

JURNAL ILMIAH

MANAJEMEN & BISNIS

**Program Studi Manajemen - Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara**

**Ketertarikan Masyarakat Terhadap Bisnis Ritel Di Kota Medan
Achiruddin Siregar**

**Perbedaan Model Pembelajaran Kooperatif Think-Pair-Share (TPS) Dengan Model Pembelajaran Numbered Head Together (NHT) Terhadap Hasil Belajar Siswa Pada Materi Matematika Di SMPN I Tanjung Morawa
Ade Iswiwiyanti**

**Pengaruh Kompensasi Non Finansial Dan Pengembangan Karir Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt. Jasa Marga (Persero) Cabang Belmera Medan
Aswin Bancin**

**Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Disiplin Kerja Pada PT. Socfin Indonesia Medan
Jufrizen**

**Analisis Strategi Kemudahan Pelayanan Dan Akurasi PPOB Terhadap Kinerja Payment Point Online Banking (PPOB) Pada Pelanggan Pt Perusahaan Gas Negara
Bunga Aditi**

**Pengaruh Receivalbel Turn Over Dan Debt To Asset Ratio (DAR) Terhadap Return On Asset (ROA) Pada Perusahaan Pertanian Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia (BEI)
M. Basri Kamal**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Ira Widya Utama Unit Usaha Driving Range SBCC
Mutholib**

**Penerapan Model Pembelajaran Contextual Teaching And Learning (CTL) Untuk Meningkatkan Pemahaman Materi Pasar Valuta Asing Pada Mata Kuliah Ekonomi Internasional 2 (Studi Mahasiswa Semester 5 Jurusan Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi UMSU)
Sri Endang Rahayu & Hastina Febriaty**

**Pengaruh Kelelahan Kerja Terhadap Keinginan Berhenti (Turnover Intention) Studi Pada Perawat Di Rumah Sakit Muhammadiyah Medan
Yudi Siswadi**

**Pengaruh Perputaran Persediaan dan Perputaran Piutang Terhadap Liquiditas Pada Perusahaan Otomotif Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2010-2013.
Qahfi Romula Siregar**

ISSN 1693-7619

VOL 17 NO. 02 Oktober 2016

JURNAL ILMIAH

MANAJEMEN & BISNIS

Pelindung

Agussani

Pengarah

ZulaspanTupti

Januri

Ade Gunawan

PemimpinRedaksi

Muslih

SekretarisRedaksi

Julita

Redaktur Ahli

AzuarJuliandi

Tata Usaha

RianSanjaya

Rudi Hartono

Rahardian

AlamatRedaksi:

FakultasEkonomi

UniversitasMuhammadiyah Sumatera Utara

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan, 20238

Telp. (061) 6624567

Fax. (061) 6625474

Homepage:

[Jurnal umsu.ac.id](http://www.jurnal.umsu.ac.id)

<http://www.jurnal.umsu.ac.id>

[e-mail: jmanbis.umsu.ac.id](mailto:jmanbis.umsu.ac.id)

Jurnal Manajemen & Bisnis merupakan publikasi dari hasil penelitian dan kajian teori yang berkaitan dengan ilmu dan ketrampilan manajemen. Terbit dua kali setahun (April, Oktober).

Pengantar Redaksi

Bismillaahirrahmaanirrahiim

Assalaamu'alaikumwr. Wb.

Jurnal Manajemen & Bisnis dapat di akses melalui www.jurnal.umsu.ac.id. Redaksi menerima draft makalah dari penulis yang dikirim melalui e-mail kami jmanbis.umsu.ac.id

Edisi ini mengkaji masalah-masalah manajemen sumberdaya manusia dari berbagai perspektif dengan menampilkan variabel yang bervariasi, Kepemimpinan dan kinerja, kualitas produk dan loyalitas, serta satu artikel berkenaan dengan manajemen keuangan.

Tulisan-tulisan ilmiah ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam bidang ilmu manajemen dan bisnis bagi kalangan akademisi serta mahasiswa baik untuk kepentingan pengembangan ilmu teoritis maupun praktis.

Redaksi terus berupaya mengoptimalkan jurnal, baik dari segi isi maupun penampilan. Dengan demikian Jurnal Manajemen & Bisnis memiliki nilai lebih pada edisi-edisi mendatang.

Assalamu'alaikumwr.wb

JURNAL ILMIAH

MANAJEMEN & BISNIS

**Program Studi Manajemen - Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara**

Ketertarikan Masyarakat Terhadap Bisnis Ritel Di Kota Medan Achiruddin Siregar	143
Perbedaan Model Pembelajaran Kooperatif Think–Pair–Share (TPS) Dengan Model Pembelajaran Numbered Head Together (NHT) Terhadap Hasil Belajar Siswa Pada Materi Matematika Di SMPN I Tanjung Morawa Ade Iswiwiyanti	155
Pengaruh Kompensasi Non Finansial Dan Pengembangan Karir Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt. Jasa Marga (Persero) Cabang Belmera Medan Aswin Bancin	169
Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Disiplin Kerja Pada PT. Socfin Indonesia Medan Jufrizen	182
Analisis Strategi Kemudahan Pelayanan Dan Akurasi PPOB Terhadap Kinerja Payment Point Online Banking (PPOB) Pada Pelanggan Pt Perusahaan Gas Negara Bunga Aditi	197
Pengaruh Receivalbel Turn Over Dan Debt To Asset Ratio (DAR) Terhadap Return On Asset (ROA) Pada Perusahaan Pertanian Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia (BEI) M. Basri Kamal	209
Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Ira Widya Utama Unit Usaha Driving Range SBCC Mutholib	222
Penerapan Model Pembelajaran Contextual Teaching And Learning (CTL) Untuk Meningkatkan Pemahaman Materi Pasar Valuta Asing Pada Mata Kuliah Ekonomi Internasional 2 (Studi Mahasiswa Semester 5 Jurusan Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi UMSU) Sri Endang Rahayu & Hastina Febriaty	233
Pengaruh Kelelahan Kerja Terhadap Keinginan Berhenti (Turnover Intention) Studi Pada Perawat Di Rumah Sakit Muhammadiyah Medan Yudi Siswadi	245
Pengaruh Perputaran Persediaan Dan Perputaran Piutang Terhadap Likuiditas Pada Perusahaan Otomotif Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2010 - 2013 Qahfi Romula Siregar	116

KETERTARIKAN MASYARAKAT TERHADAP BISNIS RITEL DI KOTA MEDAN

ACHIRUDDIN SIREGAR

Dosen

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi ITMI

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana ketertarikan masyarakat berbelanja di pasar modern atau bisnis ritel di Kota Medan. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan asosiatif. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pasar modern dan pasar tradisional. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berbelanja di pasar modern di Kota Medan, sedangkan sampel dalam penelitian ini berjumlah 170 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner, wawancara dan observasi. Teknik analisis data menggunakan pendekatan asosiatif dan analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel ketertarikan atau minat beli masyarakat pada pasar modern atau bisnis ritel, dimana hampir 70% masyarakat tertarik untuk berbelanja di pasar modern dalam memenuhi kebutuhan hidupnya dan sisanya 30% lagi berbelanja di pasar tradisional.

Kata Kunci : *Bisnis ritel, minat beli masyarakat*

PENDAHULUAN

Kota Medan yang memiliki potensi dan jumlah penduduk yang cukup besar, dimana pola konsumsi masyarakat cenderung tidak terkendali akan memberikan gambaran yang baik bagi para investor untuk mulai mengembangkan dan memasuki pasar dengan membuka usaha ritel yang diprediksi akan maju pesat. Jika dicermati, bisnis-bisnis yang prospeknya bagus beberapa tahun terakhir ini di Indonesia khususnya di Kota Medan adalah bisnis yang terkait dengan konsumsi masyarakat, contohnya : Makro, Carrefour (Plaza Medan Fair), Deli Plaza, Thamrin Plaza, Medan Mall, Sun Plaza, Palladium Plaza, Medan Plaza, Ramayana Plaza, dan beberapa swalayan atau supermarket yang menyebar disetiap penjuru di Kota Medan.

Konsekuensi dari fenomena tersebut yakni pada konteks persaingannya dengan peritel lokal bahkan bagi para pelaku ritel (pasar) tradisional. Hal ini bukan berarti bahwa kehadiran mereka perlu dibatasi tapi yang penting yakni kebijakan pemerintah yang mengatur hubungan dan aturan main dalam mengharmoniskan hubungan antara ritel modern dan ritel tradisional dengan tetap mempertimbangkan dampaknya terhadap pergerakan sektor riil tanpa mengabaikan hilangnya identitas sosial ekonomi dan budaya bangsa. Sebenarnya wacana mengenai keharmonisan atau sinergiasi ritel modern dan tradisional ini sudah menjadi wacana sejak tahun 2001, namun hingga saat ini belum terlihatnya upaya konkrit yang bisa mewujudkan tujuan tersebut. Sebenarnya kondisi ini bukan yang pertama kali dihadapi oleh pasar tradisional. Menurut catatan Asosiasi Pedagang Pasar Indonesia (APPSI) tahun 70-an sampai awal tahun 80-an, seluruh pembeli (konsumen) kelas bawah hingga kelas atas, belanja di pasar tradisional. Pertengahan tahun 80-an sampai awal tahun 90-an mulai muncul pasar

modern, seperti Ramayana, Matahari, Golden Trully, Hero. Sebagian konsumen atau pembeli beralih dari pasar tradisional ke pasar modern.

Tahun 90-an merupakan booming pasar modern. Masyarakat berbondong-bondong ke pasar modern. Tahun 2000-an, pasar tradisional makin meredup. Apalagi dengan makin menjamurnya hypermarket yang notabene merupakan peritel-peritel raksasa dunia yang memasuki berbagai Negara di Asia yang salah satunya Indonesia dan khususnya di Kota Medan. Sebelum dikenal Hypermarket, sudah dikenal konsep Supermarket dan Mini Market. Namun tampaknya pasar tradisional tidak bisa digeser oleh Supermarket ataupun Mini Market. Lalu apa bedanya konsep Hypermarket, yang membuatnya berpotensi menggeser pasar tradisional, dan juga apa yang efeknya bagi kita sebagai penjual?

Secara umum, penelitian ini menggali lebih jauh dan menelusuri 2 hal yakni perkembangan perilaku konsumen (konsumsi) dan isu sinergi ritel modern dan pasar tradisional. Spesifiknya, penelitian ini mencoba menguji model pembentukan *retailer interest* pada kedua jenis ritel tersebut (modern dan tradisional), dengan menggunakan model Jones & Reynold (2006) yang disesuaikan dan kemudian melihat perbedaan pembentukan ketertarikan pada kedua ritel tersebut.

Penelitian ini mencoba melihat sisi lain dari *retailer interest* dengan melakukan penekanan pada pembentukan (*antecedent*) dari *retailer interest* sekaligus berusaha memaparkan rekomendasi dalam upaya revitalisasi pasar tradisional.

KAJIAN TEORI

1. Respon Konsumen (*Retailer Interest*)

Retailer interest merupakan konstruk yang merefleksikan respon konsumen secara keseluruhan terhadap retailer yang pernah dikunjungi sebelumnya (Jones & Reynold, 2006). Definisi ini merupakan penerjemahan dari definisi evaluasi keseluruhan konsumen terhadap sebuah obyek (produk, merek, retailer, dan sebagainya), yang dipaparkan oleh Anderson (1994) dan Fornell(1992). Kedua peneliti menyatakan kepuasan konsumen secara umum merupakan hasil evaluasi keseluruhan dari seluruh atribut yang ditampilkan oleh produk, merek ataupun *retailer*. Kesenambungan pelanggan terhadap *retailer* merupakan indikator penting bagi kinerja retailer dan diharapkan mampu menstimuli perilaku *repeatronage intention* (Oliver, 1997 ; Szymanski and Henard,2001). Namun yang perlu diperhatikan adalah bahwa kepuasan pelanggan dalam perilaku berbelanja di *retailer* bukanlah merupakan jaminan untuk mendapatkan pelanggan yang benar-benar setia terhadap *retailer* tersebut.

Beberapa studi sebelumnya mengemukakan bahwa pelanggan dapat saja berpindah retailer walaupun mereka sudah terpuaskan (Buta,1996 ; Jones and Sasser,1995 ; Reese,1996). Bahkan kesadaran akan fenomena ini sudah disampaikan Faisson (1997) dengan menyatakan bahwa pelanggan akan mudah berpindah retailer apabila mereka sudah jemu walaupun mereka dalam kondisi terpuaskan. Pada kondisi tersebut pelanggan merasa tertarik lagi untuk mengunjungi retailer karena beberapa hal, seperti retailer tersebut menyajikan hal-hal yang monoton dan membosankan, banyaknya pesaing dengan menawarkan berbagai variasi pelayanan yang baru,dan lain sebagainya.Pelayanan yang membosankan tanpa adanya variasi pelayanan baru berpotensi menghilangkan ketertarikan pelanggan untuk berkunjung ke retailer tersebut (Bond, 1996 ; Buss, 1997).

Kondisi inilah yang kemudian menjadi isu menarik yang dikemukakan pada penelitian Jones dan Reynolds (2006). Namun beberapa hal yang tidak dipaparkan oleh kedua penulis yakni

Pertama. Tidak adanya penelusuran awal pembentukan konsep *retailer interest*. Kedua, beberapa pendekatan yang dilakukan menggunakan literature yang kurang relevan, konsep

pengelolaan retailer. Untuk menjawab dua kekurangan tersebut, penelitian ini mencoba merekonstruksi kembali model penelitian Jones dan Reynolds (2006) dengan melakukan studi literature yang relevan dan studi eksplorasi dalam menemukan indicator pembentukan retailer interest sekaligus merekomendasikan beberapa hal yang dipandang perlu dalam revitalisasi pasar tradisional.

2. Utilitarian Value dan Hedonic Value

Salah satu isu yang mengemuka dari riset-riset *retailer* yakni adanya pergeseran atau perubahan drastis dari fokus perhatian *retailer* terhadap *utilitarian value* menjadi lebih pada *hedonic value* (Arnold & Reynold, 2003).

Utilitarian Value merupakan nilai fungsional (*utilitarian*) yang dirasakan oleh konsumen terkait dengan pemenuhan kebutuhannya. Sedangkan *Hedonic Value* adalah nilai hedonis (emosi) yang dirasakan oleh konsumen pada saat akan, sedang atau telah mengkonsumsi suatu produk. Lebih lanjut dikatakan, *retailer* dewasa ini tidak hanya memenuhi kebutuhan utilitarian pelanggan melalui penawaran produk berkualitas dengan harga yang terjangkau tapi lebih pada pertanyaan “*how to entertain them*”, *Retailer Interest* merupakan pernyataan kognitif yang merefleksikan motivasi atau keinginan dari pelanggan (Clore et al., 1987; Richins, 1997). Pernyataan kognitif tersebut bisa dihasilkan oleh *positive* atau *negative feeling*. Lebih lanjut Mano & Oliver (1993) memaparkan kontribusi dari nilai utilitarian dan hedonik dalam perilaku belanja konsumen. Menurut mereka bahwa untuk menciptakan hubungan yang lebih kuat dengan pelanggan, maka sebaiknya para pelaku pemasaran (bisnis) sudah sepantasnya lebih mengedepankan nilai *hedonic* dan tidak hanya mengandalkan nilai *utilitarian*.

Wesley et al, (2006) memaparkan bahwa pada berbagai jenis *retailer* atau pusat perbelanjaan, pola pengambilan keputusan dan motivasi serta alasan berkunjung akan berbeda-beda pula. Motivasi belanja konsumen pada berbagai situasi dan konteks berdampak pada evaluasi keseluruhan terhadap suatu *retailer* (Tauber 1992). Motivasi ini kemudian sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya yaitu: jenis retail atau pusat perbelanjaan (Wesley, 2006). Untuk memberikan gambaran yang utuh terhadap pembentukan konstruk *retailer interest* , kajian penelitian ini berawal dari pemahaman konsumen atau masyarakat untuk datang berbelanja ke *retailer*.

3. Motivasi Berbelanja (Shopping Motives)

Motivasi belanja konsumen pada berbagai situasi akan berpengaruh terhadap *retailer*. Motivasi belanja atau *shopping motives* merupakan salah satu unsur penting yang membedakan perilaku dan evaluasi konsumen terhadap *retailer*. Konsumen memiliki tujuan yang berbeda-beda untuk datang berkunjung ke *retailer*, misalnya : bersosialisasi, urusan bisnis, atau kegiatan lainnya yang tidak berkaitan dengan kegiatan belanja.

Shopping motives yang disampaikan Tauber (1992), terbagi atas 2 dimensi yaitu :

- a. *Individual motives* (*learn about new brand, self gratification, dll*)
- b. *Social motives* (*social experiences, peer group attracting, dll*)

Westbrook & Black (1985) mengklasifikasikan *shopping motives* dalam 3 kategori yaitu:

- a. *Product oriented*
- b. *Experiences oriented*
- c. *Hybrid*

Studi mengenai motivasi belanja dan atribut ritel merupakan area riset yang telah banyak dilakukan dalam 30 tahun terakhir. LaBay and Comm (1991) melakukan

profiling light vs heavy pada konsumen *factory outlet*, mereka menemukan bahwa *heavy users* lebih menekankan pada *price, brand names, shopping convenience and store location*.

