepuasan (Y)	0.734
Y2 ← Kepuasan (Y)	0.817
Y3 ← Kepuasan (Y)	0.870
Y4 ← Kepuasan (Y)	0.879
Y5 ← Kepuasan (Y)	0.838

Sumber: Data yang diolah,2023

Pada Tabel.1 memiliki nilai *loading factor* >0.7 sehingga dikatakan valid karena melebihi 0,6 (Alfa Gita. ANN A et al., 2017).

Uji AVERAGE Variance Extracted (AVE)

Rule of thumb pada akar AVE > 0.5 tetapi ketika nilai tersebut tidak tercapai akan tetap bias digunakan karena hasil pada convergent validity nya sudah memperoleh hasil yang valid. Maka dari hal tersebut akar AVE hanya dipergunakan untuk perbandingan dari setiap konstruk dengan korelasi lainnya (Alfa Gita. ANN A et al., 2017).

Tabel 2. Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	Rata-rata Varians Diekstrak (AVE)
Kepuasan Konsumen (Y)	0.688
Kualitas Pelayanan (X1)	0.631
Kualitas Produk (X2)	0.696
Lokasi (X3)	0.704
Persepsi Harga (X4)	0.653

Sumber: Data yang diolah,2023

Pada Tabel.2 menunjukkan hasil bahwa nilai AVE terlihat baik untuk variabel-variabel yang digunakan pada penelitian ini, karena memiliki nilai > 0,50. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh indicator pada penelitian ini dinyatakan valid dan nilai AVE yang paling rendah pada penelitian ini sebesar 0,631 pada variabel kualitas pelayanan (X1).

Discriminant Validity

Cross Loading

Metode ini menggunakan *cross loading* dan membandingkan akar AVE. *Rule of thumb* untuk cross loading > 0.7 dalam setiap satu variabel nya, *Rule of thumb* pada akar AVE > 0.5 tetapi ketika nilai tersebut tidak tercapai akan tetap bias digunakan karena hasil pada convergent validity nya sudah memperoleh hasil yang valid.

Tabel 3. Hasil Data Cross Loading

	Kepuasan Konsumen (Y)	Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas Produk (X2)	Lokasi (X3)	Persepsi Harga (X4)
X1.1	0.012	0.741	0.454	0.503	0.48
X1.2	0.042	0.765	0.41	0.392	0.317
X1.3	0.112	0.864	0.429	0.475	0.384
X1.4	0.027	0.763	0.366	0.423	0.472
X1.5	0.102	0.833	0.537	0.475	0.504
X2.1	0.133	0.46	0.779	0.411	0.491
X2.2	0.251	0.339	0.835	0.426	0.538
X2.3	0.246	0.527	0.902	0.491	0.62
X2.4	0.153	0.556	0.816	0.471	0.63
X2.5	0.205	0.493	0.835	0.542	0.584
X3.1	0.212	0.523	0.398	0.796	0.587
X3.2	0.229	0.353	0.387	0.798	0.492
X3.3	0.22	0.491	0.483	0.854	0.535
X3.4	0.264	0.517	0.532	0.857	0.539

X3.5	0.296	0.462	0.528	0.888	0.608
X4.1	0.129	0.522	0.622	0.533	0.816
X4.2	0.09	0.446	0.562	0.487	0.799
X4.3	0.071	0.346	0.578	0.488	0.791
X4.4	0.068	0.466	0.512	0.522	0.763
X4.5	0.239	0.385	0.547	0.593	0.868
Y1	0.734	0.017	0.118	0.155	0.067
Y2	0.817	0.027	0.138	0.185	0.14
Y3	0.87	0.029	0.225	0.228	0.059
Y4	0.879	0.209	0.286	0.388	0.307
Y5	0.838	0.092	0.2	0.177	0.14

Sumber: Data yang diolah,2023

Dari Tabel.3 menunjukkan bahwa syarat uji validitas sudah memenuhi kriteria yaitu cross loading $> 0,7$. Sehingga semua konstruk tetap termasuk dalam model yang mengestimasi kriteria discriminant validity tersebut yang berarti dari hasil analisis data dapat diterima karena nilai yang menggambarkan hubungan antar konstruk berkembang (Alfa Gita. ANN A et al., 2017).

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menurut (Cahyani & Sitohang Sonang, 2016) reliabilitas merupakan derajat ketepatan, kekaratan atau ketelitian yang bertujuan untuk instrument pengukuran. Dimana suatu hasil konstruk atau variabel yang telah didapatkan bisa dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Crombach Alpha* $> 0,7$ dan *composite reliability* > 0.6 .

Tabel 4. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite reliability (rho_A)	Composite reliability (rho_C)
Kepuasan Konsumen (Y)	0.889	0.937	0.916
Kualitas Pelayanan (X1)	0.866	0.965	0.895
Kualitas Produk (X2)	0.893	0.922	0.92
Lokasi (X3)	0.895	0.907	0.922
Persepsi Harga (X4)	0.883	1.106	0.904

Sumber: Data yang diolah, 2023

Tabel.4 menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas pada 5 variabel yang telah diuji menunjukkan hasil bahwa semua indikator variabel dapat dikatakan reliabel dikarenakan nilai *Crombach Alpha* $> 0,7$ dan *composite reliability* > 0.6 .

Model Struktural (Inner Model)

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dengan SEM-PLS penelitian ini dipergunakan untuk pengukuran probabilitas sebuah data dengan *path coefficients* serta dapat menentukan kesignifikannya dengan membandingkan antara t hitung dengan t table. Dengan jenis program SmartPLS 3.0. *Rule of thumbs* pada hipotesis penelitian adalah ketika koefisien (arah variabel sejalan dengan yang dihipotesiskan, dan jika nilai t-statistic > 1.64 (two tailed) atau (one tailed) dapat

dikatakan signifikan dan probability value nya (p -value) < 0.01 ; < 0.05 ; < 0.10 dapat dikatakan signifikan. Tetapi ketika nilai p -value memiliki nilai > 0.10 maka dikatakan tidak signifikan (Alodya et al., 2017).

Tabel 5. Uji Hipotesis

Variabel	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (O/STDEV)	P Values
Kualitas Pelayanan (X1) → Kepuasan (Y)	-0.141	-0.065	0.195	0.725	0.469
Kualitas Produk (X2) → Kepuasan (Y)	0.217	0.192	0.166	1.301	0.194
Lokasi (X3) → Kepuasan (Y)	0.316	0.207	0.291	1.087	0.277
Persepsi Harga (X4) → Kepuasan (Y)	-0.097	-0.017	0.173	0.561	0.575

Sumber: Data yang diolah, 2023

H1: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil pada pengujian terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen diperoleh nilai t -statistic sebesar $0,725 < 1,64$ dan p -value nya sebesar $0,469 > 0,05$. Jadi berdasarkan hasil tersebut variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Warung Kelapa Parut Mang Khalim tidak akan meningkatkan kepuasan konsumen.

H2: Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil pada pengujian terkait pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen diperoleh nilai t -statistic sebesar $1,301 < 1,64$ dan p -value nya sebesar $0,194 > 0,05$. Jadi berdasarkan hasil tersebut variabel kualitas produk berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas produk yang diberikan oleh Warung Kelapa Parut Mang Khalim tidak akan meningkatkan kepuasan konsumen.

H3: Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil pada pengujian terkait pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen diperoleh nilai t -statistic sebesar $1,087 < 1,64$ dan p -value nya sebesar $0,277 > 0,05$. Jadi berdasarkan hasil tersebut variabel lokasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dapat disimpulkan bahwa lokasi yang diberikan oleh Warung Kelapa Parut Mang Khalim tidak akan meningkatkan kepuasan konsumen.

H4: Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil pada pengujian terkait pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan konsumen diperoleh nilai t-statistic sebesar $0,561 < 1,64$ dan *p-value* nya sebesar $0,575 > 0,05$. Jadi berdasarkan hasil tersebut variabel persepsi harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dapat disimpulkan bahwa pemberian persepsi harga yang diberikan oleh Warung Kelapa Parut Mang Khalim tidak akan meningkatkan kepuasan konsumen.

Uji R-Square

Kriteria dari nilai *R-Square* dikelompokkan menjadi 3 yaitu 0,75 termasuk dalam kategori kuat, 0,05 termasuk dalam kategori moderat dan 0,25 termasuk dalam kategori lemah. Berikut adalah nilai *R-Square* pada variabel dependen (Y) pada penelitian ini:

Tabel 6. Hasil Uji R-Square

Variabel	R-Square	Adjusted R Square
Kepuasan Konsumen (Y)	0.114	0.076

Sumber: Data yang diolah, 2023

Tabel.6 menunjukkan bahwa variabel kepuasan konsumen memiliki nilai *R-Square* sebesar 0,114 yang menjelaskan bahwa kemampuan variasi oleh variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, lokasi dan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen sebesar 11,4% sehingga masuk dalam kategori lemah dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain dari luar penelitian.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil serta pembahasan yang sudah ditemukan maka kesimpulan pada penelitian ini mengenai pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, lokasi dan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:

1. Pada hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan dalam penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Tetapi berdasarkan hasil dari data kuesioner dengan rata-rata paling tinggi sebesar 4,173 yang menunjukkan bahwa Warung Kelapa Parut Mang Khalim mempunyai kemampuan dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh konsumen.
2. Pada hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan dalam penelitian ini menyatakan bahwa kualitas produk pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Tetapi berdasarkan hasil dari data kuesioner dengan rata-rata paling tinggi sebesar 4,194 yang menunjukkan bahwa kemasan produk Kelapa Parut Mang Khalim

memiliki kualitas yang baik sehingga konsumen merasa aman terhadap ke higienisan tempat produk tersebut.