Sementara itu Karande and Ganesh (1998), memetakan *outlet- Mall Shoppers* berdasarkan motivasi belanja, sikap terhadap perilaku belanja dan tingkat kepentingan atribut *retailer* maka diperoleh tiga segmen konsumen yang muncul dalam perilaku belanja konsumen di mall yaitu:

- a. *Recreational shoppers*
- b. *Serious economic shoppers*
- c. *Time- Conscious/ deal- Prone shoppers*

4. Kondisi Faktual atau Lingkungan (*Atmosphere*)

Keterarikan pelanggan terhadap *retailer (retailer interest)* juga tidak terlepas dari bagaimana *retailer* memberikan pelayanan yang komprehensif dan ditampilkan dari kualitas pengelolaan *store atmosphere*-nya. Perlu dicatat bahwa focus perhatian pelanggan untuk berkunjung ke *retailer* telah bergeser lebih pada pemenuhan nilai hedonisnya bukan utilitarian.

Birtner (1990) menyatakan bahwa perencanaan *retail atmosphere* yang matang merupakan salah satu kunci menarik konsumen untuk datang mengunjungi *retailer* tersebut. Hal ini berarti *retailer* yang mampu mengelola dengan baik kreatif *retail atmosphere*-nya mempunyai peluang yang lebih baik untuk menstimuli pelanggan datang berkunjung, begitu pula sebaliknya.

Melengkapi pembentukan *retailer interest*, penelitian ini memasukkan *retail atmosphere* sebagai salah satu unsur pembentuk *retailer interest* menggunakan indikator yang diperkenalkan Bermans dan Evans (1995), yang menyatakan ada 5 faktor pembentuk *retailer interest* yaitu sebagai berikut :

- a. *Exterior*
- b. *General interior*
- c. *Lay-out*
- d. *Interior display*
- e. *Human variables*

Spangenberg, Crowley and Henderson (1996) , memaparkan bahwa psikolog terhadap lingkungan merupakan turunan dari paradigma *Stimulus-Organism-Response* (SOR). Dalam konteks ini *store atmosphere* merupakan stimulus dan evaluasi konsumen merefleksikan organisme, sedangkan perilaku belanja merupakan *response* yang diperlihatkan konsumen pasca evaluasi.

Psikologi lingkungan (*environmental psychology*) pada berbagai literatur mengindikasikan bahwa konsumen (*shopper*) merespon *store atmosphere* pada salah satu dari dua perilaku yaitu :

- a. *Avoidance*
- b. *Approach*

Avoidance menunjukkan keengganan konsumen untuk tetap berada dalam *retailer* (toko) dan merefleksikan efek negatif dari *store atmosphere* yang dirasakannya. Sedangkan *approach* memperlihatkan efek positif dari *store atmosphere* yang memotivasi konsumen untuk terus dan berlama-lama berada dalam *retailer* (toko). Lebih lanjut De-Soriano & Foxxal (2006), menemukan bahwa efek dari *atmosphere (storeplace)* terhadap perilaku belanja konsumen menghasilkan sikap emosional yang sangat kuat dan menjadi atribut prioritas bagi konsumen untuk datang berkunjung dan melakukan berbagai kegiatan ke *retailer*.

5.Revitalisasi Pasar Tradisional

Untuk lebih menajamkan temuan penelitian yang akan dipaparkan nantinya, maka peneliti melakukan observasi langsung serta menelusuri berbagai kebijakan terkait dengan pengelolaan ritel nasional umumnya dan pasar tradisional khususnya. Dari hasil pengamatan yang diperoleh peneliti, bahwa kebijakan terhadap penguatan eksistensi pasar tradisional sebagai salah satu pranata sosial bangsa sangat bersifat retorik dan belum menyentuh akar permasalahan. Contoh konkretnya yakni inkonsistensi dalam pengaturan lahan peruntukan. Belajar dari kehadiran ritel modern di awal 80-an dan 90-an dengan munculnya berbagai supermarket dan minimarket sebenarnya dapat memberi kita arahan bahwa perlu adanya pengaturan yang jelas dari pihak regulator untuk mengharmoniskan hubungan pasar tradisional dengan pasar modern.

Di tahun 80-an dan 90-an pasar modern dalam bentuk supermarket dan minimarket masih cukup harmonis berdampingan dengan pasar tradisional karena adanya kebijakan mengenai harga jual dan target pasar yang dibidik oleh kedua jenis pasar tersebut berbeda. Namun sekarang dapat kita lihat kehadiran pasar modern dalam bentuk hypermarket dengan menyebar keseluruh lapisan masyarakat dengan harga yang dapat terbilang cukup murah menjadi salah satu ancaman yang dapat merongrong eksistensi pasar tradisional. Kekuatan permodalan yang dimiliki oleh para ritel raksasa dunia berdampak pada posisi tawar-menawar yang timpang dengan para suppliernya. Hal ini dapat dilihat oleh berbagai protes dari supplier di berbagai dunia cetak mengenai *Trading Term* yang ditetapkan oleh peritel besar tersebut.

Persoalan lain yang ditemukan penulis yaitu persoalan slogan-slogan kemitraan dengan UMKM dengan pasar modern tidak terlihat dengan nyata implementasinya. Hal ini juga merupakan salah satu alasan untuk mengkaji ulang berbagai kebijakan pengaturan bisnis ritel di Indonesia pada umumnya dan di Kota Medan pada khususnya. Belum lagi persoalan jarak kedekatan pasar modern dengan pasar tradisional sehingga dengan sendirinya akan terjadi peralihan konsumen besar-besaran yang perlahan-lahan dapat mematikan pasar tradisional.

Data dari Asosiasi Pedagang Pasar Indonesia (APPSI) menyebutkan adanya 400 hingga 500 los pasar yang tutup setiap tahunnya. Pekerjaan mendesak bagi pemerintah untuk segera mengeluarkan undang-undang yang mengatur perdagangan ritel nasional yang tetap menjamin keberlangsungan hidup pasar tradisional, pedagang-pedagang kecil dan mikro serta UMKM yang merupakan pilar ekonomi kerakyatan.

Potret di atas bukan berarti bahwa revitalisasi pasar tradisional menjadi tanggung jawab pemerintah saja, melainkan juga menjadi kewajiban bagi pelaku pasar tradisional untuk segera melakukan pembenahan diri dalam memperbaiki atmosfir pasar yang bersahabat dan memberi kenyamanan bagi para pengunjungnya. Dari segi pengelolaan pemerintah setempat hendaknya bekerja sama dengan dinas yang terkait sehingga diharapkan lebih profesional dan terarah, misalnya : melakukan tender kepengelolaan pasar tradisional kepada swasta atau menunjuk salah satu BUMD untuk melakukan pengelolaan pasar tradisional secara profesional.

Untuk memperjelas perbedaan antara pasar modern dan pasar tradisional dapat terlihat pada tabel 1, berikut ini :

Pasar Modern vs Pasar Tradisional

Karakteristik	Pasar Modern	Pasar Tradisional
1. Fisik Gedung	Eksklusif	Inklusif
2. Infrastruktur	Lengkap (AC, TI, Escalator, Elevator, Parkir, Information desk, Cleaning Service, Security, dll)	Terbatas
3. Pengelolaan	Swasta/Profesional	Pemda/Konvensional
4. Interaksi	Informatif	Informatif & Bargaining
5. Attitude Pedagang	Well Educated	Less Educated

6 Kerangka Konseptual

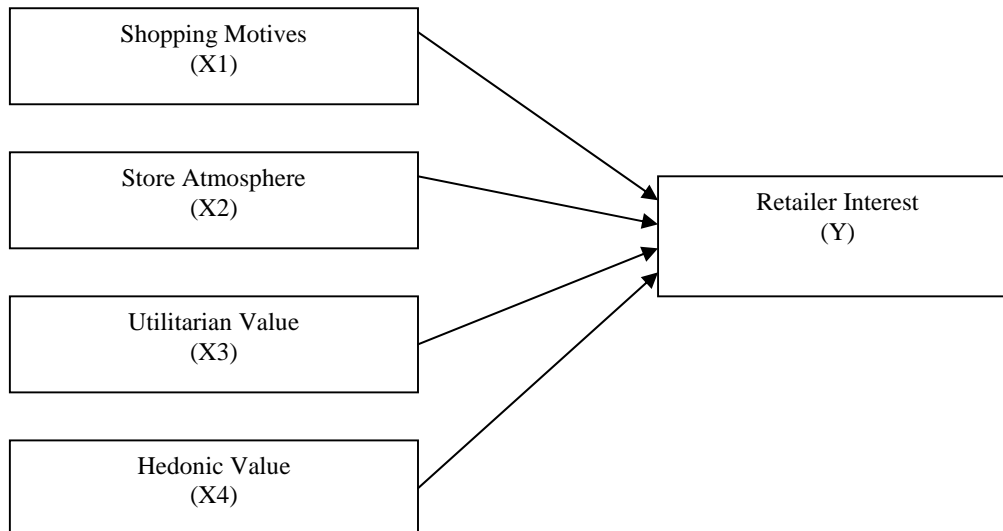
Motivasi belanja konsumen yang terbentuk oleh faktor pemenuhan kebutuhan sehari-hari (*role shopping*), faktor harga yang relatif murah dan kebiasaan tawar-menawar (*value shopping*) serta menjadi tempat untuk berinteraksi dengan kerabat dekat bahkan dengan para pedagang di pasar tersebut (*social shopping*) menjadi pemicu bagi responden untuk terus berkunjung ke pasar tradisional. Disamping itu *store atmosphere* sangat mempengaruhi respon konsumen untuk berkunjung dan tertarik berbelanja. Selanjutnya hubungan utilitarian yang akan merefleksikan berbagai manfaat yang diperoleh ketika berkunjung ke pasar tradisional seperti : harga, bisa nawar, lengkap. Sehingga konsumen tertarik berkunjung. Sedangkan nilai hedonik (*hedonic value*) yang dapat dinikmati konsumen seperti : mood, menikmati, senang, dan nyaman. Hal ini menandakan bahwa pengunjung pada pasar tradisional memiliki pengalaman yang buruk untuk memperoleh nilai-nilai hedonik sehingga menjadi salah satu alasan untuk tidak berkunjung di masa akan datang.

Hal ini juga konsisten dari studi eksplorasi dimana salah satu alasan responden beralih ke pasar modern karena faktor kenyamanan, dapat mengajak keluarga, santai dan lama-lama, yang tidak mereka temukan di pasar tradisional. Disamping itu juga pengunjung pada pasar modern selain memperhatikan nilai utilitas terkait dengan pemenuhan kebutuhan sehari-harinya juga mempertimbangkan nilai hedonik yang dapat diperoleh ketika berkunjung ke pasar modern, selain pemenuhan kebutuhan keluarga juga faktor kenyamanan, dapat membangkitkan *mood* yang positif, serta menyenangkan yang tidak mereka temukan di pasar tradisional.

Hubungan *shopping motives* terhadap *retailer interest*, nilai utilitarian dan *hedonic value* sangat mempengaruhi respon konsumen untuk berkunjung dan berbelanja, yang selanjutnya dapat di indikasikan dan memperjelas bahwa kehadiran berbagai atribut ritel yang melahirkan atau membangkitkan nilai *hedonic* tidak serta merta menggeser nilai *utilitarian* sejalan dengan berbagai penelitian sebelumnya (Arnold & Reynod, 2003; Richins, 1997)

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis dapat menggambarkan paradigma penelitian yang akan menjelaskan hubungan antara variabel –variabel yang akan diteliti yaitu, sebagai berikut:

Paradigma Penelitian
(Pola hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat)



7.Hipotesis

Menurut Sudjana, (2002) hipotesis adalah asumsi atau dugaan mengenai sesuatu hal yang dibuat untuk menjelaskan hal itu yang sering dituntut untuk melakukan pengecekannya.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut :

1. Nilai *Utilitarian* mempunyai hubungan positif terhadap pembentukan *retailerinterest*
2. Nilai *Hedonic* mempunyai hubungan positif terhadap pembentukan *retailer interest*
3. *Shopping Motives* mempunyai hubungan positif terhadap pembentukan *retailer interest*
4. *Retail Atmosphere* mempunyai hubungan positif terhadap pembentukan *retailer interest*

METODE PENELITIAN

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

1. **Retailer Interest (Y)** , adalah : ketertarikan atau keinginan konsumen untuk datang mengunjungi ritel atau pusat-pusat perbelanjaan ,2.
2. **Shopping Motives (X1)**, adalah : motivasi berbelanja konsumen yang dipengaruhi berbagai locus of control.
3. **Store Atmosphere (X2)** adalah : lingkungan atau kondisi factual dari berbagai atribut yang ditampilkan suatu ritel atau pusat perbelanjaan.
4. **Utilitarian Value (X3)**,adalah : nilai fungsional (utilitarian) yang dirasakan oleh konsumen terkait dengan pemenuhan kebutuhannya.
5. **Hedonic Value (X4)**,adalah : nilai hedonis (emosi) yang dirasakan oleh konsumen pada saat akan, sedang atau telah mengkonsumsi suatu produk.

Untuk lebih jelas lagi mengenai paparan yang dikemukakan oleh penulis mengenai definisi operasional dan pengukuran variabel-variabel dalam penelitian ini, maka dapat dilihat pada tabel :2 berikut ini:

Definisi Operasional Variabel dan Indikator Variabel

KONSTRUK	DEFINISI	INDIKATOR	AUTHOR
<i>Shopping Motives</i> (X1)	Motivasi berbelanja konsumen yang dipengaruhi oleh berbagai locus of control	1. <i>Role shopping</i> 2. <i>Value shopping</i> 3. <i>Social shopping</i>	Arnold & Reynolds
<i>Store Atmosphere</i> (X2)	Lingkungan atau kondisi factual dari berbagai atribut yang ditampilkan suatu ritel atau pusat perbelanjaan	1. <i>Store layout</i> 2. <i>General interior</i> 3. <i>Exterior</i> 4. <i>Service facilities</i> 5. <i>Employee abilities</i>	Bermans & Evans (1995)
<i>Utilitarian Value</i> (X3)	Nilai fungsional (utilitarian) yang dirasakan oleh konsumen terkait dengan pemenuhan kebutuhan	1. <i>Need</i> 2. <i>Value</i> 3. <i>Benefit</i>	Mano & Oliver (1993)
<i>Hedonic Value</i> (X4)	Nilai hedonis (emosi) yang dirasakan oleh konsumen pada saat akan, sedang atau telah mengkonsumsi suatu produk	1. <i>Pleasure</i> 2. <i>Arousal</i> 3. <i>Enjoyful</i> 4. <i>Good mood</i>	Mano & Oliver (1993)
<i>Retailer Interest</i> (Y)	Ketertarikan atau keinginan konsumen untuk datang mengunjungi ritel atau pusat-pusat perbelanjaan	1. <i>Intrigued</i> 2. <i>Interest</i> 3. <i>Fascinated</i> 4. <i>Curious</i>	Jones & Reynolds (2006)

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil pengujian asumsi klasik, maka dapat dikatakan bahwa model analisis berganda memenuhi seluruh asumsi klasik OLS (*Ordinary Least Square*), karena terbebas dari gejala *Heteroskedastisitas*, *Multikolinieritas*, *Autokorelasi* dan *Normalitas*. Dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS versi 18 sebagai alat bantuan dalam analisis diperoleh hasil sebagai berikut:

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10,688	4	2,672	3,504	,009 ^b
	Residual	125,812	165	,762		
	Total	136,500	169			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X4, X1, X3, X2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,881	1,207		9,016	,000

X1	,026	,076	,027	,337	,736
X2	,001	,077	,001	,013	,990
X3	-,053	,073	-,056	-,715	,476
X4	,281	,076	,282	3,683	,000

Berdasarkan tabel diatas maka dapat disusun persamaan regresi sebagai berikut:
 $Y = 10,881 + 0,026X1 + 0,001X2 + (-,053)X3 + 0,281X4$

Dari persamaan regresi diatas maka dapat diketahui bahwa besarnya konstanta adalah 10,881, berarti bahwa asumsi variabel independen bernilai 0 maka retailer interest berada pada posisi 10,881. Sementara itu koefisien X1 diperoleh sebesar 0,026, koefisien X2 diperoleh sebesar 0,001, koefisien X3 diperoleh sebesar -0,053 sedangkan koefisien X4 sebesar 0,281.

Berdasarkan persamaan regresi tersebut dapat dilihat bahwa variabel X1 (*Shopping motives*), X2 (*Store Atmosphere*) dan X4 (*Hedonic Value*) mempunyai arah positif terhadap retailer interest dan X3 (*Utilitarian Value*) mempunyai arah berlawanan atau negatif terhadap retailer interest.

Pengujian Hipotesis

Selanjutnya sesuai dengan rancangan pengujian hipotesis pada bab sebelumnya, maka pengujian hipotesis ketertarikan masyarakat berbelanja di bisnis retail, adalah sebagai berikut:

- 1. Pengaruh *Shopping Motives* (Motivasi berbelanja), *Store Atmosphere* (lingkungan berbelanja), *Utilitarian Value* (nilai kegunaan/manfaat) dan *Hedonic Value* (Nilai Emosi) terhadap *retailer interest*. (Pusat perbelanjaan retel) secara simultan**

Hipotesis secara bersama dapat dilakukan dengan menggunakan statistik uji F. Pengujian hipotesis tersebut dilakukan dengan uji dua arah dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ dan derajat bebas (k) dan (n-k-1). Pengujian dilakukan dengan cara membandingkan antara nilai F hitung dengan F tabel dengan kriteria :

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$: H_0 diterima atau H_a ditolak

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$: H_a diterima atau H_0 ditolak

Berdasarkan hasil analisis regresi yang disimpulkan pada tabel sebelumnya, menunjukkan nilai F hitung adalah 3,504 dan nilai F tabel pada $\alpha = 0,05$

Dan derajat bebas 4 dan 165 adalah 2,37. Jadi $F_{hitung} = 3,504 > F_{tabel} = 2,37$. Hal ini berarti bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima pada tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Dari hasil pengujian ternyata variabel utilitarian value (nilai kegunaan/manfaat) terbuang dari model regresi, sehingga variabel shopping motives, store atmosphere dan hedonic value berpengaruh terhadap retailer interest.

- 2. Pengaruh *Shopping Motives* (Motivasi berbelanja), *Store Atmosphere* (lingkungan berbelanja), *Utilitarian Value* (nilai kegunaan/manfaat) dan *Hedonic Value* (Nilai Emosi) terhadap *retailer interest*. (Pusat perbelanjaan retel) secara parsial**

Sama halnya dengan pengujian hipotesis diatas, maka untuk menguji hipotesis secara parsial dapat dilakukan dengan menggunakan statistik uji t. Pengujian hipotesis tersebut dilakukan dengan uji dua arah dengan menggunakan $\alpha = 0,05$ dan derajat

bebas (n-k-1). Selanjutnya pengujian dilakukan dengan cara membandingkan antara nilai t-hitung dengan nilai t-tabel dengan kriteria keputusan adalah:

Jika t hitung <t-tabel: Ho diterima atau Ha ditolak

Jika t hitung >t-tabel : Ha diterima atau Ho ditolak

Pengaruh *Shopping Motives* (Motivasi berbelanja), *Store Atmosphere*(lingkungan berbelanja), *Utilitarian Value* (nilai kegunaan/manfaat) dan *Hedonic Value* (Nilai Emosi) terhadap *retailer interest*.(Pusat perbelanjaan ritel) secara parsial

Variabel independen	T hitung	T tabel	Signifikansi	Kesimpulan
Shopping Motives (X1)	0,337	1,960	0,736	Signifikansi
Store Atmosphere (X2)	0,013	1,960	0,990	Signifikansi
Utilitarian Value (X3)	-715	1,960	0,476	Tidak Signifikan
Hedonic Value (X4)	3,683	1,060	0,000	Signifikan

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bagaimana pengaruh atau hubungan antara *shopping motives*, *store atmosphere*, *utilitarian value* dan *hedonic value* terhadap *retailer interest*.

PEMBAHASAN

Ketertarikan Masyarakat berbelanja di bisnis retail atau pasar modern di Kota Medan dipengaruhi oleh beberapa variabel atau faktor, dan dilihat dari penyebaran kuesioner dan pengolahan data dengan menggunakan program SPSS, maka dapat diketahui pada umumnya masyarakat berbelanja di pasar modern atau bisnis retail dengan berbagai macam motivasi, hal ini dapat terlihat bahwa variabel X1 (*Shopping motives*) berpengaruh positif dan signifikan. Hal ini dapat kita lihat bahwa pada umumnya masyarakat berbelanja ingin berbelanja dengan harga yang jelas, daya beli disesuaikan dengan kemampuan masing-masing dan memiliki selera yang beraneka ragam.

Sedangkan lingkungan perbelanjaan atau *Store Atmosphere*(X2), juga bernilai positif dan signifikan, hal ini dapat dilihat bahwa masyarakat berbelanja memiliki rasa aman, nyaman dan bersih.Pusat perbelanjaan ritel memberikan fasilitas yang dapat memuaskan para pengunjung dan pengunjung nantinya diharapkan kembali lagi berbelanja.

Selanjutnya faktor *utilitarian value*(X3) atau nilai kegunaan/manfaat dari hasil pengolahan data di peroleh hasil yang negatif dan tidak signifikan, hal ini terlihat bahwa pada umumnya masyarakat yang menggunakan pasar modern untuk berbelanja tidak merasakan manfaat atau kegunaan barang berbeda dengan lainnya, sehingga karena barang yang ditawarkan di pasar modern sebenarnya manfaat dengan barang yang sejenis sama, dan faktor ini menjadi variabel yang hilang atau terbuang. Dan hal ini karena hasil pengujian dengan bantuan SPSS tidak memperoleh hasil yang signifikan.

Berikutnya pada variabel *hedonic value* (X4)atau nilai emosi terhadap produk, memiliki pengaruh yang positif dan signifikan, hal ini terlihat dari beberapa pusat perbelanjaan ritel

bahwa apabila ada program diskon terhadap beberapa jenis produk yang ditawarkan, maka pada umumnya masyarakat berlomba-lomba untuk mendapatkan barang atau produk tersebut, sehingga pusat perbelanjaan menjadi ramai pengunjung.

Berdasarkan pengamatan peneliti terhadap beberapa bisnis ritel di Kota Medan, pada umumnya masyarakat atau konsumen sebagai pemakai akhir dari suatu produk sudah dapat atau bisa membedakan dimana mereka berbelanja dengan mendapatkan barang berkualitas tapi harga terjangkau, dengan adanya promosi dan diskon produk yang ditawarkan oleh pasar modern atau bisnis ritel.

KESIMPULAN

Keterarikan masyarakat berbelanja di bisnis ritel khususnya di Kota Medan dipengaruhi oleh berbagai faktor yaitu : Motivasi berbelanja (*Shopping Motives*), Lingkungan belanja yang bersih dan nyaman (*Store atmosphere*), nilai kegunaan/ manfaat dari produk yang ditawarkan (*Utilitarian value*) dan nilai emosi terhadap produk (*Hedonic value*).

Faktor yang paling dominan atau besar yang mempengaruhi masyarakat berbelanja di bisnis ritel adalah lingkungan belanja yang nyaman, bersih, sejuk dan banyak permainan bagi pengunjung baik anak-anak, remaja, dewasa dan manula, sehingga pusat perbelanjaan bisa juga dijadikan arena untuk rekreasi.

Faktor lainnya yang menjadi alasan masyarakat berbelanja di bisnis ritel dan berpengaruh secara positif dan signifikan adalah motivasi berbelanja dan nilai emosi terhadap suatu barang, sedangkan faktor lain yang kurang atau tidak mempengaruhi masyarakat berbelanja di bisnis ritel adalah utilitarian value atau nilai kegunaan/manfaat dari produk yang ditawarkan, dimana dalam hal ini masyarakat menilai bahwa kegunaan produk yang sejenis sama saja, hanya tempat pembeliaannya saja yang berbeda, sehingga pada faktor ini memperoleh angka negatif dan tidak berpengaruh signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

Arnold and Reynolds (2003), "**Hedonic Shopping Motivation**", *Journal of Retailing*; Vol 79.

Barret, V, (1995.), "**How to Conduct and Analyze Real Estate Market and Feasibility Studies**", Prentice Hall press.

Berman B, Evans JR (1998), "**Retail Management**; a strategic approach 7th ed. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Clore, Gerald L, Andrew Ortony, & Mark A Foss (1987), "**The Psychological Foundation of the Affective Lexicon**", *Journal of Personality and Social Psychology*, 53(October) 751-755.

Dawson, Scott; Bloch, Peter H ; Nancy M (1990) , "**Shopping Motives, Emotional States, and Retail Outcomes**", *Journal of Retailing*; Vol 66.

Griffin et al, (1994), "**Measuring Hedonic and Utilitarian Shopping Value**", *Journal of Consumer Research*; 20.

Hair, et al (2006), **Multivariate Data Analysis**, Prentice Hall, Englewood Cliffs, New Jersey

Jones and Reynolds (2006), "**The role of Retailer interest on shopping behavior**", *Journal of Retailing*; Vol 82.

Mano, Haim; Oliver Richard L (1993), "**Assessing the dimensionality and structure of the consumption experience: Evaluation, Feeling and Satisfaction**", *Journal of Consumer Research*; 20.

Reynolds et al (2002) ,” **Traditional malls vs factory outlet : comparing shoppertypologies and implications for retail strategy**”.Journal of Business Vol. 55

Richard Michona, Jean-Charles Chebatb,L.W Turleyc (2005), **Mall atmospherics : theinteraction effects of the mallenvironment on shopping behavior** ,” Journal of Research Vol.58

Richins Marsha L (1997), **Measuring emotions in the consumption experience,**” Journal of Consumer Research Vol.24

Spies et al. (1997),”**Store Atmosphere, Mood,and Purchasing Behavior** “, International Journal of Research in Marketing; Vol 14

Szymanski S David, M. and David H. Henard (2001). “ **Customer Satisfaction: A Meta-analysis of the Empirical Evidence,**” Journal of the Academy of Marketing Science,29 (1), 16-35

Wesley et.al .(2006),” **Consumer decision-making styles and mall shopping behavior: Building theory using exploratory data analysis and the comparative method**”. Journal of Business Research Vol.59

**PERBEDAAN MODEL PEMBELAJARAN KOOPERATIF *THINK-PAIR-SHARE* (TPS)
DENGAN MODEL PEMBELAJARAN *NUMBERED HEAD TOGETHER* (NHT)
TERHADAP HASIL BELAJARSISWA PADA MATERI MATEMATIKA
DI SMPN I TANJUNG MORAWA**

ADE ISWIWIYANTI

Guru SMPN I Tanjung Morawa

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui siswa dalam perbedaan hasil belajar yang memanfaatkan model pembelajaran Think Pair Share (TPS) dengan satu model pembelajaran Numbered Head Together (NHT) pada materi matematika di kelas II SMPN I Tanjung Morawa Tahun 2015 / 2016, dengan mengajar menggunakan model pembelajaran Kooperatif Think Pair Share (TPS) sebagai kelas eksperimen 1 dan mengajar menggunakan Kooperatif ini pembelajaran Numbered Head Together (NHT) 2 Kelas sebagai eksperimen. Jenis observasi ini adalah observasional percobaan, Populasi dalam pengamatan adalah siswa yang terdiri dari 2 kelas (kelas II 1 dan II 2). yang dijadikan sampel penelitian adalah seluruh populasi yang sering disebut probabilitas sampling, dengan jumlah 72 siswa. Pada kelas II 1 model pembelajaran Kooperatif Think Pair Share (TPS) dan kelas II 2 disebut dengan model pembelajaran Numbered Kepala Kooperatif ini Together (NHT).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil belajar siswa dengan menggunakan model pembelajaran Kooperatif Think Pair Share (TPS) mempunyai perbedaan dari pembelajaran Numbered Kepala Kooperatif ini Together (NHT), di mana didapatkan $t = 83,00$ dengan $SD \times 1 = 8754$ untuk kelas eksperimen 1 sementara itu pada 2 kelas eksperimen didapat $t = 80,889$ oleh $SD \times 2 = 7672$. Data hasil analisis ini menunjukkan t komputasi t tabel (0.348 1.670). Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan antara hasil siswa yang diajarkan oleh model pembelajaran Kooperatif Think Pair Share (TPS) dengan siswa yang belajar dengan model pembelajaran Numbered Kepala Kooperatif ini Together (NHT) pada materi pelajaran matematika di SMPN I Tanjung Morawa

Kata Kunci :Model Pembelajaran,Kooperatif Think Pair Share,Numbered Together

PENDAHULUAN

Pemerintah telah melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan dunia pendidikan serta sumberdaya manusia diantaranya adalah: penyempurnaan kurikulum pendidikan, memperbesar kesempatan belajar dengan memberikan fasilitas teknologi, pelatihan guru, dosen pada perguruan tinggi dan lain-laun. untuk program semua itu pemerintah sudah menganggarkan dana APBN sebesar 20% atau lebih tepatnya dikatakan untuk dunia pendidikan, tapi sayangnya semuanya itu belum sanggup menjawab tantangan zaman karena mutu pendidikan masih tetap rendah. Indikator rendahnya mutu pendidikan tersebut ditunjukkan dengan banyaknya siswa maupun mahasiswa yang telah menyelesaikan studinya dari suatu jenjang pendidikan belum siap pakai untuk di dunia kerja sehingga membuat membengkaknya jumlah pengangguran intelektual dari tahun ke tahun, karena mahasiswa tidak dibekali keterampilan yang dapat digunakan di lapangan kerja.

Mata pelajaran matematika adalah salah satu mata pelajaran yang mampu menjelaskan konsep, mengidentifikasi, mengukur dan mengendalikan dengan kondisi terjadinya deviasi yang menyebabkan kerugian. Dengan mengharapkan siswa mampu menjelaskan konsep matematika yang dilakukan dengan baik dapat memberikan kesempatan bagi siswa untuk mengembangkan kemampuan-kemampuannya. Ketika peneliti melakukan pembelajaran di kelas, peneliti mendapat pengalaman, bahwa hasil materi yang disampaikan belum menunjukkan perkembangan yang berarti hal ini dibuktikan dengan belum tercapainya kriteria ketuntasan minimal. siswa masih belum secara maksimal menjadi aktif dalam setiap kegiatan pembelajaran bahkan mahasiswa masih banyak yang pasif sehingga kemampuan berpikir kritis yang seharusnya dibiasakan sejak dini masih belum tercapai. Ini salah satu penyebabnya karena dosen tidak menggunakan model pembelajaran dan hanya berpusat kepada guru. Dengan demikian, perlu dilakukan pembenahan pada sistem pembelajarannya. Hal ini dapat dilakukan guru di kelas dengan menerapkan model pembelajaran yang berpusat pada kompetensi siswa.

Berdasarkan data dari kelas pada SMPN I Tanjung Morawa, ditemui dalam mata pelajaran matematika TA. 2015/2016, lebih dari 50% siswa memperoleh nilai di bawah 70-74. Sementara Kriteria Ketuntasan Minimum adalah 85 s/d 100. Rendahnya hasil belajar tersebut disebabkan berbagai faktor, salah satunya model pembelajaran yang digunakan guru belum sesuai dengan kondisi siswa. Dalam penyampaian materi yang sangat efektif adalah menerapkan metode diskusi yang erat hubungannya dengan memecahkan masalah (Muhibbin Syah, 2000). Oleh karena itu, dalam memilih suatu model pembelajaran harus memiliki pertimbangan-pertimbangan. Salah satu pertimbangannya yaitu dengan menerapkan model pembelajaran yang memberikan kesempatan bagi peserta didik untuk mandiri berkolaborasi dan bersosialisasi. (Rauza, 2013), karena jika pada tahapan *Think* guru akan mengkaitkan dengan pelajaran dan siswa diajak untuk memecahkan dengan mandiri. sehingga minat belajar serta hasil belajar akademis, penerimaan keberagaman serta pengembangan keterampilan social akan meningkat. Dan akan sesuai dengan model pembelajaran Kooperatif.

Artzt dan Newman menyatakan bahwa dalam belajar kooperatif siswa belajar dalam satu tim dalam menyelesaikan tugas-tugas kelompok untuk mencapai tujuan bersama, (Trianto, 2009) selanjutnya dalam tambahan tujuan dibentuknya kelompok tersebut adalah untuk memberikan kesempatan kepada siswa untuk dapat terlibat secara aktif dalam proses berpikir dan kegiatan belajar. Banyak model pembelajaran kooperatif yang telah dibuat para ahli diantaranya model pembelajaran *Think-Pair-Share* (TPS) dan *Numbered Head Together* (NHT)

Pembelajaran TPS merupakan suatu cara yang efektif untuk membuat variasi pola Susana diskusi kelas. Dengan asumsi resitasi atau diskusi membutuhkan pengaturan untuk mengendalikan kelas secara keseluruhan, dan prosedur yang digunakan dalam *think-pair-share* dapat memberi siswa lebih banyak waktu berpikir, untuk merespon dan saling membantu. Guru hanya melengkapi penyajian singkat atau siswa membaca tugas, atau situasi menjadi tanda Tanya. Model pembelajaran TPS adalah model berfiki, berpasangan, berbagi merupakan belajar kooperatif yang mempengaruhi interaksi siswa, dan menghendaki siswa bekerja saling membantu dan dirincikan oleh penghargaan kooperatif daripada penghargaan individu (Ibrahim, 2000, 3). Dengan diterapkannya model pembelajaran TPS ini diharapkan siswa akan lebih aktif dalam proses belajar mengajar. Yang akhirnya akan meningkatkan kemampuan siswa.