3. Pada hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan dalam penelitian ini menyatakan bahwa lokasi pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Tetapi berdasarkan hasil dari data kuesioner dengan rata-rata paling tinggi sebesar 4,133 yang menunjukkan bahwa Warung Kelapa Parut Mang Khalim memiliki lingkungan yang bersih.
4. Pada hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan dalam penelitian ini menyatakan bahwa persepsi harga tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Tetapi berdasarkan hasil dari data kuesioner dengan rata-rata paling tinggi sebesar 4,194 yang menunjukkan bahwa Warung Kelapa Parut Mang Khalim memiliki harga yang sesuai dengan harapan konsumen.

SARAN

Berdasarkan hasil kesimpulan dari peneliti melalui kualitas pelayanan, kualitas produk, lokasi dan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen yang telah dijelaskan diatas, maka penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan bisa berguna untuk mengevaluasi usaha Warung Kelapa Parut Mang Khalim dalam meningkatkan kepuasan konsumen sebagai berikut:

1. Pada hasil analisis data kuesioner pada variabel kualitas pelayanan dengan pernyataan “Warung Kelapa Parut Mang Khalim memiliki pegawai yang belum bisa memberikan perhatian lebih kepada konsumen” dengan memiliki nilai rata-rata terendah yaitu 4,041 yang memiliki artian bahwa pemilik usaha tersebut perlu meningkatkan kualitas pegawai dalam memberikan perhatian kepada konsumen dengan cara yang lebih baik lagi.
2. Pada hasil analisis data kuesioner pada variabel kualitas produk dengan pernyataan “Kualitas produk Kelapa Parut Mang Khalim belum memiliki ciri khas ataupun perbedaan dengan kualitas produk lainnya” dengan memiliki nilai rata-rata terendah yaitu 3,918 yang memiliki artian bahwa warung kelapa mang khalim harus meningkatkan kualitas produk serta perlunya memiliki ciri khas tertentu sebagai pengenalan bahwa kualitas produk usaha mang khalimlah yang memiliki kualitas paling bagus.
3. Pada hasil analisis data kuesioner pada variabel lokasi dengan pernyataan “Lokasi Warung Kelapa Parut Mang Khalim memiliki akses jalan yang kurang memadai dalam jangkauan

calon konsumen” dengan memiliki nilai rata-rata terendah yaitu 3,878 yang memiliki arti bahwa lokasi warung mang khalim perlu melakukan renovasi ulang tempat ataupun jalan agar calon konsumen mauapun pelanggan dapat mengakses jalan dengan mudah oleh konsumen.

4. Pada hasil analisis data kuesioner pada variabel persepsi harga dengan pernyataan “Warung Kelapa Parut Mang Khalim belum sepenuhnya membuka kesempatan kepada konsumen dalam hal pemberian produk yang bagus dengan harga yang terjangkau” dengan memiliki nilai rata-rata terendah yaitu 4,122 yang memiliki arti bahwa warung mang khalim harus lebih jeli dalam membedakan mana konsumen dan pelanggan agar dapat membedakan atau dalam waktu tertentu untuk memberikan harga diskon yang sesuai kepada pelanggan.

Agenda Penelitian Yang Akan Datang

Bagi peneliti yang akan melakukan penelitian dimasa mendatang hasil penelitian ini serta keterbatasan yang sudah dijelaskan dalam penelitian ini bisa dijadikan sebagai sumber ide untuk pengembangan dengan menambahkan variabel lain selain dari kualitas pelayanan, kualitas produk, lokasi dan persepsi harga, serta lebih mempersiapkan waktu, pikiran dan tenaga pada saat melaksanakan kegiatan tugas akhir skripsi, sehingga mampu mendapatkan hasil yang baik dan maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfa Gita. ANN A, Rachmatin, D., & Fitriani, A. (2017). *ANALISIS PENGARUH FAKTOR KEPUTUSAN KONSUMEN DENGAN STRUCTURAL EQUATION MODELING PARTIAL LEAST SQUARE*. <http://jabar.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/74>
- Alodya, A. G., Rachmatin, D., & Fitriani, A. (2017). *ANALISIS PENGARUH FAKTOR KEPUTUSAN KONSUMEN DENGAN STRUCTURAL EQUATION MODELING PARTIAL LEAST SQUARE*. <http://jabar.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/74>
- Budiono Aris. (2021). *PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, PROMOSI, LOKASI, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH MAKAN BEBEK KALEO TEBET JAKARTA SELATAN DIMASA PANDEMI COVID-19. SEGMENT Jurnal Manajemen Dan Bisnis , Vol 17 No 2.*
- Cahya Nur, & Shihab, M. S. (2018). *PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN LAYANAN PURNA JUAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SMARTPHONE ASUS STUDI KASUS DI PT.DATASCRIP.*

- Cahyani, F. G., & Sitohang Sonang. (2016). *PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN*. file:///C:/Users/ASUS/Downloads/527-Article%20Text-1814-1-10-20191213.pdf
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). MODEL KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA MARKETPLACE: KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN (LITERATURE REVIEW MANAJEMEN PEMASARAN). *DINASTI REVIEW, JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN DAN ILMU SOSIAL (JMPIS)*, 3(1). <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1>
- Cynthia Debby, Hermawan Haris, & Izzudin Ahmad. (2022). PENGARUH LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN. *Managemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik, Vol. IX Nomor 1*. <https://media.neliti.com/media/publications/525209-none-9a1742cb.pdf>
- Firdiyansyah Indra. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WARUNG GUBRAK KEPRI MALL KOTA BATAM. *Jurnal Elektomik REKAMAN (Riset Ekonomi Bidang Managemen Dan Akuntansi) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Galileo, Vol. 1 No. 1*.
- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Jurnal Ilmiah Magister Managemen*, 3(2). <https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i2.5290>
- Hasna Nadiya, F., & Wahyuningsih, S. (2020). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Fashion 3second Di Marketplace (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Fashion 3second Di Kota Semarang)*. <http://prosiding.unimus.ac.id>
- Jane G. Poluan, & Merlyn M. Karuntu. (2022). PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN TERHADAP MINAT BELI SAPI POTONG SELAMA MASA PANDEMI COVID-19 DI PASAR BERIMAN KOTA TOMOHON PROVINSI SULAWESI UTARA. *Jurnal EMBA, Vol 10, No 1*, 1075–1088.
- Jaya Winda, Arifin Rois, & Slamet, A. R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Kafe Family Kopi Di Malang). *Riset Managemen PRODI MANAJEMEN Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unisma*.
- Jennifer, N. B. L. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mie Instan dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Administrasi Dan Managemen*. <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/administrasimanajemen/index>
- Kasmir, & Jakfar. (2003). *Studi Kelayakan Bisnis*. Kencana.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (2nd ed., Vol. 13). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran* (12th ed., Vol. 1). PT. Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing management* (Library of Congress).

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Perilaku Konsumen (sikap dan pemasaran)*. Terjemahan: Firmansyah, M. A. (1st ed.). CV. Penerbit Qiara Media.
- Lupiyoadi, H. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa* (2nd ed.). Penerbit Salemba Empat.
- Moeljono. (2023). *Penilaian Kualitatif Dalam Bingkai Hakekat dan Filsafat Ilmu* (Koirudin & U. Farida, Eds.; 1st ed., Vol. 1). Universitas Semarang Pers.
- Niati, A., Moeljono, & Suryawardana, E. (2023). *Pengantar Manajemen Bisnis 1* (Koirudin & U. Farida, Eds.; 1st ed., Vol. 1). Universitas Semarang Pers.
- Rahma. Aisyah Fadila, & Moeljono. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian. *IJMA (Indonesian Journal of Management and Accounting)*, 4(2).
- Saefullah, A., Fadli, A., Nuryahati, Agustina, I., & Abas, F. (2023). Implementasi Prinsip Pareto Dan Penentuan Biaya Usaha Seblak Naha Rindu. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 20(1), 1–13. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v20i1.11077>
- Saefullah, A., Gustiawan, W., Kuraesin, A. D., Rahmawati, Nurashiah, & Moeljono. (2023). HUMAN RESOURCE MANAGEMENT FUNCTIONS IN BUSINESS SUSTAINABILITY: (Frozen Food Business Case Study). *Upajiwa Dewantara : Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen Daulat Rakyat*, 7(2), 90–100. <https://jurnal.ustjogja.ac.id/index.php/upajiwa/article/view/15980>
- Safitri, N. B., Graciafernandy, M. A., & Moeljono. (2023). Implementasi Strategi Pemasaran Produk Lampu Led Pada Pt. Inti Trada Elektro Semarang. *Jurnal Rimba: Riset Ilmu Manajemen Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 257–266.
- Sinollah, & Masrurroh. (2019). *PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN (Servqual - Parasuraman) DALAM MEMBENTUK KEPUASAN PELANGGAN SEHINGGA TERCIPTA LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kapanjen)*. [file:///C:/Users/ASUS/Downloads/PENGUKURAN%20KUALITAS%20PELAYANAN%20\(Servqual%20-%20Parasuraman\).pdf](file:///C:/Users/ASUS/Downloads/PENGUKURAN%20KUALITAS%20PELAYANAN%20(Servqual%20-%20Parasuraman).pdf)
- Sulistiaty, D. F., & Moeljono, M. (2023). Survival Strategy and Efforts to Increase Sales in Small and Medium Enterprises in The Culinary Sector. *Journal of Business Management and Economic Development*, 1(02), 88–99. <https://doi.org/10.59653/jbmed.v1i02.44>
- Susanti, N., Halin, H., & Kurniawan, M. (2017). PENGARUH BAURAN PEMASARAN (4P) TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PERUMAHAN PT. BERLIAN BERSAUDARA PROPERTINDO (Studi Kasus Perumahan Taman Arizona 1 Taman Arizona 2 dan Taman Arizona 3 di Talang Jambi Palembang). *JURNAL ILMIAH EKONOMI GLOBAL MASA KINI, VOL. 8 No.1*.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Andy Offset.
- Yuniar Aghatha, D., Moeljono, & Pratiwi, R. (2023). Strategi Pemasaran untuk Mempertahankan Eksistensi Vespa Matic (Studi Kasus Pada Dealer Vespa di Semarang). *AKSES: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 18(2), 149–159.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK,
LOKASI DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