Numbered Head Together (NHT) atau penomoran berpikir bersama adalah jenis pembelajaran kooperatif yang dirancang untuk mempengaruhi pola interaksi mahasiswa dan sebagai alternatif terhadap struktur kelas tradisional. *Numbered Head Together* (NHT) pertama kali dikembangkan oleh Kagen (1993) untuk melibatkan lebih banyak siswa dalam menelaah materi yang tercakup dalam suatu pelajaran dan mengecek pemahaman mereka terhadap isi pelajaran tersebut (Trianto, 2009)

Model pembelajaran TPS dan NHT ini diharapkan mampu meningkatkan prestasi siswa, karena pada model pembelajaran TPS semua siswa harus memikirkan permasalahan yang dilontarkan seorang guru secara individu selanjutnya siswa mendiskusikan pemikiran awal mereka dengan pasangannya, setelah didapat kesepakatan baru mereka mempersentasikan hasil diskusi mereka. Sedangkan model pembelajaran NHT, semua siswa harus belajar, berdiskusi dan mengetahui jawaban dari permasalahan yang diberikan seorang guru dengan teman kelompoknya karena yang mempersentasikan hasil diskusi diambil secara acak dari setiap kelompoknya dan hanya satu orang saja.

Berdasarkan hal ini peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian supaya dapat membedakan hasil belajar siswa yang menggunakan model pembelajaran TPS dan NHT pada mata pelajaran matematika. Karakteristik materi ini adalah banyak masalah-masalah yang perlu dipecahkan baik secara individu maupun kelompok. Yang cocok digunakan dengan model pembelajaran TPS dan NHT. Oleh sebab itu akan menguji cobakan kedua model pembelajaran ini agar dapat membedakan hasil belajar siswa dengan menggunakan dua model tersebut.

KAJIAN TEORI

1. Pengertian Pembelajaran

Pembelajaran adalah suatu proses atau cara mengajarkan berbagai ilmu pengetahuan kepada siswa agar memperoleh kepandaian atau ilmu pengetahuan. pembelajaran dilaksanakan dalam kegiatan belajar yang melibatkan seorang staf pengajar (guru) dengan orang yang diajar (siswa). Proses pembelajaran yang dilakukan bukan hanya sekedar informasi dari guru, akan tetapi melibatkan berbagai kegiatan dan tindakan yang kompleks, terutama bila diinginkan hasil belajar yang efektif.

Pengertian model yang dikaitkan dengan kata pembelajaran adalah pola, ragam atau acuan yang dipergunakan untuk merencanakan seluk beluk pengajaran berbagai ilmu pengetahuan kepada siswa agar memperoleh ilmu pengetahuan. Model pembelajaran adalah kerangka konseptual yang menggambarkan prosedur sistematis dalam mengorganisasikan pengalaman belajar untuk mencapai tujuan belajar (Trianto, 2009). Fungsi model pembelajaran adalah sebagai pedoman bagi perancang pengajaran dan para guru dalam melaksanakan pembelajaran. Pemilihan model pembelajaran sangat dipengaruhi oleh sifat dari materi yang akan diajarkan, tujuan yang akan dicapai dalam pembelajaran tersebut, serta tingkat kemampuan peserta didik.

Jadi, model pembelajaran adalah kerangka konseptual yang melukiskan prosedur sistematis dalam mengorganisasikan pengalaman belajar untuk mencapai tujuan belajar tertentu dan berfungsi sebagai pedoman bagi perancang pembelajaran dan para guru dalam merancang dan melaksanakan pembelajaran.

Hasil belajar atau *achievement* merupakan realisasi atau pemekaran dari kecakapan-kecakapan potensial atau kapasitas yang dimiliki seseorang. Penguasaan hasil belajar seseorang dapat dilihat dari perilakunya, baik perilaku dalam penguasaan pengetahuan, keterampilan berpikir maupun keterampilan motorik. Hampir sebagian tersebar dari kegiatan

atau perilaku yang diperlihatkan seseorang merupakan hasil dari belajar. Di sekolah hasil belajar ini dapat dilihat dari penguasaan siswa akan mata pelajaran yang ditempuhnya. Tingkat penguasaan pelajaran atau hasil belajar dalam mata pelajaran tersebut di sekolah dilambungkan dengan angka-angka atau huruf, seperti angka 0 – 10 pada pendidikan dasar dan menengah dan huruf A, B, C, D pada pendidikan tinggi. Sebenarnya hampir seluruh perkembangan atau kemajuan hasil belajar merupakan hasil belajar, sebab proses belajar tidak hanya berlangsung di sekolah tetapi juga di tempat kerja dan dimasyarakat.

Bakat dan hasil belajar dapat diukur. Alat untuk mengukur bakat disebut tes bakat (*aptitude test*), sedang alat untuk mengukur hasil belajar disebut tes hasil belajar atau tes prestasi belajar atau *achievement tes*. Sesungguhnya baik untuk tes bakat maupun tes hasil belajar diperlukan tes baku atau tes standar. Tes baku ini umumnya hanya bisa dilaksanakan pada pengembangan tes bakat, sedang pada tes hasil belajar pembakuan tes tidak selalu dapat dilakukan, karena guru-guru umumnya didesak waktu untuk segera melakukan penilaian (sukmadianata, 2003).

2. Model Pembelajaran Koopertif Learning

Model pembelajara koperatif tentu saja bukan hal baru. Para guru sudah menggunakannya selama bertahun-tahun dalam bentuk kelompok laboratorium, kelompok tugas, kelompok diskusi dan sebagainya. Namun, penelitian terakhir di Amerika dan beberapa Negara lain telah menciptakan metode-metode pembelajaran kooperatif yang sistematis dan praktis ditunjukkan untuk digunakan sebagai elemen utama dalam pola pengaturan dikelas. Metode-metode ini sekarang telah digunakan secara ekstensif dalam tiap subjek yang dapat dikonsepsikan, pada tingkat kelas mulai dari taman kanak-kanak sampai perguruan tinggi, dan pada berbagai macam sekolah di seluruh dunia (Slavin, 2005).

Model pembelajaran *cooperative learning* belum banyak diterapkan dalam pendidikan Indonesia walaupun orang Indonesia sangat membanggakan sifat gotong royong dalam kehidupan bermasyarakat. Kebanyakan pengajar enggan menerapkan sistem kerja sama di dalam kelas karena beberapa alasan. Alasan yang utama adalah kekhawatiran bahwa akan terjadi kekacauan di kelas dan siswa tidak belajar jika mereka ditempatkan dalam grup. Selain itu banyak orang mempunyai kesan negative mengenai kerja sama atau belajar dalam kelompok. Banyak juga siswa tidak senang disuruh bekerja sama dengan yang lain. Siswa yang tekun merasa harus bekerja melebihi siswa yang lain dalam grup mereka, sedangkan mahasiswa yang kurang mampu merasa minder ditempatkan dalam satu grup dengan mahasiswa yang lebih pandai. Siswa yang tekun juga merasa temannya yang kurang mampu hanya menumpang saja pada hasil jerih payah mereka (Lie, 2002).

3. Pembelajaran Kooperatif Tink-Pair-Share (TPS)

Teknik belajar mengajar Berpikir-Berpasangan-Berbagi dikembangkan oleh Frank Lyman (*Tink-Pair-Share*) sebagai struktur kegiatan pembelajaran Cooperative Learning. Teknik ini memberi siswa kesempatan untuk bekerja sendiri serta bekerja sama dengan orang lain. Keunggulan dari teknik ini adalah optimalisasi partisipasi siswa. Dengan metode klasikal yang memungkinkan hanya satu maju dan membagikan hasilnya untuk seluruh kelas, teknik *Tink-Pair-Share* ini memberi kesempatan sedikitnya delapan kali lebih banyak kepada setiap untuk dikenali dan menunjukkan partisipasi mereka kepada orang lain (Lie, 2001)

Adapun langkah – langkah metode pembelajaran *Tink-Pair-Share* (TPS) adalah sebagai berikut :

1. Lanangkah-langkah TPS secara umum

a. Langkah 1: Bepikir (*Thinking*)

mengajukan suatu pertanyaan atau masalah yang dikaitkan dengan pelajaran, dan meminta siswa menggunakan waktu beberapa menit untuk berpikir sendiri

jawaban atau masalah. siswa membutuhkan penjelasan bahwa berbicara atau mengerjakan bukan bagian berpikir.

b. Langkah 2: Berpasangan (*Pairing*)

Selanjutnya guru meminta siswa untuk berpasangan dan mendiskusikan apa yang mereka peroleh. Intraksi selama waktu yang disediakan dapat menyatukan jawaban jika suatu pertanyaan yang diajukan atau menyatukan gagasan apabila suatu masalah khusus yang diidentifikasi. Secara normal dosen memberi waktu tidak lebih dari 4 atau 5 menit untuk berpasangan.

c. Langkah 3: Berbagi (*Sharing*)

Pada langkah akhir, dosen meminta pasangan-pasangan untuk berbagi dengan keseluruhan kelas yang telah mereka bicarakan. Hal ini efektif untuk berkeliling ruangan dari pasangan ke pasangan dan melanjutkan sampai sekitar sebagian pasangan mendapatkan kesempatan untuk melaporkan (Tjokrodihardjo,2003).

2. Langkah-langkah yang harus dilakukan guru selama KBM

Adapun langkah-langkah yang harus dilakukan guru pada model diskusi Think-Pair-Share dapat kita lihat pada table dibawah ini.

Langkah-langkah penyelenggaraan TPS yang dilakukan guru

Tahap	Kegiatan guru
Tahap 1 menyampaikan tujuan dan mengatur mahasiswa	1) Menyampaikan pendahuluan,(a).motivasi, (b)menyampaikan tujuan dasar diskusi, (c)apersepsi 2) Menjelaskan tujuan diskusi
Tahap 2 mengarahkan diskusi	1) Mengajukan pertanyaan awal/permasalahan 2) Modeling
Tahap penyelenggaraan diskusi	1) membimbing/mengarahkan siswa dalam mengerjakan tugas secara mandiri(<i>think</i>) 2) membimbing/mengarahkan siswa dalam bepasanagan (<i>pair</i>) 3) membimbing/mengarahakan siswa dalam berbagi (<i>share</i>) 4) menerapkan waktu tunggu 5) membimbing kegitan siswa
Tahap 4 mengakhiri diskusi	menutup diskusi
Tahap 5 melakukan Tanya jawab singkat tentang proses diskusi	membantu siswa membuat rangkuman diskusi dengan Tanya jawab singkat.

4. Pembelajaran Kooperatif *Numbered Head Together* (NHT)

Numbered Head Together (NHT) atau penomoran berpikir bersama adalah jenis pembelajaran kooperatif yang dirancang untuk mempengaruhi pola interaksi siswa dan sebagai alternatif terhadap struktur kelas tradisional. *Numbered Head Together* (NHT) pertama kali dikembangkan oleh Kagen (1993) untuk melibatkan lebih banyak siswa dalam menelaah materi yang tercakup dalam suatu materi dan mengecek pemahaman mereka terhadap isi materi tersebut.

Secara umum, guru menggunakan struktur empat fase sebagai sintaks model NHT, yaitu:

Fase 1 : Penomoran

Dalam fase ini, guru membagi siswa ke dalam kelompok 3-5 orang dan kepada setiap anggota kelompok diberi nomor antara 1 sampai 5.

Fase 2 : Mengajukan pertanyaan

Guru mengajukan sebuah pertanyaan kepada siswa. pertanyaan dapat bervariasi. Pertanyaan dapat spesifik dan dalam bentuk kalimat tanya.

Fase 3 : Berfikir bersama

Siswa menyatukan pendapatnya terhadap jawaban pertanyaan itu dan meyakinkan tiap anggota dalam timnya mengetahui jawaban tim.

Fase 4 : Menjawab

Guru memanggil satu nomor tertentu, kemudian siswa yang nomornya sesuai mengacungkan tangannya dan mencoba untuk menjawab pertanyaan untuk seluruh kelas. (Trianto, 2009).

Selanjutnya Dalam implementasi *Numbered Head Together* (NHT), guru memberi tugas kemudian hanya siswa bernomor, yang berhak menjawab (mencegah dominasi siswa tertentu).

5. Kelebihan Dan Kekurangan (NHT)

Adapun yang menjadi kelebihan dari model pembelajaran ini adalah :

1. Dapat meningkatkan kerja sama diantara siswa, sebab dalam pembelajaran mahasiswa ditempatkan dalam satu kelompok untuk berdiskusi.
2. Dapat meningkatkan tanggung jawab siswa secara bersama, sebab masing-masing kelompok diberi tugas yang berbeda untuk dibahas.
3. Melatih siswa untuk menyatukan pikiran, karena NHT mengajak siswa untuk menyatukan persepsi dalam kelompok.
4. Melatih mahasiswa untuk menghargai pendapat orang lain, sebab dari hasil diskusi diminta tanggapan dari peserta lain.

Sedangkan yang menjadi kekurangan dalam model ini adalah:

1. Siswa dimungkinkan kan bingung kenapa dalam kelompok masih ada lagi nomor.
2. Sulit menyatukan pikiran siswa dalam satu kelompok, karena masing-masing mahasiswa mempertahankan egoisnya.
3. Diskusi seringkali menyita waktu yang cukup lama jadi bisa-bisa waktu tidak cukup dalam melaksanakan perose belajar-mengajar
4. Sering terjadi perdebatan yang kurang bermanfaat, karena yang diperdebatkan itu adakalanya bukan mempersoalkan materi yang urgin atau substansif, tetapi pada materi ayng kurang penting
5. Siswa yang pendiam akan mersa sulit untuk berdiskusi didalam kelompok dan susah dimintai pertanggung jawabanya (Istarani, 2011).

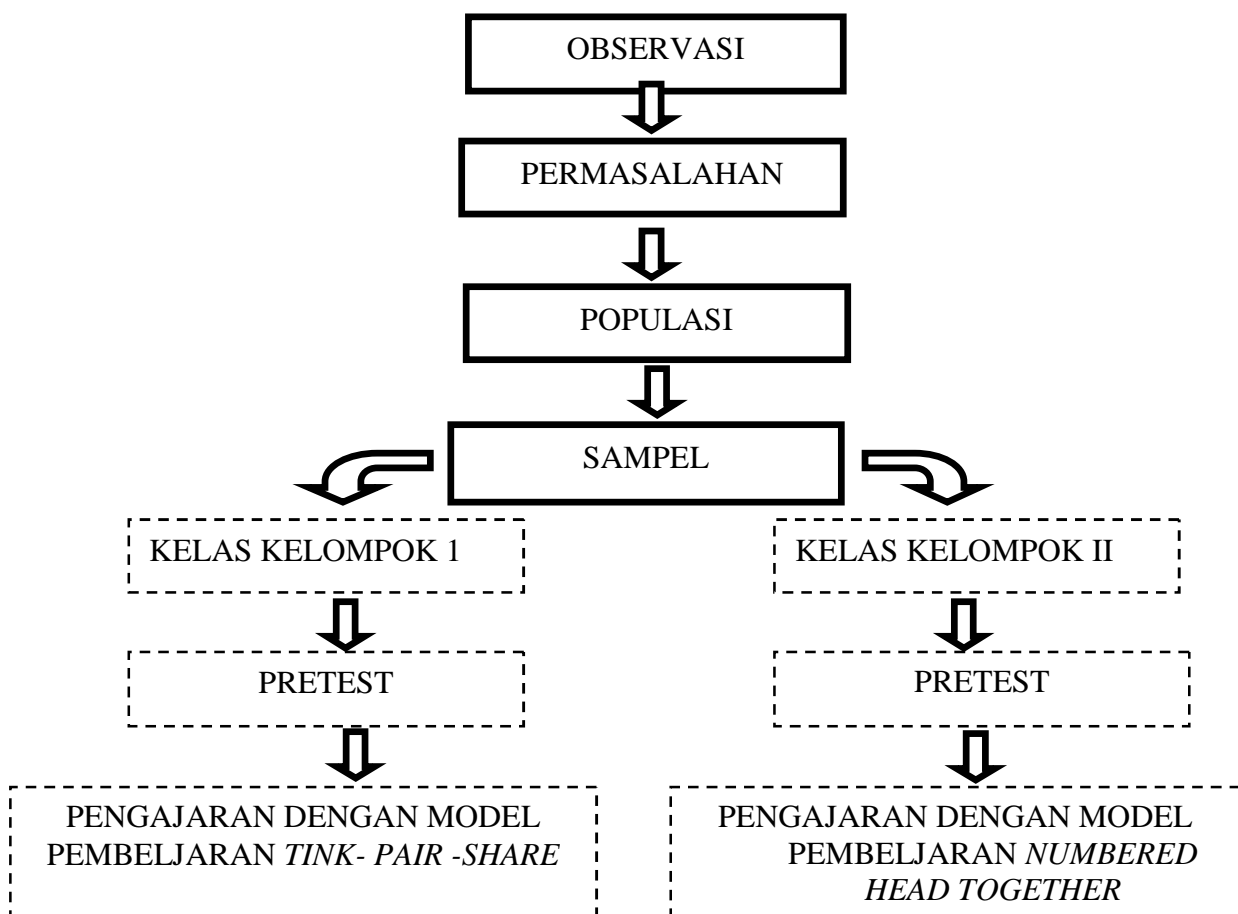
6. Kerangka Berpikir

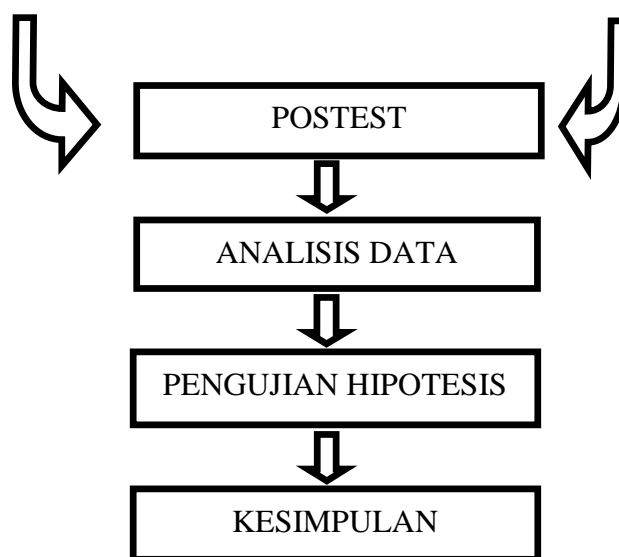
Berdasarkan paparan teoritis di atas dapat dimaknai, bahwa para dosen selalu berusaha memilih metode pengajaran yang paling tepat dipandang dan lebih efektif daripada metode lainnya sehingga kecakapan dan pengetahuan yang diberikan oleh guru itu benar-benar menjadi milik siswa. Penggunaan metode yang tepat dalam pelajaran akan dapat membantu siswa untuk aktif, saling komunikatif dan intraktif dan bagi guru akan lebih mudah menyampaikan informasi materi pelajaran yang tentunya akan lebih mudah pula bagi siswa untuk menguasai dan memahami materi pelajaran yang akan disampaikan tersebut, sehingga diharapkan terjadi peningkatan kualitas pembelajaran dan pemahaman terhadap materi. Peningkatan kualitas pembelajaran ditunjukkan oleh kegiatan peningkatan aktifitas belajar siswa, respon positif terhadap kegiatan belajar mengajar yang dilaksanakan oleh dosen dan peningkatan hasil belajar.

Berdasarkan penelitian pendahulu (Darianti,2011) hasil belajar siswa dengan menerapkan model pembelajaran kooperatif TPS hasilnya 87.17% siswa telah tuntas dan penelitian (Hasibuhuan,2010) dengan menerapkan model pembelajaran TPS nilai rata-rata siswa mencapai 77,08 sedangkan (Hafiza,2010) dengan menerapkan model pembelajaran TPS memperoleh nilai rata-rata siswa sebesar 76,8.

Penelitian (Wati, 2010) dengan menerapkan model pembelajaran NHT siswa yang tuntas sebesar 77,5% dan penelitian (Sebayung, 2010) nilai rata-rata siswa mencapai 80,53% dengan menerapkan model pembelajaran NHT, sedangkan penelitian (Hafiza, 2010) nilai rata-rata siswa sebesar 73,03.

Alur penelitian yang akan dilaksanakan dapat dilihat dalam skema gambar 3.1 dibawah ini:





Gambar : 1 . Skema Alur Penelitian

7. Hipotesis

Ho : Tidak ada perbedaan hasil pembelajaran mahasiswa pada pembelajaran Permasalahan Lingkungan Eksternal dan Internal melalui Model pembelajaran *Tink-Pair-Share* (TPS) dengan Model pembelajaran *Numbered Head Together* (NHT) di kelas II SMPN I Tanjung Morawa

Ha : Ada perbedaan hasil Pembelajaran mahasiswa pada pembelajaran Permasalahan Lingkungan eksternal dan internal melalui Model pembelajaran *Tink-Pair-Share* (TPS) dengan Model pembelajaran *Numbered Head Together* (NHT) di kelas II SMPN I Tanjung Morawa

METODE PENELITIAN

1. Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah sampel total yaitu seluruh kelas II dengan jumlah siswa sebanyak 72 orang. Penentuan penerapan model pembelajaran dilakukan secara random, dengan membuat undian; Hasil undian diperoleh kelas II-1 diberi perlakuan model pembelajaran kooperatif tipe *Tink-Pair-Share* (TPS) sedangkan kelas II-2 diberi perlakuan dengan model pembelajaran *Numbered Head Together* (NHT)

2. Teknik Pengumpul Data

Data dikumpulkan melalui tes. Tes digunakan untuk mengetahui kemampuan hasil pembelajaran siswa sebelum dan sesudah pengajaran. Alat pengumpul data dalam penelitian ini adalah tes berbentuk pilihan berganda sebanyak 40 soal, yang terdiri dari 4 pilihan jawaban a,b,c dan d. Untuk mengetahui kebenaran tes, maka sebelum digunakan tes terlebih dahulu diujikan pada siswa diluar sampel sehingga dapat diketahui tentang validitas tes, reliabilitas tes, tingkat kesukaran tes, dan daya pembeda tes.

3. Teknik Analisis Data

Setelah data diperoleh, data diolah dengan teknik menghitung rata-rata dan simpangan baku untuk setiap kelas, dimana:

Menghitung nilai rata-rata skor dengan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_1}{N} \quad (\text{Sudjana, 2002})$$

Menghitung Standar Deviasi dengan rumus :

$$S = \sqrt{\frac{N \sum X_1 - (\sum X_1)^2}{N(N-1)}} \quad (\text{Sudjana, 2002})$$

Dimana:

S = Simpangan baku

X = Rata-rata hitung

4. Variabel Penelitian

Adapun variabel penelitian ini adalah:

- a. Variabel bebas (X) : Model pembelajaran *Tink-Pair-Share* (TPS) dengan model pembelajaran *Numbered Head Together* (NHT)
- b. Variabel Terikat (Y) : Hasil belajar siswa pada materi pokok Permasalahan Lingkungan di SMPN I Tanjung Morawa.

5. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian eksperimen semu. Dalam pelaksanaannya, peneliti melibatkan perlakuan yang berbeda pada kedua kelas. Untuk kelas yang pertama atau kelompok 1 diberi pengajaran dengan metode *Tink-Pair-Shre*(TPS) dan kelas yang ke dua atau kelompok 2 diberi pengajaran dengan metode *Numbered Head Together* (NHT)

6. Tahap Pelaksanaan Penelitian

a. Melakukan Pretest

Pre-test diadakan untuk kedua kelompok yang akan diteliti baik pada kelompok eksperimen I (teknik *Tink-Pair-Share*) maupun kelompok II (teknik *Numbered Head Together*) dengan soal yang sama sebelum pelajaran dimulai.

b. Melaksanakan Proses Belajar Mengajar

1. Kelompok I (Kelas dengan teknik *Tink-Pair-Share*)

- Membuka pelajaran dan memperkenalkan *Tink-Pair-Share*
- Melaksanakan tes awal
- Menyajikan materi sebagai pengantar
- Melaksanakan pembelajaran dengan *Tink-Pair-Share*
- Menyimpulkan materi pembelajaran bersama-sama dengan siswa

2. Kelompok II (kelas dengan teknik *Numbered Head Together*)

- Membuka pelajaran dan memperkenalkan *Numbered Head Together*
- Melaksanakan tes awal
- Menyajikan materi sebagai pengantar
- Melaksanakan pembelajaran dengan *Numbered Head Together*
- Menyimpulkan materi pembelajaran bersama-sama dengan siswa

c. Pelaksanaan Postest

Setelah pengajaran materi pokok bahasan selesai, selanjutnya diberikan postest kepada kedua kelompok untuk memperoleh data hasil belajar siswa.

d. Pengujian Hipotesis

Untuk menguji hipotesis digunakan uji t dengan taraf signifikan = 0,05 dengan derajat kebebasan (dk) = $n_1 + n_2 - 2$.

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{S \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

$$S^2 = \frac{(n_1 - 1) S_1^2 + (n_2 - 2) S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \text{ (Sudjana, 2000)}$$

Dimana:

\bar{X}_1 = Skor rata-rata kelas eksperimen I (Menggunakan model pembelajaran *Think Pair Share*)

\bar{X}_2 = Skor rata-rata kelas eksperimen II (menggunakan Model Pembelajaran *Numbered Head Together*)

n_1 = Jumlah sampel eksperimen I (menggunakan pembelajaran model TPS).

n_2 = Jumlah sampel eksperimen II (menggunakan pembelajaran model NHT)

S_1^2 = Varians kelas eksperimen I (menggunakan pembelajaran model TPS).

S_2^2 = Varians kelas eksperimen II (menggunakan pembelajaran model NHT).

S = Standart deviasi gabungan dari kedua kelas sampel (kelompok eksperimen I dan kelompok eksperimen II).

Pengujian hipotesis dilakukan sebagai berikut :

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Kriteria pengujian adalah H_0 diterima jika $t_{1-1/2} > t > t_{1-1/2}$, dimana $t_{1-1/2}$ diperoleh dari daftar distribusi t dengan dk = $(n_1 + n_2 - 2)$ dan peluang $(t_{1-1/2})$. Untuk harga-harga t lainnya H_0 ditolak.

Untuk melihat keefektifitas uji hipotesis dari hasil post test maka perlu dianalisis data ketuntasan hasil belajar siswa dan ketercapaian tujuan pembelajaran khusus (TPK) siswa.

c. Data Hasil Penelitian

1. Data Pre-test

Sebelum diberikan perlakuan terlebih dahulu dilakukan pre-test. Pre-test dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kemampuan awal siswa sebelum materi diajarkan. Berdasarkan hasil perhitungan pre-test diperoleh nilai rata-rata pre-test siswa kelas yang akan diajarkan dengan model pembelajran TPS sebesar 47,222 dengan standar deviasi sebesar 8,754 sedangkan nilai rata-rata pre-test siswa yang akan diajarkan dengan model pembelajran NHT sebesar 45,667 dengan standar deviasi sebesar 7,672.

2 Data Post-test

Dari hasil post-test diketahui nilai rata-rata siswa pada kelas TPS sebesar 83,00 dengan standar deviasi (SD) sebesar 11,043 sedangkan pada kelas NHT diperoleh nilai rata-rata sebesar 80,889 dengan SD sebesar 9,896.

3 Hasil Uji Hipotesis

Ringkasan Pengujian Hipotesis

No	Model Pembelajaran	Nilai Rata-rata	t_{hitung}	t_{tabel}	Kesimpulan
1	<i>Think-Pair-Share</i> (TPS)	83,000	0,348	1,670	Tidak ada perbedaan antara hasil belajar siswa yang diajar dengan model pembelajaran kooperatif <i>Think-Pair-Share</i> dengan <i>Numbered Head Together</i> .
2	<i>Numbered Head Together</i> (NHT)	80,899			

PEMBAHASAN

Hasil belajar siswa yang diajarkan dengan model pembelajaran TPS lebih baik daripada pembelajaran yang dilakukan dengan model pembelajar NHT hal ini senada dengan Hasil penelitian sebelumnya oleh (Hafiza, 2010) bahwa hasil belajar siswa yang diberi pengajaran menggunakan *Think-Pair-Share* lebih tinggi dibandingkan hasil belajar siswa yang diberi pengajaran dengan menggunakan model pembelajaran *Numbered Head Together* dengan nilai rata-rata siswa yaitu 76,8 dan 73,03. Hal senada juga dikemukakan (Sari Hartati dan Suciati Sudarisman) bahwa model pembelajaran kooperatif tipe TPS lebih tinggi dari model pembelajar kooperatif tipe NHT. hal ini diyakini karena model pembelajaran kooperatif tipe TPS lebih banyak memberikan kesempatan peserta didik untuk melakukan eksplorasi dan elaborasi dalam rangka mengkonstruksi pengetahuan sendiri dalam tahapan sintak pada model pembelajaran kooperatif tipe TPS khususnya pada waktu proses *thinking* sebelum melakukan sintak *pairing*, sedangkan pada model pembelajaran kooperatif tipe NHT, tidak menghabiskan cukup banyak waktu untuk melakukan hal tersebut

Hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan uji-t untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan antara hasil belajar siswa kelas *Think-Pair-Share* (TPS) dengan hasil belajar siswa kelas *Numbered Head Together* (NHT). Pengujian ini dilakukan pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$ dan memperoleh hasil bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,348 < 1,670$). yang berarti H_0 diterima dan H_a ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan antara hasil belajar siswa yang diajar dengan metode *Think-Pair-Share* (TPS) dan siswa yang diajar dengan metode *Numbered Head Together* (NHT).

Selama proses pembelajaran berlangsung, dengan menerapkan model pembelajaran Kooperatif TPS dan Kooperatif NHT membuat siswa lebih antusias dalam belajar hal ini dapat dilihat ketika pembelajaran berlangsung motivasi siswa yang meningkat, rasa tanggung jawab yang meningkat dan banyak siswa yang aktif bertanya dan memberikan tanggapan saat ada temannya persentasi. Lie, (2003) menyatakan bahwa kegiatan ini berbeda dan menyenangkan, oleh karena itu materi yang disampaikan lebih mudah diingat; kegiatan ini menuntut siswa berpikir, mengingat, memprediksi dan menuntut semua siswa untuk terlibat. Ini membantu siswa pemalu ikut serta secara terbuka dalam kelompoknya. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan Trianto (2009), pembelajaran kooperatif dapat memberikan keuntungan baik pada siswa kelompok bawah maupun kelompok atas yang bekerja bersama menyelesaikan tugas-tugasnya. Tapi walaupun pembelajaran dengan model TPS lebih baik dari NHT, kedua model ini masih cocok diterapkan pada pembelajaran karena hasil belajar pada kedua model ini telah mencapai bahkan melewati KKM khususnya pada materi permasalahan lingkungan dikelas fakultas ekonomi.

Dengan diterapkannya model pembelajaran kooperatif TPS dan Kooperatif NHT siswa saling bekerja sama dengan siswa lainnya di dalam kelas pada saat berlangsungnya proses belajar mengajar, siswa menjadi lebih termotivasi dan aktif, dan rasa canggung mereka untuk bertanya berkurang karena mereka bisa bertanya pada siswa yang lainnya dalam kelompoknya sehingga dapat meningkatkan hasil belajar siswa. dengan diterapkan model pembelajaran TPS dan NHT ini tujuan belajar dapat dicapai secara efisien dan efektif dalam suasana gembira dan bersaing.

Dari uraian diatas, peneliti menyimpulkan bahwa hasil belajar siswa yang diajar menggunakan model pembelajaran kooperatif *Think-Pair-Share* (TPS) dan *Numbered Head Together* (NHT) dapat meningkat hasil belajar siswa dan tidak ada perbedaan hasil belajar yang mencolok antara kedua model pembelajaran tersebut. Hasil uji-t yang dilakukan juga menunjukkan tidak adanya perbedaan antara hasil belajar siswa yang diajar menggunakan model pembelajaran kooperatif TPS dan NHT pada materi pokok permasalahan lingkungan di kelas X SMA Cerdas Murni Tembung T.P 2012/2013

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa tidak ada perbedaan hasil belajar siswa yang diajarkan menggunakan model pembelajaran kooperatif *Think-Pair-Share* (TPS) dengan yang menggunakan model pembelajaran kooperatif *Numbered Head Together* pada materi matematika di Kelas II SMPN I Tanjung Morawa T.P 2015/2016 dengan nilai rata-rata $\bar{X}_1 = 83,00$ dan $\bar{X}_2 = 80,889$

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S., (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta
- Arsyad, A., (2007), *Media Pembelajaran*, Pt Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Djamarah, S.B., (2006), *Strategi Belajar Mengajar*, PT Rineka Cipta, Jakarta
- Drianti, D., (2011), *Penerapan Model Pembelajaran Kooperatif Tipe Think Pair Share Terhadap Hasil Belajar Siswa Pada Materi Klasifikasi Makhluk Hidup Kelas X Sma Swasta Al-Ulum Medan*, Skipsi, FMIPA, UNIMED, Medan.
- Hafiza, (2010), *Perbedaan Hasil Belajar Siswa dengan Menggunakan Model Pembelajaran Kooperatif Tipe Numbered Head Together dengan tipe Think-Pair-Share Pada Sub Materi Pokok Sistem Indra di Kelas XI SMA N INegeri Gebang Tahun Pembelajaran 2009/2010*, Skipsi, FMIPA, UNIMED, Medan.
- Hartati, S., Sudarisman, S., *Perbedaan Pengaruh Pembelajaran Kooperatif Tipe Think Pair Share Dan Numbered Head Together Terhadap Prestasi Belajar Biologi Peserta Didik Kelas 8 Semester 1 Di SMP Negeri 12 Kota Magelang*, *Seminar Nasional VIII Pendidikan Biologi*
- Hasibuan E. A., (2010), *Pengaruh Model Pembelajaran Kooperatif Tipe TPS (Think Pair Share) Terhadap Hasil Belajar Siswa Pada Materi Pokok Ekosistem Kelas X SMA Negeri 1 Barumon Kabupaten Padang Lawas*, Skipsi., Skipsi, FMIPA, UNIMED, Medan.
- Istarani., (2011), *58 Model Pembelajaran inovatif*, Media Persada, Medan
- Janes,(2002),*Menjadi Guru Profesional* ,Bandung PT.Remaja Rosda Karya
- Karmana, O., (2007), *Cerdas Belajar Biologi Untuk Kelas X Sekolah Menengah atas/madrasah Aliyah*, Grafindo Media Pratama, Jakarta

- Kurniawan, H., Istiningrum, A.A., (2012), Penerapan Metode Pembelajaran Kooperatif Teknik *Think PairShare* Untuk Meningkatkan Motivasi Belajar Akuntansi Kompetensi Dasar Menghitung Mutasi Dana Kas Kecil Siswa Kelas X Akuntansi 2 Smk Negeri 7 Yogyakarta Tahun Ajaran 2011/2012, *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia*, Vol. X, No.
- Lasmiyatun, Saptaningrum, E., (2012), Implementasi *Macromedia Flash* Dengan Model Pembelajaran Kooperatif Tipe *Think Pair Share* Sebagai Upaya Peningkatan Hasil Belajar Siswa, *Jurnal Penelitian Pembelajaran* ISSN : 2086-2407 Vol. 3 No. 1
- Lie, A., (2002), *Mempraktikkan Cooperatif Learning Di Ruang – Ruang Kelas*, Pt Grasindo, Jakarta
- Parsono, Hardjanto, J., Kardiyo, Sugito, Ngatiyono., (2010), *Pupin Modul Terpadu untuk SMA/SMP*, CV SETI-SEJATI, Jakarta
- Pratiwi, D.A., Maryati, S., Srikini, Suharno, Bambang, S., (2004), *Buku penuntun untuk Pelajaran Kelas X*, Erlangga, Jakarta
- Pratiwi, D.A., Maryati, S., Srikini, Suharno, Bambang, S., (2007), *Buku penuntun untuk Pelajaran Kelas X*, Erlangga, Jakarta
- Sebayang, R., (2010), *Perbandingan Hasil Belajar Siswa dengan Menggunakan Model Pembelajaran Model TAI (Teams Assisted individualization) dan Model NHT (Numbered Head Together) Pada Sub Materi Pokok Alat Indra Manusia di Kelas XI IPA Semester II SMA N 1 Percut sei Tuan Tahun Pembelajaran 2009/2010*, Skipsi, FMIPA, UNIMED, Medan.
- Slavin, R. E., (2005), *Cooperatif Learning Teori. Riset Dan Praktik*, Nuasa Media, Bandung
- Sudjana, (2001), *Metode Dan Teknik Pemberlajaran Partisipatif*, Falah Production, Bandung
- Sudjana, (2002), *Metode Statistika*, Tarsito, Bandung

PENGARUH KOMPENSASI NON FINANSIAL DAN PENGEMBANGAN KARIR TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT. JASA MARGA (PERSERO) CABANG BELMERA MEDAN

ASWIN BANCIN

Dosen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

ABSTRAK

Kepuasan kerja merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja.