Pengaruh *Return On Assets (ROA)* Dan *Debt To Equity Ratio (DER)* Terhadap *Financial Distress*

(Pada Perusahaan Manufaktur Sektor Industri Barang Konsumsi Yang Terdaftar Di
Bursa Efek Indonesia Tahun 2020-2022)

Endang Dwi Wahyuningsih

Institut Teknologi dan Bisnis (ITB) Semarang

Aniqotunnafiah Aniqotunnafiah

Institut Teknologi dan Bisnis (ITB) Semarang

Vira Nur Hidayah

Institut Teknologi dan Bisnis (ITB) Semarang

Korespondensi penulis: endangdwiw307@gmail.com

Abstract: *The aim of this research is to determine the effect of Return on Assets (ROA) and Debt to Equity Ratio (DER) on Financial Distress in Manufacturing Companies in the Consumer Goods Industry Sector for the 2020-2022 period. The measure of Financial Distress used is the Altman Z-score. The method used in this research is descriptive research with a quantitative approach, using multiple linear regression analysis. The population of manufacturing companies in the Consumer Goods industry sector listed on the Indonesian Stock Exchange in 2020-2022 is 201 companies. The sampling technique used was purposive sampling technique, and a sample of 147 companies was obtained. The analysis used was Multiple Linear Regression with data processing tools in the form of SPSS v 19, The results of this research are that the Profitability Ratio proxied by Return on Assets (ROA) has a positive and significant effect on Financial Distress. Meanwhile, Leverage proxied by DER, according to the research results, has a negative and significant effect on Financial Distress.*

Keywords: *Return on Assets, Debt to Equity Ratio, and Financial Distress*

Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Return on Assets (ROA)* dan *Debt to Equity Ratio (DER)* terhadap *Financial Distress* pada Perusahaan Manufaktur Sektor Industri Barang Konsumsi periode 2020-2022. Ukuran *Financial Distress* yang digunakan adalah Altman Z-score. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif pendekatan kuantitatif, menggunakan analisis regresi linier berganda. Populasi perusahaan manufaktur sector industry Barang Konsumsi yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia tahun 2020-2022 sebanyak 201 perusahaan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *purposive sampling*, dan diperoleh sampel sebanyak 147 perusahaan. Analisis yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda dengan alat bantu olah data berupa SPSS v 19, Hasil penelitian ini yaitu Rasio Profitabilitas yang diproykan *Return on Assets (ROA)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Financial Distress*. Sedangkan *Leverage* yang diproykan DER, dengan hasil penelitiannya berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Financial Distress*.

Kata Kunci: *Return on Assets, Debt to Equity Ratio, dan Financial Distress*

LATAR BELAKANG

Dampak virus corona (Covid-19) sangat signifikan mempengaruhi kinerja perusahaan-perusahaan yang tercatat di Bursa Efek Indonesia (BEI). Penurunan pendapatan membuat arus kas (*cashflow*) terganggu, karena emiten-emiten tersebut harus mengeluarkan biaya operasi yang sama pada saat normal sementara pendapatan turun drastic (CNBC Indonesia, 13 Mei 2020).

Telah dilakukan berbagai penelitian untuk mengidentifikasi factor-faktor yang mempengaruhi *Financial Distress*, melalui rasio-rasio laporan keuangan yaitu profitabilitas, *leverage* dan likuiditas. *Return On Assets* (ROA) adalah salah satu indikator dari rasio profitabilitas. Hasil penelitian Oktavianti (2020) pada sampel pada perusahaan sektor Pertambangan tahun 2015-2018; Saputra dan Salom (2020) sampel pada perusahaan manufaktur tahun 2015-2017, dan Suot dkk (2020) sampel pada industry Perbankan tahun 2019-2018, hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa ROA berpengaruh positif terhadap *Financial Distress*, sedangkan penelitian Putri dan Erinos (2020) sampel pada perusahaan Ritel tahun 2016-2018; serta Khotima dan Yulianan (2020) sampel pada perusahaan sub sector semen tahun 2014-2018, hasil penelitian mereka bahwa ROA berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Financial Distress*. Berbeda dengan penelitian Suryani (2021) sampel pada perusahaan Property dan Real Estate tahun 2015-2018, menunjukkan hasil bahwa ROA tidak berpengaruh terhadap *Financial Distress*.

DER salah satu indicator pada rasio *Leverage*, yang merupakan faktor yang mempengaruhi *Financial Distress*. Hasil penelitian dengan variable DER yaitu Putri dan Erinos (2020) sampel pada perusahaan Ritel, menunjukkan bahwa DER berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Financial Distress*, sedangkan penelitian Suryani (2021) sampel pada perusahaan Property dan Real Estate tahun 2015-2018, menunjukkan bahwa DER berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Financial Distress*, Berbeda dengan penelitian Febriana dkk (2023) sampel pada perusahaan manufaktur sector Industri Barang Konsumsi tahun 2017-2021, menunjukkan bahwa DER tidak berpengaruh terhadap *Financial Distress*.

KAJIAN TEORITIS

Teori Keagenan (*Agency Theory*)

Teori keagenan yang dikemukakan oleh Jensen dan Meckling (1976) pemegang saham sebagai pemilik (*principal*) melaporkan atau mempercayakan keputusan bisnis kepada manajer (*agent*). Jika agen salah dalam mengambil keputusan, maka akan mengakibatkan kerugian besar bagi perusahaan sehingga perusahaan mengalami *Financial Distress*.

Teori Keagenan atau *Agency theory* terbentuk karena adanya pemisahan fungsi antara pemilik perusahaan (*principal*) dengan manajemen (*agent*). Jensen dan Meckling (1976) menjelaskan dalam teori ini dirancang sebuah kontrak kerja yang akan melibatkan kedua belah pihak untuk melaksanakan jasa sesuai kepentingan *principal*. *Principal* melepaskan atau mempercayakan sumber dayanya kepada *agent*, dengan ekspektasi sumber daya tersebut akan dikelola oleh *agent*. Manajemen memiliki tanggung jawab akuntabilitas, yang pertama bertanggung jawab untuk menjalankan tindakan dan kedua yakni melaporkan hasil tindakan

tersebut atau dalam akuntansi dapat berupa laporan keuangan yang diberikan oleh pihak manajemen. Informasi dari laporan keuangan dapat dijadikan tolak ukur untuk menilai kondisi keuangan perusahaan. Jika perusahaan menjalankan kegiatan operasional dengan baik maka laba yang diperoleh perusahaan akan tinggi dan akan terhindar dari kondisi *Financial Distress*.

Penelitian tentang *Financial Distress* dapat diukur atau dilihat dari laporan keuangan perusahaan, merupakan indikator kinerja keuangan perusahaan dapat digunakan dalam memprediksi kondisi perusahaan di masa yang akan datang. Indikator yang sering digunakan untuk memprediksi *Financial Distress* adalah rasio profitabilitas, likuiditas, leverage serta arus kas (Febrianti dkk, 2023)

Financial Distress

Financial Distress (Platt dan Platt, 2002). adalah suatu tahap penurunan kondisi keuangan atau ketidakmampuan perusahaan membayar kewajiban pada saat jatuh tempo, yang terjadi sebelum terjadinya kebangkrutan ataupun likuidasi. *Financial Distress* merupakan tahap penurunan kondisi keuangan suatu perusahaan yang terjadi sebelum kebangkrutan ataupun likuidasi, artinya perusahaan berada dalam posisi yang tidak aman dari ancaman kebangkrutan atau kegagalan perusahaan tidak mampu membayar utang jangka pendeknya dan kemudian akan menimbulkan permasalahan yang lebih besar seperti tidak *solvable* antara jumlah hutang yang lebih besar daripada jumlah asset.

Financiaal distress adalah sebuah keadaan dimana perusahaan dikatakan berada dalam kesulitan keuangan ketika tidak mampu melunasi tanggungannya. Keadaan ini merupakan gejala awal dari kemungkinan terburuk, yaitu kebangkrutan. *Financial Distress* dapat diperkirakan dari posisi keuangan perusahaan yang ditandai dengan kerugian selama beberapa periode, pertumbuhan penjualan perusahaan yang tidak menentu, dan keuntungan yang terus menurun selama beberapa periode (Febrianti dkk, 2023)

Produk yang tidak memenuhi ekspektasi konsumen, penetapan harga dan anggaran yang tidak realistis, kegagalan perusahaan dalam beradaptasi dengan perubahan lingkungan dan kemajuan teknologi, serta aktivitas perdagangan pada saluran distribusi yang tidak strategis, hal-hal tersebut dapat menurunkan penjualan dan menyebabkan kerugian. (Wanialisa dan Alam, 2021).

Model *Financial Distress*

Berbagai model untuk memprediksi *Financial Distress* adalah sebagai berikut :

1. Model Altman *Z-Score*

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk memprediksi kebangkrutan adalah dengan menggunakan metode Altman *Z-Score* yang dikembangkan oleh Edward I. Altman pada

tahun 1968. Metode ini menyatakan bahwa perusahaan yang memiliki profitabilitas rendah merupakan perusahaan yang berpotensi tinggi mengalami kebangkrutan. Dalam metode ini kebangkrutan dapat diprediksi dengan melihat pada model Z-Score. Jika nilai $Z < 1,81$ maka perusahaan termasuk dalam keadaan *Financial Distress*, jika nilai Z antara 1,81 sampai dengan 2,99 maka perusahaan termasuk kedalam kondisi grey area (dalam kondisi kritis) dan jika nilai $Z > 2,99$ maka termasuk perusahaan sehat.