Dimana apabila kepuasan kerja tersebut masih dirasa kurang oleh para pekerja maka akan mempengaruhi tingkat produktivitas kerja seorang karyawan. Sehingga perusahaan harus lebih memperhatikan dan memberikan bentuk kepuasan kerja yang tepat kepada para karyawannya terutama dalam faktor –faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja tersebut.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kompensasi Non Finansial dan Pengembangan Karir terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Jasa Marga (Persero) Cabang Belmera Medan. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan *assosiatif*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Jasa Marga Cabang Belmera Medan yang berjumlah 212 karyawan. Peneliti mengumpulkan data dengan cara menyebarkan angket atau kuesioner. Penelitian ini menggunakan uji t, uji f dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menghasilkan bahwa pertama, kompensasi non finansial secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Kedua, Pengembangan karir berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Dan Ketiga bahwa kompensasi non finansial dan pengembangan karir secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Kata kunci: Kompensasi Non Finansial, Pengembangan Karir, dan Kepuasan Kerja

PENDAHULUAN

Bagi setiap perusahaan, sumber daya manusia merupakan salah satu hal yang penting dalam proses pencapaian tujuan suatu perusahaan. Berbagai upaya harus dilakukan oleh seorang manajer untuk dapat menarik, memelihara maupun mempertahankan karyawan yang ada untuk tetap berada dalam perusahaan dengan produktivitas yang tinggi. Salah satu hal yang harus diperhatikan oleh manajer adalah kepuasan kerja dari karyawan, karena kepuasan kerja merupakan faktor yang diyakini dapat mendorong dan mempengaruhi semangat kerja karyawan.

Kepuasan kerja merupakan hal yang penting untuk dimiliki oleh setiap karyawan dalam bekerja. Menurut Mangkunegara (2013, hal 117) kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyokong atau tidak menyokong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya. Tingkat kepuasan yang tinggi akan mempengaruhi seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya, sehingga tujuan organisasi dapat dicapai dengan baik. Seorang karyawan dapat merasakan pekerjaannya menguntungkan atau merugikan dirinya tergantung pada persepsi mereka dalam menganggap pekerjaannya. Oleh karena itu,

perusahaan harus mampu menetapkan kebijakan yang dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan dalam perusahaan.

Brown dan Ghiselli (Sutrisno 2009, hal 79) mengemukakan bahwa terdapat lima faktor yang menimbulkan kepuasan kerja diantaranya adalah kedudukan, pangkat, jaminan finansial, jaminan sosial, dan mutu pengawasan.

Selanjutnya, Mangkunegara (2013, hal 120) berpendapat bahwa terdapat dua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu faktor yang ada pada diri pegawai dan faktor pekerjaannya. Hal-hal inilah yang kemudian harus diperhatikan oleh perusahaan agar kepuasan kerja karyawan terpenuhi sehingga tujuan perusahaan dapat dicapai dengan baik.

Kompensasi non finansial memiliki peranan penting bagi peningkatan kepuasan kerja karyawan. Menurut Mondy (2008, hal.6), kompensasi non finansial adalah kepuasan yang diperoleh seseorang dari pekerjaan itu sendiri atau dari lingkungan psikologis atau fisik tempat orang tersebut bekerja. Bentuk balas jasa dari pihak perusahaan tidak hanya diberikan melalui kompensasi finansial saja, akan tetapi dapat juga melalui kompensasi non finansial yang meliputi pekerjaan itu sendiri dan lingkungan kerjanya. Faktor pekerjaan dan lingkungan kerja yang baik akan membuat karyawan nyaman dalam bekerja dan menjadi faktor yang juga mempengaruhi kepuasan kerja bagi mereka. Dengan adanya kesesuaian kompensasi yang dianggap layak serta mencukupi kebutuhan hidup, maka karyawan akan merasakan kepuasan dalam bekerja.

Salah satu cara lain bagi perusahaan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan adalah dengan membuat sebuah sistem pengembangan karir menjadi lebih baik. Menurut Samsudin (2006, hal. 141), pengembangan karir merupakan suatu kondisi yang menunjukkan adanya peningkatan status seseorang dalam suatu organisasi dan dianggap sebagai perbaikan pribadi yang diusahakan oleh seseorang untuk mencapai rencana karir pribadi. Pengembangan karir karyawan menjadi jawaban agar karyawan mampu untuk mendapatkan posisi yang lebih baik di dalam perusahaan. Selanjutnya persepsi karyawan terhadap pengembangan karirnya akan membawa konsekuensi terhadap kepuasan kerjanya di perusahaan. Karyawan yang memiliki persepsi terhadap pengembangan karirnya secara positif cenderung mempunyai kepuasan kerja yang tinggi, sehingga akan menghindari berbagai sikap dan perilaku kerja yang menghambat pencapaian tujuan organisasi.

LANDASAN TEORI

1. Kompensasi

a. Pengertian Kompensasi

Kompensasi merupakan pemberian balas jasa, baik secara langsung berupa uang (finansial) maupun tidak langsung (non-finansial). Pemberian kompensasi merupakan salah satu pelaksanaan fungsi manajemen sumber daya manusia yang berhubungan dengan semua jenis penghargaan individual sebagai pertukaran dalam melaksanakan tugas keorganisasian.

Menurut Sutrisno (2009, hal.187), kompensasi adalah semua jenis penghargaan yang berupa uang atau bukan uang yang diberikan kepada karyawan secara layak dan adil atas jasa mereka dalam mencapai tujuan perusahaan.

Menurut Rivai (2009, hal. 741) kompensasi merupakan sesuatu yang diterima karyawan sebagai pengganti kontribusi jasa mereka pada perusahaan.

b. Tujuan pemberian kompensasi

Menurut Samsudin (2006, hal.188), tujuan dari pemberian kompensasi diantaranya adalah untuk pemenuhan kebutuhan ekonomi, meningkatkan produktivitas kerja,

meningkatkan produktivitas kerja, memajukan organisasi atau perusahaan serta menciptakan keseimbangan dan keadilan.

c. Jenis- jenis Kompensasi

Menurut Sunyoto (2013, hal 31) jenis-jenis kompensasi terbagi dua, yaitu :

1) Kompensasi finansial

Kompensasi non finansial adalah sesuatu yang diterima oleh karyawan dalam bentuk gaji, upah, bonus, premi tunjangan hari raya, tunjangan hari tua, pengobatan atau jaminan kesehatan dan lain-lain yang sejenis dibayarkan oleh organisasi.

2) Kompensasi non finansial

Kompensasi non finansial adalah sesuatu yang diterima oleh karyawan dalam bentuk selain uang. Hal ini dimaksudkan untuk mempertahankan karyawan dalam jangka panjang seperti penyelenggaraan program-program pelayanan bagi karyawan yang berupaya untuk menciptakan kondisi dan lingkungan kerja yang menyenangkan, seperti program rekreasi, kafeteria, tempat beribadah, hubungan karyawan dengan rekan sekerja, maupun atasan, keamanan, kondisi ruang kerja, penghargaan prestasi, promosi, waktu istirahat, sarana kesehatan dan keselamatan kerja.

2. Kompensasi Non Finansial

a. Pengertian Kompensasi Non Finansial

Kompensasi tidak langsung (*non financial*) adalah kompensasi yang tidak berbentuk uang. Kompensasi tambahan ini diberikan berdasarkan kebijaksanaan perusahaan terhadap karyawannya dalam usaha meningkatkan kesejahteraannya.

Panggabean (Sutrisno, 2009), mengungkapkan bahwa kompensasi non finansial dapat berupa pekerjaan dan lingkungan pekerjaan.

Selanjutnya Bangun (2012, hal. 257), mengemukakan kompensasi non finansial adalah imbalan yang diberikan kepada karyawan bukan dalam bentuk uang, tetapi lebih mengarah kepada pekerjaan yang menantang, imbalan karir, jaminan sosial atau bentuk-bentuk lain yang dapat menimbulkan kepuasan kerja.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kompensasi non finansial

Bangun (2012, hal.304) mengungkapkan faktor-faktor yang mempengaruhi kompensasi non finansial diantaranya adalah

- 1) Kebijakan organisasional,
- 2) Manajer yang berkualitas
- 3) Rekan kerja
- 4) Waktu yang fleksibel
- 5) Pembagian pekerjaan.

c. Indikator Kompensasi Non Finansial

Menurut teori karakteristik pekerjaan yang dikembangkan oleh Hackman dan Oldman (Retnowati dan Widia, 2012, hal. 47), terdapat lima dimensi dari kompensasi non finansial diantaranya adalah

- 1) Variasi keterampilan
- 2) Identitas tugas
- 3) Signifikansi tugas
- 4) Otonomi
- 5) Umpan balik.

3. Pengembangan Karir

a. Pengertian Pengembangan Karir

Pada umumnya, perusahaan yang berkualitas selalu berupaya untuk menciptakan jenjang karir yang jelas sesuai dengan kapasitas, kualitas, dan dedikasi dari karyawan demi kontribusi dan prestasi kerja yang prima. Pengembangan karir sangat penting artinya bagi peningkatan kualitas dan pekerjaan melalui peningkatan jenjang pendidikan yang lebih tinggi lagi.

Mondy (2008, hal. 5) mengemukakan bahwa pengembangan karir adalah pendekatan formal yang digunakan oleh organisasi untuk memastikan bahwa orang-orang dengan kualifikasi dan pengalaman yang memadai tersedia ketika dibutuhkan.

Menurut Bangun (2012, hal. 225), pengembangan karir adalah serangkaian aktivitas yang mengarah pada penajagan, dan pematapan karir seseorang untuk mempermudah pencapaian tujuan karir di masa akan datang.

b. Tujuan Pengembangan Karir

Tujuan utama pengembangan karir adalah meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan pekerjaan oleh karyawan agar memberikan hasil yang memuaskan untuk tujuan organisasi atau perusahaan tempat karyawan tersebut bekerja.

Samsudin (2006, hal 149) mengungkapkan bahwa pada dasarnya pengembangan karir bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan efektivitas pelaksanaan pekerjaan para pekerja agar semakin mampu memberikan kontribusi terbaik dalam mewujudkan tujuan organisasi.

c. Indikator Pengembangan Karir

Menurut Bernardin (Nugroho dan Kunartinah, 2012), ada dua dimensi pengukuran terhadap pengembangan karir, yaitu *Pertama*, pengembangan karir organisasional, yang meliputi informasi karir dan program karir, peluang pelatihan dan pengembangan dan *Kedua*, pengembangan karir individual, yang meliputi mencari informasi karir dan rencana karir, membangun tujuan dan pengembangan karir, minat keterampilan dan kemampuan yang dimiliki.

4. Kepuasan kerja

a. Pengertian Kepuasan Kerja

Organisasi merupakan wadah atau tempat orang-orang melaksanakan kegiatan dalam rangka pencapaian tujuan yang dapat berupa tujuan pribadi anggota organisasi.

Menurut Rivai (2009, hal. 856) kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya yang senang, puas atau tidak puas dalam bekerja.

Menurut Mangkunegara (2013, hal.117), kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyokong atau tidak menyokong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya.

b. Faktor – Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti yang dijelaskan oleh Brown dan Ghisselli (Sutrisno, 2009 hal 79) bahwa terdapat lima faktor yang menimbulkan kepuasan kerja yaitu kedudukan, pangkat, jaminan finansial dan sosial, serta mutu pengawasan

c. Teori-teori Kepuasan Kerja

Menurut Mangkunegara (2012, hal.120) mengungkapkan bahwa teori-teori dari kepuasan kerja adalah Teori keseimbangan (*Equal Theory*), Teori Perbedaan (*Discrepancy Theory*), Teori Pemenuhan Kebutuhan (*Need Fulfillment Theory*), Teori Pandangan Kelompok (*Social Reference Theory*), Teori Pengharapan (*Ecpentacy Theory*), dan Teori Dua Faktor (*Herzberg's Two Factor Theory*).

d. Indikator Kepuasan Kerja

Perusahaan harus memperhatikan beberapa indikator penting yang kemudian menjadi tolak ukur dalam melihat tingkat kepuasan kerja.

Menurut Rivai (2009, hal. 860), indikator dari kepuasan kerja diantaranya adalah :

- 1) Isi pekerjaan
- 2) Supervisi
- 3) Organisasi dan manajemen
- 4) Kesempatan untuk maju
- 5) Rekan kerja
- 6) Kondisi pekerjaan.

B. Kerangka Konseptual

1. Pengaruh Kompensasi Non Finansial terhadap Kepuasan Kerja

Kompensasi non finansial merupakan aspek penting yang dapat memunculkan kepuasan kerja. Kompensasi non finansial berkaitan dengan kepuasan kerja yang diterima setiap pekerja dan kepuasan kerja yang diterima seorang pekerja tidak selamanya dapat dinyatakan dalam bentuk uang atau fasilitas-fasilitas fisik lainnya namun mencakup faktor-faktor psikologis dan fisik dalam lingkungan organisasinya (Bangun, 2012 hal. 257).

2. Pengaruh Pengembangan Karir terhadap Kepuasan kerja

Pengembangan karir memberikan suatu peranan penting bagi setiap karyawan, bahkan menjadi hal yang selalu dinantikan oleh karyawan, karena dengan adanya pengembangan karir merupakan suatu bentuk adanya kepercayaan dan pengakuan mengenai kemampuan serta kecakapan seorang karyawan untuk memiliki suatu jabatan yang lebih tinggi.

Menurut Bangun (2012), pengembangan karir adalah berbagai pendekatan yang dilakukan oleh organisasi untuk meningkatkan kemampuan seseorang atas suatu pekerjaan.

3. Pengaruh kompensasi non finansial dan pengembangan karir terhadap kepuasan kerja

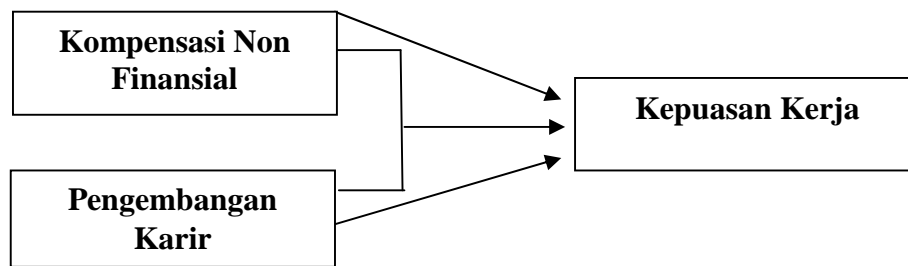
Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah kompensasi non finansial. Kompensasi non finansial diterima oleh seseorang dari pekerjaan itu sendiri atau dari lingkungan psikologis atau fisik tempat orang tersebut bekerja. Apabila kompensasi non finansial yang diberikan oleh perusahaan baik, maka dapat memicu timbulnya rasa puas dalam diri karyawan, begitu pula sebaliknya apabila kompensasi non finansial kurang diberikan atau buruk, maka dapat menyebabkan karyawan tidak puas dalam bekerja.