Nilai *Z-Score* yang dikembangkan Altman, rumusnya adalah sbb:

$$Z_i = 1,2X_1 + 1,4X_2 + 3,3X_3 + 0,6X_4 + 1,0X_5$$

Keterangan:

X_1 = (Aset lancar – utang lancar) dibagi Total Aset

X_2 = Laba yang ditahan dibagi Total Aset

X_3 = Laba sebelum bunga dan pajak dibagi Total Aset

X_4 = Nilai pasar saham biasa dan preferen dibagi Nilai buku total utang

X_5 = Penjualan dibagi Total Aset

Z_i = Nilai *Z-Score*

2. Model Zmijewski

Zmijewski (1984) mengaplikasikan model tersebut pada 40 perusahaan bangkrut dan 800 perusahaan tidak bangkrut. Populasi diambil pada perusahaan yang terdaftar di American and New York Stock Exchanges tahun 1972-1978 dengan kode SIC dibawah 6000. Pada sampel tersebut memperoleh hasil 99% tingkat keakuratan (Lutfiyah dan Bhilawa. 2021). Zmijewski (1984) menyatakan perusahaan dikatakan *financial distress* apabila nilai probabilitas ≥ 0 dan sebaliknya.

Berikut merupakan persamaan dari model Zmijewski:

$$X = -4,3 - 4,5ROA + 5,7 FINL + 0,004 LIQ$$

Keterangan:

ROA = net income to total assets (return on assets),

FINL = total debt to total assets (financial leverage),

LIQ = current assets to current liabilities (liquidity)

3. Model O -Score Ohlson

Pada tahun 1980 menemukan tujuh rasio keuangan yang mampu mengidentifikasi perusahaan yang pailit dengan menggunakan regresi logistik, di mana tingkat ketepatan yang mendekati hasil penelitian Altman Berikut adalah formula dari model O-Score:

$$O = -1,32 - 0,407SIZE + 6,03TLTA - 1,43WCTA + 0,0757CLCA - 2,37OENEG - 1,83ROA + 0,285CFOTL - 1,72INTWO - 0,521CHIN$$

Keterangan :

SIZE = $\log(\text{total assets} / \text{GNP price level index})$

TLTA = total liabilities / total assets

WCTA = Working Capital / total assets

CLCA = Current Liabilities / Current Assets

OENEG = 1 if total liabilities > total assets, 0 otherwise

ROA = net income to total assets

CFOTL = Cash Flow Operation to Total Liabilities

INTWO = 1 if Net Income negative; 0 if positive

CHIN = $(NI_t - NI_{t-1}) / (|NI_t| + |NI_{t-1}|)$, where NI_t is net income for the most recent period.

The denominator acts as a level indicator. The variable is thus intended to measure change in net income. (The measure appears to be due to McKibben

Return on Assets (ROA)

Rasio profitabilitas sebagai rasio untuk menilai kemampuan perusahaan dalam memperoleh keuntungan (Kasmir, 2019). Rasio profitabilitas merupakan salah satu alat untuk mengukur kondisi keuangan perusahaan, merupakan rasio untuk mengukur efektivitas manajemen secara keseluruhan yang ditunjukkan oleh besar kecilnya tingkat keuntungan yang diperoleh dalam hubungannya dengan penjualan maupun investasi (Putri dan Erinos : 2020).

Semakin tinggi keuntungan perusahaan, semakin terjamin keberlanjutannya. *Return On Assets* (ROA), yaitu perbandingan antara laba bersih perusahaan dengan total aset perusahaan. Semakin tinggi hasil dari rasio ini maka semakin tinggi pula jumlah laba bersih yang dihasilkan. Laba yang tinggi akan meningkatkan kesejahteraan para pemegang sahamnya dan akan meningkatkan minat para investor untuk menginvestasikan dananya ke perusahaan tersebut. (Oktavianti dkk, 2020)

Rasio *Return on Assets* (ROA). Rasio ini mengukur sejauh mana kemampuan perusahaan menghasilkan laba dari aset yang dipergunakan dalam perusahaan. ROA dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut (Kasmir : 2019):

$$ROA = \frac{\text{Laba bersih setelah pajak}}{\text{Total Aset}}$$

Debt To Equity Ratio (DER)

Rasio *leverage* merupakan rasio yang digunakan untuk mengukur sejauh mana aset perusahaan dibiayai dengan utang (Hery : 2015). Dengan kata lain, rasio *leverage* adalah rasio yang digunakan untuk menghitung berapa banyak utang yang harus diambil perusahaan untuk

pemenuhan asetnya. Perhitungan rasio hutang yakni total hutang dibagi dengan total aset. Jika aset perusahaan yang dibiayai oleh pinjaman semakin kecil maka semakin baik kondisi perusahaan.

Leverage adalah rasio yang menghitung bagaimana pemberi pinjaman menyediakan dana dan juga rasio yang membandingkan total hutang dan total aset suatu perusahaan. Jadi ketika seorang investor melihat perusahaan dengan aset tinggi tetapi juga risiko *leverage* yang tinggi, mereka akan berpikir dua kali lipat investasi di perusahaan (Febrianti dkk, 2023). Untuk memastikan bahwa laba yang dihasilkan lebih besar dari biaya asset dan sumber pendanaan untuk meningkatkan laba bagi pemegang saham, tujuan perusahaan adalah menggunakan *leverage*.

Jika perusahaan memperoleh laba lebih rendah daripada biaya tetap, penggunaan modal utang mengurangi laba pemegang saham. Apabila suatu perusahaan pembiayaannya lebih banyak menggunakan utang hal ini bersiko akan terjadi kesulitan pembayaran dimasa yang akan datang akibat utang lebih besar dari hasil yang dimiliki. Jika keadaan ini tidak dapat diatasi dengan baik, potensi terjadinya *Financial Distress* pun semakin besar.

Debt to equity ratio, menurut Kasmir (2019) adalah rasio yang digunakan untuk menilai utang dengan ekuitas. rasio ini dicari dengan cara membandingkan antara seluruh utang, termasuk utang lancar dengan seluruh ekuitas. Rasio ini berguna untuk mengetahui jumlah dana yang disediakan peminjam (kreditor) dengan pemilik perusahaan. Dengan kata lain, rasio ini berfungsi untuk mengetahui setiap rupiah modal sendiri yang dijadikan jaminan untuk keseluruhan kewajiban atau utang. Semakin besar DER, mencerminkan solvabilitas semakin rendah sehingga kemampuan perusahaan untuk membayar hutangnya rendah, hal ini menyebabkan risiko *Financial Distress* terhadap perusahaan semakin besar. Menurut Silanno dan Loupatty (2021), bahwa *Debt to Equity Ratio* yang perlu dipahami Adalah tidak ada batasan berapa total *debt to equity ratio* yang aman bagi suatu perusahaan, namun untuk konservatif biasanya total *debt to equity ratio* yang lewat 66% atau 2/3 sudah dianggap berisiko.

Kebangkrutan biasanya diawali dengan terjadinya momen gagal bayar, hal ini disebabkan semakin besar jumlah utang semakin tinggi probabilitas *Financial Distress* (Kasmir, 2019). *Debt to equity ratio* merupakan rasio yang digunakan untuk menilai utang dengan ekiutas. Rasio ini dicari dengan cara membandingkan antara seluruh utang, termasuk utang lancar dengan seluruh ekuitas. Rasio ini berguna untuk mengetahui jumlah dana yang disediakan peminjaman (kreditor) dengan pemilik perusahaan (Kasmir, 2019). Adapun rumus dari *debt to equity ratio* adalah sebagai berikut:

$$\text{DER} = \frac{\text{Total Liabilitas}}{\text{Total Equity}}$$

METODOLOGI PENELITIAN

Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah perusahaan manufaktur sektor Industri Barang Konsumsi yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia pada periode 2020-2022. Berdasarkan data yang diperoleh dari situs resmi Bursa Efek Indonesia yaitu *www.idx.co.id*, diperoleh data populasi perusahaan manufaktur sektor Industri Barang Konsumsi pada tahun 2020-2022 sebanyak 201 perusahaan.

Sampel

Perusahaan yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah perusahaan manufaktur sector Barang Konsumsi yang dipilih dengan menggunakan teknik pengambilan sampel metode *purposive sampling*, dengan pertimbangan kriteria tertentu yaitu :

1. Perusahaan manufaktur sektor Industri Barang Konsumsi yang terdaftar di BEI tahun 2020-2022.
2. Perusahaan manufaktur sektor Industri Barang Konsumsi yang IPO (*Initial Public Offering*) sebelum tahun 2020
3. Perusahaan manufaktur sektor Industri Barang Konsumsi yang memiliki kelengkapan data yang dibutuhkan.

Jumlah sampel perusahaan yang memenuhi kriteria tersebut di atas, diperoleh sebanyak 147 perusahaan manufaktur sektor Industri Barang Konsumsi yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) periode 2020-2022.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Objek Penelitian dan Sampel Data

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen yang digunakan adalah ROA dan DER. Sedangkan variabel dependen yang digunakan adalah *Financial Distress*.

Populasi dalam penelitian ini adalah perusahaan manufaktur sector Industri Barang Konsumsi yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia pada periode 2020-2022 yaitu sebanyak 201 perusahaan.

Berdasarkan kriteria sampel dan prosedur pemilihan sampel yang telah dilakukan, maka diperoleh data sampel penelitian sebagai berikut:

Tabel. 1
Kriteria Penentuan Sampel Data

No	Kriteria	Jumlah
1	Perusahaan Manufaktur sektor Industri Barang Konsumsi yang terdaftar di BEI tahun 2020- 2022	201
2	Perusahaan yang IPO (<i>Initial Public Offering</i>) pada tahun 2020-2022	(36)
3	Jumlah perusahaan yang memenuhi kriteria ke 2	165
4	Perusahaan tidak memiliki data lengkap yang dibutuhkan 2020-2022	(6)
5	Jumlah perusahaan yang menjadi sample	159
6	Dilakukan Outlier pada bbrp perusahaan karena terjadi heteroskedastisitas dan autokorelasi	(12)
7	Jumlah sampel perusahaan yang digunakan dalam penelitian	147

Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif menjelaskan data seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini, meliputi *Minimum*, *Maximum*, *Mean* (rata-rata), *Standar Deviation* dari variabel dependen yaitu *Financial Distress* dengan variabel independen yaitu ROA dan DER. Tabel 2 adalah hasil perhitungan statistik deskriptif untuk sampel perusahaan manufaktur sektor Industri Barang Konsumsi yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) selama tahun 2020-2022 setelah outlier adalah sebagai berikut :

Tabel 2
Analisis Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
FINANCIAL DISTRESS	147	-1,61	4,32	1,8467	1,20736
R O A	147	-,28	,34	,0573	,10238
D E R	147	,12	17,04	1,3143	2,26802
Valid N (listwise)	147				

Penjelasan terhadap variabel penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut : variabel dependen *Financial Distress* mempunyai nilai terendah -1,61 yang dimiliki oleh PT FKS Food Sejahtera Tbk (AISA) tahun 2021, dan nilai tertinggi 4.32 yang dimiliki oleh PT. Merck Tbk (MERK) tahun 2022. Sedangkan nilai rata-rata *Financial Distress* sebesar 1,8467 dan Standar Deviasi sebesar 1,20736

ROA mempunyai nilai minimum -0,28 yang dimiliki oleh PT. Indofarma Tbk (INAF) di tahun 2022 dan nilai maksimum sebesar 0,34 yang dimiliki PT. Unilever Indonesia Tbk (UNVR) tahun 2020. Nilai rata-rata ROA sebesar 0,0573 dengan standar deviasi sebesar 0,10238.

DER mempunyai nilai minimum 0,12 yang dimiliki oleh PT. Campina Ice Cream Industry Tbk (CAMP) tahun 2021 dan nilai maksimum sebesar 17,04 yang dimiliki PT. Prasadha Aneka Niaga Tbk (PSDN) di tahun 2022. Nilai rata-rata DER sebesar 1,3143 dengan standar deviasi sebesar 2,26802.

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan variabel independen ataupun keduanya memiliki distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2018). Uji normalitas juga melihat apakah model regresi yang digunakan sudah baik. Model regresi yang baik yaitu memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Penelitian ini menggunakan analisis statistik *Kolmogorov-Smirnov* pada residual persamaan dengan kriteria pengujian adalah jika *probability value* > 0,05 maka data berdistribusi normal dan jika *probability value* < 0,05 maka data berdistribusi tidak normal.

Tabel 3
Uji Nprmalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		147
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,75727607
Most Extreme Differences	Absolute	,058
	Positive	,032
	Negative	-,058
Kolmogorov-Smirnov Z		,700
Asymp. Sig. (2-tailed)		,711

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Hasil Uji Normalitas table 3 dengan $n = 147$ data dapat diketahui bahwa nilai *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 0.711 Nilai signifikansi *Kolmogorov-Smirnov* diatas menunjukkan nilai lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data diatas sudah berdistribusi dengan normal.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Suatu model regresi yang baik yaitu model regresi yang tidak terjadi multikolinieritas, artinya antara variabel independen yang satu dengan yang lain dalam model regresi tidaksaling berhubungan secara sempurna. Untuk mendeteksi multikolinieritas, penelitian ini melihat nilai *variance inflation factor* (VIF) dan *tolerance* (Ghozali, 2018).

Dikatakan tidak terjadi multikolinieritas apabila nilai VIF kurang dari 10 dan nilai tolerance lebih dari 0,10. Uji multikolinieritas dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 4
Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	R O A	,897	1,115
	D E R	,897	1,115

a. Dependent Variable: FINANCIAL DISTRESS

Hasil pengujian dalam penelitian ini yang terdapat dalam tabel 4 menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas, sebab semua angka VIF yang dihasilkan memiliki nilai kurang dari 10 dan *tolerance value* lebih besar dari 0,10. Nilai dari tolerance ROA dan DER yaitu 0,897 dan nilai dari VIF ROA dan DER sebesar 1,115 sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat multikolinieritas, sehingga persamaan layak digunakan.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam metode regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 5
Hasil Uji Heteroskedastisitas
Uji Glejser

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,623	,053		11,664	,000
ROA	-,250	,394	-,056	-,635	,527
DER	-,007	,018	-,033	-,373	,710

a. Dependent Variable: Abs_Res1

Berdasarkan output SPSS 19 yang ditunjukkan tabel 5 di atas menunjukkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas karena semua variabel memiliki nilai signifikan diatas 0,05. Variabel ROA memiliki nilai signifikan 0,527 dan DER memiliki nilai signifikan sebesar 0,710. Semua variabel di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka dalam persamaan ini dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terdapat heteroskedastisitas.

Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Gejala autokorelasi dapat dideteksi dengan menggunakan uji Durbin-Watson (DW).

Tabel 6
Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	Durbin-Watson
1	1,751 ^a

a. Predictors: (Constant), DER, ROA

b. Dependent Variable: FINANCIAL DISTRESS

Hasil output Uji Autokorelasi yang ditunjukkan dari tabel 6 diperoleh Durbin Watson pada model Summary adalah sebesar 1,751. Dengan melihat Tabel Durbin Watson (n=147; k = 2), diperoleh nilai dL = 1.7030 dan nilai dU = 1.7581. Kriteria yang harus dipenuhi jika tidak

terjadi autokorelasi adalah $dL < DU < 4 - dU$, hasilnya $1.7030 < 1.751 < 4 - 1.7581$ atau $1.7030 < 1.751 < 2.2419$ berarti memenuhi kriteria, sehingga dapat dikatakan tidak terjadi autokorelasi.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (ROA dan DER) terhadap variabel dependen (*Financial distress*). Berikut ini merupakan tabel analisis regresi linear berganda yang diolah menggunakan aplikasi program SPSS 19:

Tabel 7
Hasil Analisis Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,479	,088		16,780	,000
ROA	8,392	,651	,712	12,893	,000
DER	-,086	,029	-,162	-2,932	,004

a. Dependent Variable: FINANCIAL DISTRESS

Persamaan Regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$FD = 1,479 + 8,392 ROA - 0,086 DER + \epsilon$$

Keterangan:

FD : *Financial Distress*

ROA : Profitabilitas

DER : *Leverage*

ϵ : Tingkat kesalahan / *error term*

Berdasarkan tabel 7 dapat dilihat nilai konstanta (α) sebesar 1,479. Hal ini berarti jika variabel independen (ROA dan DER) bernilai nol, maka besar kemungkinan terjadinya *Financial Distress* adalah sebesar 1.479. Variabel ROA menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 8.392. Artinya bahwa setiap kenaikan satu satuan ROA dan variabel lainnya (DER) konstan, maka akan meningkatkan terjadinya *Financial Distress* sebesar 8,392 satuan. Variabel DER menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar -0,086 Artinya bahwa setiap kenaikan satu satuan

DER dan variabel lainnya (ROA) konstan, maka akan menurunkan terjadinya *financial distress* sebesar 0,086 satuan.

Uji Hipotesis (Uji t / Parsial)

Pengujian ini digunakan untuk menentukan analisis pengaruh ROA dan DER terhadap *Financial Distress* pada perusahaan manufaktur sektor industri barang konsumsi yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia pada periode 2020-2022 secara parsial. Dalam penelitian ini

diketahui $n = 147$ pada tingkat signifikansi 0,05 (5%). Kriteria hipotesis ditolak secara signifikan apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 (5%). Hasil dari Uji-t dapat dilihat pada tabel 8 di bawah ini :

Tabel 8
Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,479	,088		16,780	,000
ROA	8,392	,651	,712	12,893	,000
DER	-,086	,029	-,162	-2,932	,004

a. Dependent Variable: FINANCIAL DISTRESS

Nilai signifikansi Tabel 8 menunjukkan adalah sebagai berikut :

1. Hasil uji statistik menunjukkan nilai signifikansi ROA yaitu sebesar 0,000 (artinya kurang dari 0,05) dengan nilai koefisien positif, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesa 1 diterima, yang berarti variabel ROA berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Financial Distress*.
2. Hasil uji statistik menunjukkan nilai signifikansi DER yaitu sebesar 0,014 (artinya kurang dari 0,05) dengan nilai koefisien negative, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesa 2 diterima atau dikatakan variabel DER berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Financial Distress*.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Koefisien determinasi juga digunakan sebagai ukuran besarnya pengaruh (dalam persen) semua variabel independen bersama-sama terhadap nilai variabel dependen. Berikut ini hasil pengujian koefisien determinasi pada penelitian ini :

Tabel 9
Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,779 ^a	,607	,601	,76252

a. Predictors: (Constant), DER, ROA

b. Dependent Variable: FINANCIAL DISTRESS

Berdasarkan tabel 9 hasil *Adjusted R square* adalah 0.601 artinya kemungkinan terjadinya *Financial Distress* dapat dijelaskan sebesar 60.1% oleh variabel ROA dan DER. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 39.9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang dianalisis secara statistik dengan metode analisis regresi linear berganda maka terdapat hal-hal yang perlu diperhatikan mengenai pengaruh ROA dan DER terhadap *Financial Distress*. Berikut ini akan dibahas pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Pengaruh ROA terhadap *Financial Distress*

Perusahaan dikatakan mengalami *Financial Distress* apabila Nilai *Z-score* kurang dari 1,81. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel ROA berpengaruh positif terhadap *Financial Distress*. Nilai ROA mempunyai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 dan koefisien regresi sebesar 8,392 dengan arah positif. Hasil ROA berpengaruh positif artinya jika nilai ROA naik maka akan menaikkan nilai dari variabel *Financial Distress* (artinya hasil perhitungan *Financial Distress* (Nilai *Z-score*) akan semakin tinggi (menuju kategori perusahaan ke daerah *grey*, dengan nilai *Z-score* antara 1,81 – 2,99 atau menuju kategori sehat, dengan nilai *Z score* lebih besar dari 2,99),

Rasio profitabilitas mengukur kemampuan perusahaan untuk menghasilkan laba bersih atas penjualan dan laba atas investasi yang dilakukan perusahaan, hal ini menjadi indikator mengenai kesehatan perusahaan dan efisiensi manajemen perusahaan. Perusahaan yang memiliki nilai ROA yang tinggi menunjukkan bahwa perusahaan tersebut efektif menggunakan asetnya untuk menghasilkan laba bagi perusahaan. Dengan nilai ROA tinggi yang dimiliki perusahaan maka kemungkinan perusahaan mengalami kondisi *financial distress* tidak akan terjadi. Kemudian semakin kecil nilai ROA yang dimiliki oleh perusahaan ini menunjukkan bahwa perusahaan tidak efektif dan efisien dalam menggunakan asetnya untuk memperoleh laba yang baik sehingga kemungkinan perusahaan untuk mengalami kondisi *Financial Distress* akan terjadi.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Oktavianti (2020); Saputra dan Salom (2020) dan Suot dkk (2020) dengan hasil penelitian bahwa ROA berpengaruh positif terhadap *Financial Distress*

Pengaruh DER terhadap *Financial Distress*

Hasil penelitian ini menunjukkan DER berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Financial Distress*. Nilai DER mempunyai signifikansi sebesar 0,004 yang lebih kecil dari 0,05 dan koefisien regresi sebesar -0,086 dengan arah negatif. Hasil penelitian variabel DER berpengaruh negatif yang artinya jika nilai *Debt Equity Ratio* (DER) tinggi maka mengakibatkan angka *Financial Distress* (z-score) semakin rendah dan kecil, karena semakin

kecil angka Z-score maka menandakan sebuah perusahaan tersebut dalam kondisi keuangan yang kurang sehat / kategori daerah grey atau kritis bahkan menuju kategori *Financial Distress*.