Sumber daya manusia sebagai aset perusahaan harus ditingkatkan efisiensi dan produktivitasnya. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu untuk menciptakan kondisi yang dapat mendorong dan karyawan untuk bekerja lebih optimal dan memperoleh kepuasan dalam bekerja. Salah satunya adalah dengan pengembangan karir karyawan.

Menurut Mangkunegara (2013, hal. 117), kepuasan kerja merupakan perasaan yang berhubungan dengan pekerjaan yang melibatkan aspek-aspek seperti upah atau gaji yang diterima, kesempatan pengembangan karir, hubungan dengan pegawai lainnya, penempatan kerja, jenis pekerjaan, struktur organisasi dan mutu pengawasan. Maka dari itu, dapat dikatakan bahwa kompensasi non finansial dan pengembangan karir berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan

Berdasarkan pernyataan dan teori diatas, maka dapat digambarkan suatu pengaruh mengenai pengaruh kompensasi non finansial, pengembangan karir, dan kepuasan kerja karyawan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Kerangka Konseptual Penelitian



METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Juliandi (2013, hal. 14), penelitian asosiatif adalah penelitian yang berupaya mengkaji bagaimana suatu variabel memiliki keterkaitan atau berhubungan dengan variabel lain, atau apakah suatu variabel dipengaruhi oleh variabel lainnya, atau apakah suatu variabel menjadi sebab perubahan variabel lainnya. Dan dikatakan berpendekatan kuantitatif karena pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan aspek pengukuran, perhitungan, rumus, dan kepastian data numerik.

B. Defenisi Operasional

Defenisi operasional adalah penjabaran lebih lanjut tentang defenisi konsep yang diklasifikasikan dalam bentuk variabel sebagai petunjuk untuk mengukur dan mengetahui baik atau buruknya pengukuran dalam suatu penelitian.

C. Populasi dan sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012, hal 115). Yang menjadi populasi pada penelitian ini yaitu seluruh karyawan tetap di kantor PT. Jasa Marga (Persero) Cabang Belmera Medan dengan jumlah anggota populasi yang berjumlah 212 orang.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil yang diteliti (Arikunto, 2010, hal. 174). Dengan menggunakan rumus Slovin, maka yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah 68 orang.

D. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif, yakni menguji dan menganalisis data dengan perhitungan angka-angka dan kemudian menarik kesimpulan dari pengujian tersebut. Alat uji statistik yang digunakan adalah :

1. Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dengan rumus sebagai berikut :

$$Y = + {}_1X_1 + {}_2X_2+e$$

Juliandi *dkk* (2014, hal 157)

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk menganalisis apakah model regresi yang digunakan dalam penelitian adalah model yang terbaik. Adapun uji asumsi klasik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antar variabel independen. Cara yang digunakan untuk menilainya adalah dengan melihat nilai faktor inflasi varian (*Variance Inflasi Factor*), yang tidak melebihi 4 atau 5.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas, dan jika varians berbeda disebut heterokedastisitas. Model yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas. Dasar pengambilan keputusannya adalah :

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik (poin- poin) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur, maka terjadi heterokedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik (poin-poin) menyebar dibawah dan diatas angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas seperti titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas atau homokedastisitas.

d. Uji t (Parsial)

Untuk menguji nyata atau tidaknya hubungan variabel bebas dengan variabel terikat secara parsial digunakan uji t dengan rumus :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-(r)^2}}$$

(Sugiyono, 2012, hal.250)

Dengan taraf signifikan 5% uji dua buah pihak dan dk = n-2

- 1) Bila $t_{hitung} > t_{tabel}$, H_0 = ditolak, maka ada pengaruh signifikan antara variabel
- 2) Bila $t_{hitung} < t_{tabel}$, H_0 = diterima, maka tidak ada pengaruh signifikan antara variabel x dan y.

e. Uji F (Simultan)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas mempunyai pengaruh yang sama terhadap variabel terikat, dengan membandingkan antara F_{tabel} dan F_{hitung} . Dalam hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas X_1 dan X_2 mempunyai pengaruh yang sama terhadap variabel terikat Y.

$$F_h = \frac{R^2/K}{(1-R^2)/(n-K-1)}$$

(Sugiyono, 2012 hal. 257)

f. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi bertujuan untuk melihat persentase kontribusi antara variabel X dengan variabel Y, yaitu dengan menggunakan koefisien yang ditemukan.

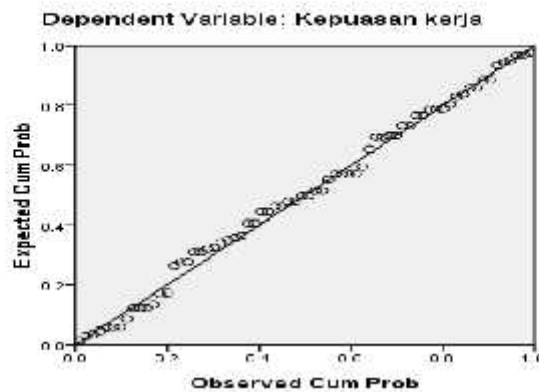
$$D = (R)^2 \times 100\%$$

ANALISIS DATA

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas (Juliandi *dkk*, 2014 hal 160).

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar IV-1. Uji Normalitas

Dari gambar diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi normalitas, karena data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.

2. Uji Multikolinieritas

Tabel IV-9. Uji Multikolinieritas
Coefficient's

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1(Constant)		
Kompensasi non finansial	.912	1.096
Pengembangan karir	.912	1.096

a. Dependent Variable: Kepuasan kerja

Kedua variabel independen yakni variabel kompensasi non finansial (X_1) dan pengembangan karir (X_2) memiliki nilai VIF dalam batas toleransi yang ditentukan (tidak melebihi 4 atau 5), sehingga tidak terjadi multikolinieritas dalam variabel independen penelitian ini .

3. Uji Heterokedastisitas

Menurut Juliandi *dkk*, 2014 hal. 161, uji heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari suatu pengamatan yang lain. Jika tidak ada pola yang jelas seperti titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.



Gambar IV-2. Heterokedastisitas

Dari gambar tersebut dapat disimpulkan bahwa titik menyebar secara acak, tidak membentuk pola yang jelas atau teratur, serta tersebar baik di atas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan demikian “tidak terjadi” heterokedastisitas pada model regresi.

4. Regresi Linier Berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel IV-10. Regresi Linier Berganda Coefficient^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.837	8.912		2.114	.038
	Kompensasi non finansial	.388	.108	.379	3.594	.001
	Pengembangan karir	.347	.106	.346	3.286	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan kerja

Dari tabel diatas, maka persamaan regresinya adalah :

$$Y = 18.837 + 0,388X_1 + 0,347X_2$$

5. Pengujian Hipotesis

a. Uji t

Uji statistik t pada dasarnya bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Dengan bantuan program SPSS. Dengan bantuan komputer program *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS 16.0).

**1) Pengaruh Kompensasi non finansial terhadap Kepuasan Kerja karyawan
Coefficient^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.837	8.912		2.114	.038
	Kompensasi non finansial	.388	.108	.379	3.594	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan kerja

Dari tabel tentang pengaruh kompensasi non finansial terhadap kepuasan kerja diperoleh nilai $t_{hitung} 3.594 > t_{tabel} 1.997$ dengan nilai signifikan $0.001 < 0.05$. Maka Hipotesis nol (H_0) ditolak dan H_a diterima yang berarti secara parsial dan dapat disimpulkan bahwa kompensasi non finansial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan dan hal ini berarti bahwa hipotesis 1 (satu) diterima.

**2) Pengaruh Pengembangan Karir terhadap Kepuasan Kerja Karyawan
Coefficient^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.837	8.912		2.114	.038
	Pengembangan karir	.347	.106	.346	3.286	.002

a. Dependent Variable: (Y)
Kepuasan kerja

Dari tabel tentang pengaruh pengembangan karir terhadap kepuasan kerja diperoleh nilai $t_{hitung} 3.286 > t_{tabel} 1.997$ dengan probabilitas sig $0.002 < 0.05$. Dari hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa H_a diterima (H_0 ditolak), hal ini menunjukkan bahwa pengembangan karir mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

b. Uji F

Uji statistik F (*Simultan*) dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas (independen) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (dependen).

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1166.340	2	583.170	16.831	.000 ^a
	Residual	2252.189	65	34.649		
	Total	3418.529	67			

a. Predictors: (Constant), Pengembangan karir, Kompensasi non finansial

b. Dependent Variable: Kepuasan kerja

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai F_{hitung} adalah 16.831, sedangkan nilai F_{tabel} sebesar 3,138 dengan tingkat signifikan 0.00, hal ini berarti F_{hitung} berada di daerah penerimaan H_a sedangkan H_0 ditolak. Hal ini dikarenakan $16.831 > 3,138$. Dari nilai tersebut berarti ada pengaruh signifikan antara kompensasi non finansial dan pengembangan karir terhadap kepuasan kerja karyawan.

c. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan besaran yang menunjukkan besarnya variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independennya. Dengan kata lain, koefisien determinasi ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel bebas dalam menerangkan variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *R square* sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.584 ^a	.341	.321	5.88635

a. Predictors: (Constant), Pengembangan karir, Kompensasi non finansial

b. Dependent Variable: Kepuasan kerja

Hasil pengujian regresi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*R square*) yang diperoleh sebesar 0,341. Hal ini berarti 34,1% variabel kepuasan kerja karyawan dapat dijelaskan oleh variabel kompensasi non finansial dan pengembangan karir sedangkan sisanya sebesar 65,9% diterangkan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kompensasi Non Finansial terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Berdasarkan hasil temuan penelitian yang telah dilakukan, ada pengaruh variabel X_1 (kompensasi non finansial) terhadap variabel Y (kepuasan kerja). Dari variabel kompensasi non finansial diperoleh nilai $t_{hitung} 3.594 > t_{tabel} 1.997$ dengan nilai sig $0.001 < 0.05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang menunjukkan kompensasi non finansial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal ini juga sejalan dengan penelitian Habibi (2013) pada *karyawanRSIA "SRIKANDI" IBI Jember* menemukan bahwa kompensasi non finansial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan dan apabilalingkungan

kerja dan pekerjaan (kompensasi non finansial) semakin baik, maka semakin tinggi pula kepuasan kerja karyawan.

2. Pengaruh Pengembangan Karir terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Berdasarkan hasil temuan penelitian yang telah dilakukan, ada pengaruh variabel X_2 (pengembangan karir) terhadap variabel Y (kepuasan kerja). Dari variabel pengembangan karir diperoleh nilai $t_{hitung} 3.286 > t_{tabel} 1.997$ dengan nilai signifikan $sig 0.002 < 0.05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang menunjukkan pengembangan karir berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal ini sejalan dengan penelitian Nugroho dan Kunartinah pada *PNS di Sekretariat Daerah Kabupaten Pekalongan* bahwa pengembangan karir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja di Sekretariat Daerah Kabupaten Pekalongan. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda.

3. Pengaruh Kompensasi Non Finansial dan Pengembangan Karir terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Berdasarkan hasil temuan penelitian yang telah dilakukan, ada pengaruh kompensasi non finansial dan pengembangan karir terhadap kepuasan kerja. Dari variabel tersebut diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 16.831 sedangkan F_{tabel} sebesar 3.138 ($16.831 > 3.138$) dengan taraf signifikan ($0.000 < 0.05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa kompensasi non finansial dan pengembangan karir berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal ini sesuai dengan Mangkunegara (2013, hal.117) yang mengungkapkan bahwa kepuasan kerja sendiri dipengaruhi oleh berbagai aspek, diantaranya adalah kompensasi non finansial dan pengembangan karir.

KESIMPULAN

Dari pembahasan dan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Secara parsial, kompensasi non finansial (X_1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja (Y) karyawan PT. Jasa Marga (Persero) Cabang Belmera Medan dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.594 > 1.997$).
2. Secara parsial, pengembangan karir mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Jasa Marga (Persero) Cabang Belmera Medan dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.286 > 1.997$).
3. Secara simultan kompensasi non finansial (X_1) dan pengembangan karir (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Jasa Marga (Persero) Cabang Belmera Medan (Y). Dimana diperoleh F_{hitung} sebesar 16.831 dengan $sig 0,000 < 0,05$.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2010, *Prosedur Penelitian*. Edisi Revisi VI, Cetakan ketiga belas, Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Bangun, Wilson, 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama
- Hasibuan, Malayu S.P, 2008, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Juliandi, Azuar dan Irfan, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Medan: PT. Cipta Pustaka Media Perintis.
- Juliandi, Azuar, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Ilmu-ilmu Bisnis*, Cetakan Pertama. Bandung : PT. Cipta Pustaka Media Perintis
- Juliandi, Azuar dkk. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Medan: Umsu Press.

- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia*: Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Moeheriono, 2012, *Pengukuran Kinerja Berbasis kompetensi*. Edisi Revisi, Cetakan Pertama, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Mondy, R.Wayne, 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kesepuluh. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Retnowati dan Widia, 2012, *Manajemen Kompensasi*. Cetakan Pertama. Bandung: Karya Putra Darwati Bandung
- Rivai, Veithzal, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Cetakan kedua. Jakarta : PT. Kencana Prenada Media Grup
- Samsudin, Sadili, 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan pertama. Bandung: Pustaka Setia
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kelima Belas. Bandung : Alfabeta
- Sunyoto, Danang, 2012. *Sumber Daya Manusia (Praktik Penelitian)*, Yogyakarta : CAPS
2013. *Teori, Kuesioner dan Analisis Data Sumber Daya Manusia* Jakarta: CAPS.
- Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Cetakan kedua. Jakarta: PT. Kencana Prenada Media Grup
- Wibowo, 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta. Edisi Pertama PT. Raja Grafindo Persada

Jurnal

- Amrullah, Asriyanti 2012. Pengaruh Kompensasi Finansial dan Kompensasi Non Finansial terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Makassar, <http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/2058/ABSTRAK.pdf?sequence=1>, diakses pada 16 Januari 2015
- Lizar, Akbar, 2012. Pengaruh Kompensasi Finansial Dan Non Finansial Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Virda Elite Collection Malang, <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=188743&val=6467&title=Pengaruh%20Kompensasi%20Finansial%20Dan%20Non%20Finansial%20Terhadap%20Kinerja%20Karyawan%20Pada%20CV.%20Virda%20Elite%20Collection%20Malang>, diakses pada 16 Januari 2015
- Habibi, Mohammat, 2013. Analisis Pengaruh Kompensasi Non Finansial terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Dengan Kinerja Sebagai Variabel Intervening pada RSIA “SRIKANDI” IBI Jember, <http://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/6854/Mohammat%20Habibi%20-%20090810201198.pdf?sequence=1>, diakses pada 15 Januari 2015
- Nugroho Agus Dwi dan Kunartinah, 2012. Analisis Pengaruh Kompensasi dan Pengembangan Karir terhadap Kepuasan kerja dengan mediasi Motivasi Kerja (Studi pada PNS) di Sekretariat Daerah Kabupaten Pekalongan. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, Vol. 19, No. 2, diakses pada 16 Januari 2015

PENGARUH PENGAWASAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI DISIPLIN KERJA PADA PT. SOCFIN INDONESIA MEDAN

JUFRIZEN

Dosen Fakultas Ekonomi
Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

ABSTRAK

Penelitian ini adalah bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengawasan terhadap kinerja karyawan, mengetahui pengaruh pengawasan terhadap disiplin kerja, mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan dan mengetahui pengaruh pengawasan terhadap kinerja karyawan melalui disiplin kerja pada PT. Socfin Indonesia Medan.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan asosiatif. Variabel di gunakan dalam penelitian ini terdiri dari kinerja karyawan, pengawasan dan disiplin kerja. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan tetap pada PT. Socfin Indonesia Medan yang berjumlah 204 orang sedangkan sampel penelitian diperoleh sebanyak 135 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner, wawancara dan observasi. Teknik analisis data menggunakan pendekatan asosiatif dan kuantitatif dengan alat ukur statistik koefisien jalur (*path analysis*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel pengawasan terhadap disiplin kerja karyawan, ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel pengawasan terhadap kinerja karyawan, ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel disiplin kerja terhadap kinerja karyawan dan tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel pengawasan terhadap kinerja karyawan melalui disiplin kerja karyawan pada PT. Socfin Indonesia Medan.

Kata Kunci : Pengawasan, Disiplin Kerja dan Kinerja.

PENDAHULUAN

Perusahaan merupakan suatu usaha besar yang dikelola atau dijalankan oleh perorangan (individu) ataupun secara bersama-sama yang membutuhkan modal besar yang bertujuan untuk mencapai tujuan perusahaan tersebut yang dalam mengelola usahanya dibantu oleh para karyawan. Oleh sebab itu, antara pimpinan perusahaan dengan karyawan harus bekerja sama dengan baik dan solid tanpa memandang tingkat jabatan agar tujuan perusahaan yang diharapkan dapat tercapai secara maksimal.