Leverage (DER) digunakan untuk mengukur seberapa besar perusahaan dibiayai dengan hutang. Semakin tinggi *Debt Equity Ratio (DER)* menunjukkan besarnya komposisi kewajiban yang dimiliki perusahaan yang dapat meningkatkan risiko gagal bayar. Apabila perusahaan dapat mengoptimalkan hutangnya dengan baik maka akan semakin jauh dari ancaman *Financial Distress* bagi perusahaan tersebut dan dapat melunasi kewajibannya. Hal ini ditunjukkan dengan penilaian cut-off jika nilai Z score kurang dari 1,81 perusahaan masuk kategori mengalami *Financial Distress*. Sedangkan jika nilai Z Score antara 1,81 sampai dengan 2,99, maka dikatakan perusahaan masuk wilayah abu-abu (*grey area* atau *zone of ignorance*) atau daerah rawan/kritis. Nilai Z score lebih besar dari 2,99 maka dikatakan perusahaan sehat. Keadaan ini menunjukkan bahwa jika nilai DER yang tinggi akan menunjukkan jumlah ekuitas yang dimiliki perusahaan tidak mampu untuk menjamin hutang yang dimiliki oleh perusahaan, sehingga dalam kondisi ini potensi perusahaan mengalami *Financial Distress* akan semakin besar (Nilai Z score lebih kecil dari 2,99). Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Suryani (2021) yang menunjukkan bahwa DER berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Financial Distress*,

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dikemukakan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Return On Asset (ROA)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Financial Distress* pada perusahaan manufaktur sektor Industri Barang Konsumsi yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia tahun 2020-2022. ROA menjadi indikator mengenai kesehatan dan efisiensi manajemen perusahaan. Perusahaan yang memiliki nilai ROA meningkat menunjukkan bahwa perusahaan tersebut efektif menggunakan asetnya untuk menghasilkan laba bagi perusahaan. ROA yang dihasilkan perusahaan meningkat maka nilai Zscore akan semakin meningkat (lebih besar dari 1,81) artinya kategori perusahaan semakin jauh dari kategori *Financial Distress*
2. *Debt Equity Ratio (DER)* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Financial Distress* pada perusahaan manufaktur sektor Industri Barang Konsumsi yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia tahun 2020- 2022. Semakin meningkat DER maka nilai Z score semakin turun/kecil sehingga kemungkinan terjadi *Financial Distress* (ditunjukkan dengan nilai Z Score kurang dari 1,81) perusahaan semakin besar. DER meningkat, mencerminkan

solvabilitas semakin rendah sehingga kemampuan perusahaan untuk membayar hutangnya semakin rendah.

Saran

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak perusahaan dalam meminimalkan kondisi *Financial Distress* dengan memperhatikan rasio keuangannya seperti ROA dan DER. agar terhindar dari *Financial Distress*.

2. Bagi Investor

Disarankan bagi investor yang ingin menginvestasikan sahamnya diharapkan dengan melihat kondisi kesehatan keuangan perusahaan, antara lain melalui rasio-rasio keuangan.

3. Bagi Pemerintah

Bagi pemerintah, agar lebih memperhatikan emiten yang mengalami kesulitan keuangan, dibuat kebijakan tertentu agar investor tidak ragu-ragu berinvestasi

Rekomendasi bagi penelitian yang akan datang

1. Pengukuran variabel independen pada penelitian selanjutnya dapat menggunakan / menambahkan rasio lainnya, misalnya rasio likuiditas (*Current Ratio*), Arus Kas, faktor-faktor *Corporate Governance* dll .
2. Penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian pada sector perusahaan selain Industri Barang Konsumsi.
3. Penelitian selanjutnya bisa menambah model penelitiannya menggunakan variabel moderasi atau intervening agar penelitian lebih menarik lagi dan pembahasannya lebih lengkap lagi.
4. Diharapkan periode yang digunakan pada penelitian selanjutnya lebih dari tiga tahun agar dapat melihat seberapa banyak kecenderungan perusahaan untuk terjadi *Financial Distress* dalam jangka waktu yang lebih panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Altman, E. (1968). Financial Ratio Discriminant Analysis, and The Prediction of Corporate Bankruptcy. *The Journal of Finance*, Vol. 23, No. 4. (Sep., 1968), pp. 589-609
- Bukhari, C dan Rozalinda, (2022), Pengaruh Likuiditas, *Leverage* dan *Firm Age* Terhadap *Financial Distress* dengan *Firm Size* sebagai Variable Moderasi (Studi Empiris Pada Perusahaan Telekomunikasi Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2016–2021), *Jurnal Embistek Ekonomi, Manajemen Bisnis, Syariah, dan Teknologi*, volume 1 (1), 2022 hal: 48-62

- Febrianti, A. Wardani, L. dan Hidayati, S.A. (2023), Pengaruh Profitabilitas, Leverage, dan Arus Kas Operasi, terhadap *Financial Distress* pada Perusahaan Retail yang terdaftar di BEI periode 2017-2021, Jurnal Keuangan Jurusan Manajemen FEB Universitas Mataram, Vol 1 No 3 September 2023
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Hery. (2015). *Analisis Laporan Keuangan Pendekatan Rasio Keuangan*. Cetakan ke-1. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Hidayat, T., Permatasari, M.D., Suhamdeni, T. (2020). Analisis Pengaruh Rasio Keuangan Terhadap Kondisi *Financial Distress*. Jurnal Akuntansi Bisnis Pelita Bangsa Vol. 5 No. 2.
- Kasmir. (2019). *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- Khotimah, K, dan Yuliana. I (2020). Pengaruh profitabilitas terhadap prediksi kebangkrutan (*Financial Distress*) dengan struktur modal sebagai variabel moderating. FORUM EKONOMI ISSN. Print : 1411-1713 ISSN Online: 2528-150X.
- Lutfiyah, I. dan Bhilawa. L (2021), Analisis Akurasi Model Altman Modifikasi (Z'' -Score), Zmijewski, Ohlson, Springate Dan Grover Untuk Memprediksi Financial Distress Klub Sepak Bola, Jurnal Akuntansi, Program Studi Akuntansi, Fakultas Bisnis, Universitas Kristen Maranatha, Volume 13, Nomor 1, Mei 2021, pp 46-60
- Ohlson, J.A. (1980), Financial Ratios and the Probabilistic Prediction of Bankruptcy Author(s): Journal of Accounting Research, Vol. 18, No. 1 (Spring, 1980), pp. 109-131
- Oktavianti, B., Hizai, A., & Mirdah, A. (2020). Pengaruh Likuiditas, Profitabilitas, Leverage, dan Ukuran Perusahaan Terhadap *Financial Distress*. Jambi Accounting Review (JAR) Vol. 1 No. 1.
- Platt, H.D. and Platt, M.B. (2002), Predicting Corporate Financial Distress: Reflections on Choice-Based Sample Bias, JOURNAL OF ECONOMICS AND FINANCE, Volume 26, Number 2. Summer 2002.
- Putri, DS dan Erinos, NR (2020). Pengaruh Rasio Keuangan, Ukuran Perusahaan dan Biaya Agensi Terhadap *Financial Distress*. Jurnal Eksplorasi Akuntansi Vol.2 No.1
- Saputra, A.J. dan Salim, S. (2020). Pengaruh Profitabilitas, Leverage, Firm Size, dan Sales Growth terhadap *Financial Distress*. Jurnal Paradigma Akuntansi Untar, Vol. 2, No. 1.
- Silanno, G.L. dan Loupatty, L.G. (2021), Pengaruh Current Ratio, Debt to Equity Ratio dan Return on Assets terhadap Financial Distress pada perusahaan sektor Industri Barang Konsumsi (Studi Empiris di Bursa Efek Indonesia), INTELEKTIVA : Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora, VOL.2 No. 07 - Februari 2021
- Sinaga, M.N., Pelleng, F.A.O, Mangindaan, J.V. (2019), Analisis Tingkat Kebangkrutan Pada Perusahaan Asuransi Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia, Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 9. No. 2, 2019
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Suot, L.Y., Koleangan, R.A.M., Palandeng, I.D. (2020). Analisis Rasio Keuangan Dalam Memprediksi Kondisi *Financial Distress* Pada Industri Perbankan Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia, Jurnal EMBA Vol.8 No.1 Januari 2020, Hal. 501 – 510
- Suryani. (2021). Pengaruh Profitabilitas, Leverage, Sales Growth dan Ukuran Perusahaan terhadap *Financial Distress*. Jurnal Online Insan Akuntan, Vol.5, No. 2. Hal 229 – 244. E-ISSN : 2528-0163
- Wanialisa, M. dan Alam, I.K. (2021), Determinan Laporan Keuangan Terhadap Financial Distress Pada Perusahaan Manufaktur Sektor Barang Konsumsi Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2014-2018, Jurnal IKRA-ITH Ekonomika Vol 4 No 1 Bulan Maret 2021
- Zmijewski, M.E. (1984), Methodological Issues Related to the Estimation of Financial Distress Prediction Models Author(s): Journal of Accounting Research, Vol. 22, Studies on Current Econometric Issues in Accounting Research, pp. 59-82.

Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bima

Leni Kusumawati

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bima

Email: lenikusumawati1971@gmail.com

Firmansyah Kusumayadi

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bima

Email: firmansyah90.stiebima@gmail.com

Abstract. *This research is an associative research which aims to determine the effect of communication and work motivation on employee job satisfaction at the Department of Industry and Trade of Bima Regency. This research was conducted at the Department of Industry and Trade of Bima Regency. The research instrument used was a questionnaire containing a number of statements using a Likert scale measurement. The population used is all employees at the Department of Industry and Trade of Bima Regency. as many as 56 employees. The sampling technique used purposive sampling with a total sample of 49 ASNs. Data collection techniques used in this research are observation, interviews, documentation, literature study. Data analysis techniques used were validity test, reliability test, multiple linear regression, correlation coefficient, coefficient of determination, t test, F test. The results showed that communication and work motivation affect employee job satisfaction in the Department of Industry and Trade of Bima Regency. The magnitude of the influence of communication and work motivation on employee job satisfaction at the Department of Industry and Trade of Bima Regency. by 69.2%.*

Keywords: *Communication, Work Motivation, Job Satisfaction*

Abstrak. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bima. Penelitian ini dilakukan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bima. Instrumen penelitian yang digunakan adalah angket yang berisi sejumlah pernyataan dengan menggunakan pengukuran skala likert. Populasi yang digunakan adalah seluruh pegawai pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bima. sebanyak 56 karyawan. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 49 ASN. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dokumentasi, studi literatur. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, regresi linier berganda, koefisien korelasi, koefisien determinasi, uji t, uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bima. Besarnya pengaruh komunikasi dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bima. sebesar 69,2%.

Kata Kunci: Komunikasi, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja

LATAR BELAKANG

Birokrasi merupakan instrumen untuk bekerjanya suatu administrasi dimana birokrasi bekerja berdasarkan pembagian kerja, hirarki kewenangan, impersonalitas hubungan, pengaturan perilaku, dan kemampuan teknis dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyelenggara administrasi pemerintahan. Dalam suatu pemerintahan, birokrasi adalah institusi yang bertugas menjalankan fungsi pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, dan pembangunan suatu negara. Birokrasi pemerintahan memiliki tiga fungsi utama, yaitu fungsi pelayanan, fungsi pembangunan, dan fungsi pemerintahan umum. Pada tataran yang lebih

praktis Birokrasi dilaksanakan oleh actor negara atau pegawai pemerintah dalam suatu organisasi yang memiliki struktur dan aturan-aturan yang jelas, formal serta memiliki tugas dan fungsi dalam proses pencapaian tujuan negara antara lain administrasi public, pelayanan dan pembangunan. Setiap pegawai yang bekerja pada suatu organisasi tentu memiliki kepentingan maupun tujuan yang melandasinya untuk menjadi seorang pekerja. Sebagian pegawai memiliki tujuan kerja untuk menghasilkan uang, Pegawai yang merasa puas dengan penghasilan yang diterimanya, maka akan menghasilkan kinerja yang optimal. Oleh karena itu, kepuasan kerja pegawai muncul sebagai faktor penting untuk menyelaraskan kreativitas orang dengan tujuan dan kinerja organisasi.

Kepuasan kerja merupakan suatu perasaan yang menyokong atau tidak menyokong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya. Menurut Rizky *et al* (2021), kepuasan kerja adalah konstruksi emosional yang penting di tempat kerja yang secara signifikan mempengaruhi banyak aspek perilaku yang terkait dengan kinerja individu. Sedangkan pendapat oleh Roodt *et al* dalam Rizky *et al* (2021) menyatakan bahwa kepuasan kerja berkaitan dengan evaluasi orang sendiri terhadap pekerjaan mereka terhadap masalah-masalah yang penting bagi mereka. Kepuasan kerja dianggap terkait dengan karyawan dan hasil organisasi yang penting, mulai dari prestasi kerja hingga kesehatan dan umur Panjang. Sutrisno (2011) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja diantaranya komunikasi dan motivasi.

Komunikasi berdasarkan berbagai pendapat ahli dapat diartikan sebagai hubungan antara dua orang atau lebih yang dibangun untuk memenuhi tujuan perusahaan yang didukung dengan kepercayaan, keterlibatan, lingkungan, dan koordinasi yang baik. Menurut Adler *et al* dalam Rizky *et al* (2021), komunikasi secara terminologis diartikan sebagai sesuatu (pesan) dari satu pihak ke pihak lain dengan suatu media. Komunikasi dilakukan oleh pihak yang memberitahukan (komunikator) kepada pihak penerima. Komunikasi efektif terjadi apabila sesuatu (pesan) yang diberitahukan komunikator dapat diterima dengan baik atau sama oleh komunikan sehingga tidak terjadi salah persepsi. Komunikasi sebagai sarana dalam penyampaian maupun pembagian tugas dalam organisasi merupakan solusi terhadap menurunnya kepuasan kerja karena dengan komunikasi kita dapat mempelajari perilaku seseorang (Madlock, 2009).

Motivasi merupakan alat atasan agar bawahan mau bekerja keras sesuai dengan yang diharapkan (Usman, 2013). Pernyataan itu dipertegas oleh Herzberg dalam Bangun (2012) yang menyatakan bahwa manusia dikelompokkan ke dalam faktor-faktor penentu kepuasan dengan faktor-faktor ketidakpuasan. Selain itu, Miftahun dan Sugiyanto dalam Seswoyo dan Hayat

(2020) menyatakan bahwa motivasi kerja adalah suatu usaha yang dapat menimbulkan suatu perilaku, mengarahkan perilaku, dan memelihara atau mempertahankan perilaku yang sesuai dengan lingkungan kerja dalam organisasi. Motivasi kerja merupakan kebutuhan pokok manusia dan sebagai insentif yang diharapkan memenuhi kebutuhan pokok yang diinginkan, sehingga jika kebutuhan itu ada akan berakibat pada kesuksesan terhadap suatu kegiatan.

Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bima merupakan salah satu dinas pemerintahan yang memiliki tugas pokok yaitu melakukan penyelenggaraan kegiatan di bidang Perindustrian dan Perdagangan di ruang lingkup daerah Kabupaten Bima. Selain itu, fungsi dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan antara lain: merumuskan kebijakan teknis, perencanaan program dan kegiatan, penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum, pengkoordinasian dan pembinaan tugas serta pengendalian dan evaluasi pelaksanaan tugas di bidang Perindustrian dan Perdagangan.

Berdasarkan observasi, dalam hal komunikasi masih terdapat miskomunikasi antara pemimpin dan bawahan sehingga pekerjaan sering terbengkalai. dalam hal motivasi pegawai pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bima masih terlihat dari kurangnya keterlibatan pegawai dalam kegiatan-kegiatan organisasi, artinya dalam pelaksanaan setiap tugas dan kegiatan dalam rangka pencapaian tujuan yang terlibat hanya orang-orang tertentu saja. selain itu kurangnya motivasi dan komunikasi efektif antar pimpinan dan pegawai dalam bekerja menyebabkan beberapa pegawai sering datang terlambat tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan serta tidak memahami pesan secara utuh sehingga frekuensi terbentuknya kesalahan kerja semakin tinggi, yang berdampak tidak terselesaikannya tugas yang diberikan. Berdasarkan masalah di atas peneliti memberi judul “ **Pengaruh Komunikasi dan Motivasi kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Bima**”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “

1. Apakah Komunikasi Berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bima?
2. Apakah Motivasi Kerja Berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bima?

3. Apakah Komunikasi Dan Motivasi Kerja Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bima?

TINJAUAN PUSTAKA

A. Komunikasi (X1)

Mangkunegara (2000) dikutip dari Rensius komunikasi adalah proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang ke orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud. Bangun (2012) menyatakan komunikasi sangat penting di lakukan dalam organisasi karena menyangkut penyampaian pesan antar individu dalam kelompok tentang pekerjaan dalam organisasi

Indikator Komunikasi menurut Mangkunegara (2014) dalam Bahri dkk (2022) antara lain :

1. **Kemudahan dalam memperoleh informasi:** kemudahan dalam mendapatkan atau mengakses suatu informasi.
2. **Intensitas komunikasi:** tingkat kedalaman pesan yang ditandai dengan adanya kejujuran, keterbukaan, dan saling percaya sehingga dapat memunculkan suatu respon perilaku
3. **Efektifitas Komunikasi:** suatu proses penyampaian pesan yang mampu mencapai tujuan dari isi pesan tersebut dan memberikan umpan balik (*feed back*) atau reaksi sehingga pesan pun berhasil tersampaikan dan menimbulkan sebuah komunikasi yang efektif
4. **Tingkat pemahaman pesan:** Kemampuan seseorang dalam menangkap arti, menerangkan, menyimpulkan, melihat hubungan serta mampu menerapkan sebuah pesan yan diterima
5. **Perubahan sikap:** perubahan cara berpikir, bertindak, atau merasakan sesuatu karena suatu faktor stimulan

B. Motivasi (X2)

Motivasi berasal dari kata motif (*motive*), yang berarti dorongan. Dengan demikian motivasi berarti suatu kondisi yang mendorong atau menjadi sebab seseorang melakukan suatu perbuatan/kegiatan, yang berlangsung secara sadar. Menurut Sumantri (2015) motivasi adalah suatu proses diinisiasikannya dan di pertaahnkannya aktivitas yang di arahkan pada pencapaian tujuan. Indikator motivasi kerja seorang pegawai menurut Damanik (2021) terdiri atas:

1. Mutu pekerjaan, merupakan peningkatan hasil pekerjaan baik secara kuantitas dan kualitas.
2. Pelaksanaan tugas, merupakan kemampuan yang harus dimiliki untuk melaksanakan tugas/ pekerjaan.
3. Inisiatif, merupakan keinginan/prakarsa dari pegawai untuk melaksanakan pekerjaan.
4. Hubungan kerja, merupakan hubungan kerja antara pimpinan dan pegawai.
5. Pengorbanan, merupakan pengakuan dan penghargaan yang diberikan kepada pegawai yang telah melaksanakan pekerjaan

C. Kepuasan Kerja (Y)

Wexley dan Yukl dalam Robbins dan Judge (2015:327) menyatakan bahwa “kepuasan kerja merupakan generalisasi sikap-sikap terhadap pekerjaannya”. Bentuk kepuasan kerja merupakan luapan energi positif dan perasaan senang karena merasa pekerjaan yang dilakukan telah tercapai dengan baik.

Menurut (Afandi, 2018:82) dalam Giawa dan Tinambunan (2022), indikator kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

1. **Pekerjaan:** jenis perbuatan atau kegiatan untuk memperoleh imbalan atau upah
2. **Upah:** hak pekerja/buruh yang diterima dan dinyatakan dalam bentuk uang sebagai imbalan dari pengusaha atau pemberi kerja kepada pekerja/buruh yang ditetapkan dan dibayarkan menurut suatu perjanjian kerja, kesepakatan, atau peraturan perundang-undangan
3. **Promosi:** upaya untuk menginformasikan atau menawarkan sebuah produk kepada konsumen sehingga konsumen membeli dan mengkonsumsi atau menggunakan produk tersebut
4. **Pengawas:** pihak yang memegang tanggung jawab untuk melakukan pengawasan atas pelaksanaan suatu kegiatan
5. **Rekan kerja:** sesama karyawan yang kemampuannya cakap dan saling mendukung dalam pekerjaannya

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian asosiatif. Menurut Sugiyono(2019) menyatakan bahwa penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini dua variabel tersebut adalah Komunikasi (X1), Motivasi Kerja (X2) dan Kepuasan Kerja (Y).

Populasi yang digunakan yaitu seluruh pegawai di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bima sebanyak 56 orang. Untuk pegawai ASN sebanyak 49 orang dan pegawai honorer sebanyak 7 orang , Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 49 orang ASN yang berada pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Bima.

Sampel menurut Sugiyono (2019) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Adapun jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian yaitu sebanyak 49 pegawai dengan teknik penentuan sampel yaitu Purposive Sampling atau Teknik Penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu alasan menggunakan teknik Purposive sampling ini karena sesuai untuk digunakan untuk penelitian – penelitian yang tidak melukan generalisasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Regresi Linear Berganda

Tabel 1. Nilai Regresi Berganda

Model	Coefficients ^a				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	5,848	3,803			1,538	,131
1 Komunikas	,417	,180	,386		2,311	,025
Motivasi	,456	,161	,474		2,838	,007

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Dari hasil analisis regresi dapat diketahui persamaan regresi berganda,

$$Y=5,848 + 0,417 + 0,456$$

Berdasarkan persamaan tersebut, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta sebesar 5,848 yang menyatakan jika variabel X1,X2 sama dengan nol, yaitu komunikasi , motivasi, maka kepuasan kerja adalah sebesar 5,848

- b. Koefisien Komunikasi(X1) sebesar 0,417 berarti peningkatan variabel X1 sebesar 1% maka komunikasi meningkat sebesar 0,417.
- c. Koefisien motivasi(X2) sebesar 0,456 berarti peningkatan variabel X2 sebesar 1% maka motivasi meningkat sebesar 0,848.

Dari uraian diatas dapat di simpulkan bahwa, komunikasi (X1) motivasi (X2), berpengaruh terhadap kepuasan kerja (Y).

2. Korelasi Korelasi Berganda

Tabel 2. Nilai Korelasi Berganda

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,832 ^a	,692	,679	2,468	2,194

a. Predictors: (Constant), Komunikasi, Motivasi

b. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Sumber : Olah data SPSS, 2020

Hasil Uji (R) pada penelitian ini diperoleh nilai sebesar 0,832. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja (Y) dipengaruhi oleh komunikasi (X1), dan motivasi (X2) sebesar 83,2% artinya hubungan antar variable independent dan dependent memiliki hubungan sangat kuat.

3. Koefisien Determinasi

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,832 ^a	,692	,679	2,468	2,194

a. Predictors: (Constant), Komunikasi, Motivasi

b. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Hasil Uji koefisien determinasi pada penelitian ini diperoleh nilai R square sebesar 0,692. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja (Y) dipengaruhi oleh Komunikasi (X1) dan Motivasi(X2) sebesar 69,2%, sedangkan sisanya sebesar 30,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian

4. Uji t (parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh antara tiap variabel bebas terhadap variabel terikat dan juga menjawab hipotesis dalam penelitian.

Tabel 4. Nilai Uji t (parsial)

Model	Coefficients ^a				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	5,848	3,803			1,538	,131
1 Komunikasi	,417	,180	,386		2,311	,025
Motivasi	,456	,161	,474		2,838	,007

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Sumber : Olah data SPSS, 2022

H1. Pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja

Hasil statistik uji t untuk variabel Komunikasi (X1) diperoleh nilai t hitung sebesar 2,311 dengan nilai t table sebesar 2,013 ($2,113 > 2,013$) dengan nilai signifikan sebesar 0,025 lebih kecil dari 0,05 ($0,025 < 0,05$), maka hipotesis menyatakan bahwa Komunikasi berpengaruh terhadap Kepuasan kerja pegawai pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bima.

H2. Pengaruh Motivasi terhadap Kepuasan Kerja

Hasil statistik uji t untuk variabel Motivasi (X2) diperoleh nilai t hitung sebesar 2,838 dengan nilai t table sebesar 2,013 ($2,838 > 2,013$) dengan nilai signifikan sebesar 0,007 lebih kecil dari 0,05 ($0,007 < 0,05$), maka hipotesis menyatakan bahwa Motivasi berpengaruh terhadap Kepuasan kerja pegawai pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bima..

5. Uji F (Simultan)

Tabel 5. Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	630,716	2	315,358	51,790	,000 ^b
Residual	280,100	46	6,089		
Total	910,816	48			

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

b. Predictors: (Constant), Komunikasi, Motivasi

Berdasarkan tabel 12. diatas dapat dilihat uji F diketahui bahwa nilai F hitung 51,790 dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari taraf standar signifikansi 0,05, dengan menggunakan taraf keyakinan 95% atau $\alpha = 5\%$. $F_{table} = df1 (k-1) df2 (n-k)$ atau F_{table} di

mana (n) adalah jumlah data dan (k) adalah jumlah variabel independen dan dependen sehingga diperoleh Ftabel:

- $df1: 3 - 1 = 2$
- $df2: 49 - 3 = 46$
- pengujian dilakukan pada $\alpha = 5\%$, maka nilai Ftabel adalah 3,209

Berdasarkan tabel Uji F di atas, diketahui nilai Fhitung $51,569 > 3,209$ Ftabel dan tingkat signifikansi lebih kecil dari taraf standar signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga keputusan yang dapat diambil adalah H_3 diterima, maka dapat disimpulkan bahwa Terdapat Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Terhadap Kepuasan kerja pegawai pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bima.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan dengan menggunakan SPSS menjelaskan bahwa Komunikasi (X_1) berpengaruh terhadap Kepuasan kerja pegawai pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bima.
2. Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan dengan menggunakan SPSS menjelaskan bahwa Motivasi (X_2) berpengaruh terhadap Kepuasan kerja pegawai pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bima.
3. Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan dengan menggunakan SPSS menjelaskan bahwa Komunikasi (X_1) dan Motivasi (X_2) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Kerja (Y) Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bima.

Saran

Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dalam hal yang sama diharapkan dapat terus mengembangkan penelitian ini. Sebaiknya tidak hanya melihat pengaruh saja melainkan hubungan antar variabel dan menambahkan variabel lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Akmal, A., & Tamini, I. (2015). Pengaruh Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Gayamakmur Mobil Medan. *Jurnal Bis-A: Jurnal Bisnis Administrasi*, 4(2), 59-68.
- Bahri, S., Hasibuan, L. M., & Pasaribu, S. E. (2022). Pengaruh Komunikasi Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 5(1), 229-244.
- Bangun, Wilson. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga
- Giawa, Y. T., & Tinambunan, A. P. (2022). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Karakteristik Pekerjaan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Pada Rumah Sakit Mitra Sejati Medan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 40-51.
- Pratiwi, I., & Sariyathi, N. K. (2015). Pengaruh Komunikasi, Motivasi, Dan Penegakan Disiplin Terhadap Kepuasan Kerja Pada Pegawai Dinas Pendapatan Di Kabupaten Tabanan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(8), 2176-2191.
- Pratiwi, I.G.A.A.I., Sariyathi.N.K. 2015. Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Penegak Disiplin Terhadap Kepuasan Kerja Pada Pegawai Dinas Pendapatan Di Kabupaten Tabanan. *Jurnal Manajemen Unud*. Vol 4. No. 7.
- Rizky, N. N., Mazni, A., & Suharto, S. (2021). Pengaruh komunikasi dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada pt. Bank syariah mandiri kantor cabang bandar jaya provinsi lampung. *Simplex: Journal of Economic Management*, 2(2), 60-67.
- Robbins, S. dan J. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia & Perilaku Organisasi*. Salemba Empat. Jakarta.
- Sugiyono 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, CV. Alfabeta Bandung
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, CV. Alfabeta Bandung
- Usman, H. 2013. *Manajemen Teori, Praktik dan Riset Pendidikan Edisi 4*. Bumi Aksara, Jakarta.