Pencapaian tujuan suatu perusahaan sangat berpedoman pada potensi sumber daya manusia yang dimiliki oleh masing-masing karyawan. Oleh sebab itu, perusahaan harus mempunyai manajemen sumber daya manusia yang baik sebab manajemen sumber daya manusia bukan hanya aktivitas strategi belaka, melainkan juga merupakan sesuatu yang pokok dalam pencapaian tujuan organisasi. Untuk mencapai tujuan tersebut, setiap organisasi atau perusahaan harus selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja para karyawannya. Kinerja yang baik bagi perusahaan tergantung dari sumber daya manusianya, selain itu juga diperlukan penilaian dan pengawasan oleh pihak perusahaan agar dapat menghasilkan

informasi yang akurat tentang perilaku dan kinerja para karyawan, dengan demikian keberlangsungan suatu perusahaan tergantung oleh kinerja karyawan.

Menurut Mangkunegara (2012) kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai sumber daya manusia persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja pada dasarnya mengacu pada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk sebuah pekerjaan karyawan. Kinerja juga merefleksikan seberapa baik karyawan memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan. Untuk meningkatkan kinerja karyawan banyak faktor yang mempengaruhi misalnya pendidikan, disiplin kerja, motivasi, lingkungan kerja yang kondusif dan sebagainya

Masalah yang terjadi di perusahaan yang berkaitan dengan kinerja karyawan adalah kinerja karyawan belum sesuai dengan yang diinginkan perusahaan. Dimana karyawan belum dapat melaksanakan tugas yang dibebankan dengan baik sesuai dengan yang diinginkan perusahaan, hal tersebut dapat terlihat masih adanya pekerjaan yang tertunda yang tidak dapat selesai pada waktu yang seharusnya telah ditentukan yang mengakibatkan tertundanya pemberian hasil laporan kerja kepada pimpinan.

Oleh karena itu, untuk mencapai kinerja yang lebih baik maka perlu adanya pengawasan di suatu perusahaan. Pengawasan yang baik akan memberikan efek yang baik pula karena karyawan akan dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan sesuai dengan target yang ditentukan. Menurut Kadarisman (2012) pengawasan adalah kegiatan yang dilakukan untuk mengendalikan pelaksanaan tugas atau pekerjaan yang dilakukan seseorang, agar proses pekerjaan tersebut sesuai dengan hasil yang diinginkan. Dengan adanya pengawasan, pimpinan dapat mengetahui kegiatan-kegiatan nyata dari setiap aspek dan setiap permasalahan pelaksanaan tugas-tugas dalam lingkungan satuan organisasi yang masing-masing selanjutnya bilamana terjadi penyimpangan, maka dapat dengan segera langsung mengambil langkah perbaikan dan tindakan seperlunya sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya serta peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Terjadinya penyimpangan mengakibatkan hasil kerja menurun karena itu setiap kegiatan yang sedang berlangsung dalam organisasi haruslah berdasarkan fungsi-fungsi manajemen, dimana salah satu diantaranya adalah fungsi pengawasan agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efisien dan efektif.

Masalah lain yang berkaitan dengan pengawasan adalah pengawasan yang dilakukan belum objektif dan menyeluruh ditandai dengan masih adanya karyawan-karyawan yang kurang terawasi, yaitu dijumpai masih adanya karyawan yang berada diluar ruangan atau meninggalkan kantor pada saat jam bekerja dan tidak adanya teguran bagi karyawan yang terlambat masuk ke kantor setelah jam istirahat. Oleh sebab itu, pengawasan sangat penting karena pengawasan dapat memotivasi karyawan untuk lebih disiplin dan juga memudahkan organisasi untuk mencapainya.

Pelaksanaan kegiatan suatu organisasi tanpa adanya suatu pengawasan, dapat mengakibatkan secara otomatis disiplin kerja menurun dan akan berpengaruh langsung kepada kegiatan-kegiatan lainnya. Penerapan disiplin kerja dalam suatu perusahaan akan menjadi pedoman bagi karyawan, sehingga dapat mewujudkan tujuan organisasi. Disiplin kerja merupakan suatu sikap dan perilaku yang berniat untuk mentaati segala peraturan organisasi yang didasari atas kesadaran diri untuk menyesuaikan dengan peraturan organisasi.

Menurut Agustini (2011) disiplin kerja adalah sikap yang patuh terhadap peraturan-peraturan dan norma-norma yang berlaku dalam suatu perusahaan guna meningkatkan keteguhan karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan atau organisasi. Disiplin kerja digunakan untuk mendidik karyawan untuk berperilaku yang sesuai dengan peraturan-

peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Oleh karena itu, karyawan yang disiplin berarti karyawan yang mampu mematuhi semua peraturan yang berlaku di kantornya atau organisasinya.

Masalah yang ditemukan di perusahaan yang berkaitan dengan disiplin kerja adalah kurangnya tingkat kedisiplinan para karyawan seperti masih adanya karyawan yang terlihat bebas mengobrol pada saat jam bekerja dan masalah yang dibicarakan oleh para karyawan diluar dari pekerjaan atau tidak ada kaitannya dengan pekerjaan atau urusan kantor. Oleh karena itu disiplin sangat penting bagi suatu perusahaan. Disiplin dapat ditegakkan melalui pelaksanaan pengawasan. Dengan adanya pengawasan maka disiplin akan berjalan dengan baik di suatu perusahaan dan pada dasarnya penyelenggaraan dan penanggung jawab fungsi pengawasan dalam organisasi diemban oleh pimpinan organisasi. Melalui pimpinan organisasi, para karyawan diarahkan untuk selalu mematuhi peraturan. Dengan adanya disiplin kerja yang baik, karyawan akan termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya dan dapat menyelesaikan tugas-tugasnya dengan baik.

LANDASAN TEORI

1. Kinerja

Menurut Mangkunegara (2013) “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Menurut Amstrong dan Baron dalam Wibowo (2014) “Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi”. Sedangkan menurut Fattah dalam Darodjat (2015) “kinerja diartikan sebagai ungkapan kemampuan yang didasari oleh pengetahuan, sikap, keterampilan dan motivasi yang menghasilkan sesuatu”.

Dari berbagai definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan perilaku yang ditimbulkan oleh setiap karyawan sebagai upaya prestasi kerja karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan. Dengan demikian bahwa kinerja merupakan cerminan hasil yang dicapai oleh seseorang atau kelompok orang.

Mangkunegara (2012) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu :

1) Faktor Kemampuan (*ability*)

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge + skill*). Artinya pimpinan dan karyawan yang memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110-120) apalagi IQ *superior*, *very superior*, *gifted* dan *genius* dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal.

2) Faktor Motivasi (*Motivation*)

Motivasi diartikan suatu sikap (*attitude*) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja (*situation*) di lingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif (*pro*) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif (*kontra*) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja. Menurut Mangkunegara (2012) tujuan penilaian kinerja sebagai berikut :

- 1) Untuk mengukur sejauh mana seorang karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya.
- 2) Sebagai dasar dalam mengambil keputusan yang digunakan untuk prestasi, pemberhentian dan besarnya balas jasa.
- 3) Sebagai alat untuk memperbaiki atau mengembangkan kecakapan karyawan.
- 4) Sebagai alat untuk dapat melihat kekurangan atau kelemahan dan meningkatkan kemampuan karyawan selanjutnya.
- 5) Mencatat dan mengakui hasil kerja seorang karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik, atau sekurang-kurangnya berprestasi sama dengan prestasi yang terdahulu.

Indikator kinerja menurut Mangkunegara (2013) adalah sebagai berikut :

- 1) Kualitas kerja
Yaitu terdiri dari : ketepatan, ketelitian, keterampilan dan kebersihan
- 2) Kuantitas kerja
Yaitu terdiri dari : output dan kecepatan dalam melaksanakan kerja “*extra*”
- 3) Keandalan kerja
Yaitu terdiri dari : pelaksanaan dalam mengikuti instruksi, inisiatif, hati-hati, dan kerajinan dalam melaksanakan kerja.
- 4) Sikap
Sikap terdiri dari sikap terhadap perusahaan, karyawan lain, dan perusahaan serta kerjasama.

2. Pengawasan

Menurut Kadarisman (2012) “pengawasan merupakan suatu proses yang tidak terputus untuk menjaga agar pelaksanaan tugas, fungsi dan wewenang tidak menyimpang dari aturan yang telah ditetapkan dalam rangka mencapai tujuan organisasi”. Menurut Sukarna (2011) “pengawasan merupakan tindakan-tindakan perbaikan dalam pelaksanaan kerja agar supaya segala kegiatan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan, petunjuk-petunjuk dan instruksi-instruksi, sehingga tujuan yang telah ditentukan dapat tercapai”. Sedangkan menurut Admosudirjo dalam Feriyanto dan Triana (2015) “pengawasan adalah keseluruhan daripada kegiatan yang membandingkan atau mengukur apa yang sedang atau sudah dilaksanakan dengan kriteria, norma-norma standar, atau rencana-rencana yang telah ditetapkan sebelumnya”.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pengawasan merupakan kegiatan pengamatan dan pengevaluasian terhadap pelaksanaan kerja karyawan yang telah ditetapkan oleh perusahaan, dan apabila terjadi penyimpangan di perusahaan dapat segera diketahui dengan cepat sehingga dapat dilakukan tindakan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pengawasan menurut Handoko (2012, hal. 366) yaitu

- 1) Kebutuhan manajer untuk mendelegasikan wewenang
Bila manajer mendelegasikan wewenang kepada bawahannya tanggung jawab atasan itu sendiri tidak berkurang. Satu-satunya cara manajer dapat menentukan apakah bawahan

telah melakukan tugas-tugas yang telah dilimpahkan kepadanya adalah dengan mengimplementasikan sistem pengawasan. Tanpa sistem tersebut, manajer tidak dapat memeriksa pelaksanaan tugas bawahan.

2) Perubahan lingkungan organisasi

Berbagai perubahan lingkungan organisasi terjadi terus-menerus dan tidak dapat dihindari, seperti munculnya inovasi produk dan pesaing baru. Melalui pengawasan manajer mendeteksi perubahan-perubahan yang berpengaruh pada barang dan jasa organisasi, sehingga mampu menghadapi tantangan atau memanfaatkan kesempatan yang diciptakan perubahan-perubahan yang terjadi.

3) Peningkatan kompleksitas organisasi

Semakin besar organisasi semakin memerlukan pengawasan yang lebih formal dan hati-hati. Di samping itu organisasi sekarang lebih bercorak desentralisasi, dengan banyak agen-agen dan pabrik-pabrik yang terpisah secara geografis, atau fasilitas-fasilitas penelitian yang tersebar luas. Semuanya memerlukan pelaksanaan fungsi pengawasan dengan lebih efisien dan efektif.

4) Kesalahan-kesalahan

Bila para bawahan tidak pernah membuat kesalahan, manajer dapat secara sederhana melakukan fungsi pengawasan. Tetapi kebanyakan anggota organisasi sering membuat kesalahan-kesalahan, sistem pengawasan memungkinkan manajer mendeteksi kesalahan-kesalahan tersebut menjadi kritis.

Manfaat pengawasan menurut Feriyanto dan Triana (2015) yaitu sebagai berikut :

- 1) Untuk memberikan ruang reguler bagi supervisi guna merenungkan isi dan pekerjaan mereka.
- 2) Untuk mengembangkan pemahaman dan keterampilan dalam bekerja.
- 3) Untuk menerima informasi dan perspektif lain mengenai pekerjaan seseorang.
- 4) Untuk menjadi dukungan, baik segi pribadi ataupun pekerjaan.
- 5) Untuk memastikan bahwa sebagai pribadi dan sebagai orang pekerja tidak ditinggalkan tidak perlu membawa kesulitan, masalah dan proyeksi saja.
- 6) Untuk memiliki ruang guna mengeksplorasi dan mengekspresikan distress, restimulation pribadi, transferensi atau counter-transferensi yang mungkin dibawa oleh pekerjaan.
- 7) Untuk merencanakan dan memanfaatkan sumber daya pribadi dan profesional yang lebih baik.
- 8) Untuk menjadi pro-aktif bukan re-aktif.
- 9) Untuk memastikan kualitas pekerjaan.

Indikator pengawasan menurut Handoko (2012) adalah sebagai berikut :

- 1) Akurat
Informasi tentang pelaksanaan kegiatan harus akurat. Data yang tidak akurat dari sistem pengawasan dapat menyebabkan organisasi mengambil tindakan koreksi yang keliru atau bahkan menciptakan masalah yang sebenarnya tidak ada.
- 2) Tepat waktu
Informasi harus dikumpulkan, disampaikan dan dievaluasi secepatnya bila kegiatan perbaikan harus dilakukan segera.
- 3) Objektif dan menyeluruh
Informasi harus mudah dipahami dan bersifat objektif serta lengkap.
- 4) Terpusat pada titik-titik pengawasan strategik
Sistem pengawasan harus memusatkan perhatian pada bidang-bidang dimana penyimpangan-penyimpangan dari standar paling sering terjadi atau yang akan mengakibatkan kerusakan paling fatal.

- 5) Realistik secara organisasional
Sistem pengawasan harus cocok atau harmonis dengan kenyataan-kenyataan organisasional.
- 6) Fleksibel
Pengawasan harus mempunyai fleksibilitas untuk memberikan tanggapan atau reaksi terhadap ancaman atau kesempatan dari lingkungan.
- 7) Bersifat sebagai petunjuk dan operasional
Sistem pengawasan efektif harus menunjukkan, baik deteksi atau deviasi dari standar, tindakan koreksi apa yang seharusnya diambil.
- 8) Diterima para anggota organisasi
Sistem pengawasan harus mampu mengarahkan pelaksanaan kerja para anggota organisasi dengan mendorong peran otonomi, tanggung jawab dan berprestasi.

3. Disiplin Kerja

Menurut Rivai (2014) “disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku”.

Menurut Sutrisno (2015) “disiplin adalah sikap hormat terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan, yang ada dalam diri karyawan, yang menyebabkan ia dapat menyesuaikan diri dengan suka rela pada peraturan dan ketetapan perusahaan”. Menurut Hasibuan (2013) “disiplin merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku”.

Sedangkan menurut Mangkunegara (2013) “disiplin kerja dapat diartikan sebagai pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi”.

Kesimpulan dari definisi di atas, bahwa disiplin kerja adalah suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak menerima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja menurut Singodimedjo dalam Sutrisno (2015) adalah :

- 1) Besar kecilnya pemberian kompensasi
Besar kecilnya pemberian kompensasi dapat mempengaruhi tegaknya disiplin. Para karyawan akan mematuhi segala peraturan yang berlaku, bila ia merasa mendapat jaminan balas jasa yang setimpal dengan jerih payahnya yang telah dikorbankan bagi perusahaan. Bila ia menerima kompensasi yang memadai, mereka akan dapat bekerja tenang dan tekun, serta selalu berusaha bekerja dengan sebaik-baiknya. Akan tetapi, bila ia merasa kompensasi yang diterimanya jauh dari memadai, maka ia akan berpikir mendua, dan berusaha untuk mencari tambahan penghasilan lain di luar, sehingga menyebabkan ia sering mangkir, sering minta izin keluar.
- 2) Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan
Keteladanan pimpinan sangat penting sekali, karena dalam lingkungan perusahaan, semua karyawan akan selalu memerhatikan bagaimana pimpinan dapat menegakkan disiplin dirinya dan bagaimana ia dapat mengendalikan dirinya dari ucapan, perbuatan, dan sikap yang dapat merugikan aturan disiplin yang sudah ditetapkan.
- 3) Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan
Pembinaan disiplin tidak akan dapat terlaksana dalam perusahaan, bila tidak ada aturan tertulis yang pasti untuk dapat dijadikan pegangan bersama. Disiplin tidak mungkin

ditegakkan bila peraturan yang dibuat hanya berdasarkan instruksi lisan yang dapat berubah-ubah sesuai dengan kondisi dan situasi.

4) Keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan

Bila ada seorang karyawan yang melanggar disiplin, maka perlu ada keberanian pimpinan untuk mengambil tindakan yang sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dibuatnya. Dengan adanya tindakan terhadap pelanggar disiplin sesuai dengan sanksi yang ada, maka semua karyawan akan merasa terlindungi, dan dalam hatinya berjanji tidak akan berbuat hal yang serupa.

Dalam situasi demikian, maka semua karyawan akan benar-benar terhindar dari sikap sembrono, asal ajdi seenaknya sendiri dalam perusahaan. Sebaliknya, bila pimpinan tidak berani mengambil tindakan walaupun sudah terang-terangan karyawan tersebut melanggar disiplin, tetapi tidak ditegur/dihukum, maka akan berpengaruh kepada suasana kerja dalam perusahaan.

5) Ada tidaknya pengawasan pimpinan

Dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan perlu ada pengawasan yang akan mengarahkan para karyawan agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan tepat sesuai dengan yang telah ditetapkan. Namun sudah menjadi tabiat manusia pula bahwa mereka selalu ingin bebas, tanpa terikat atau diikat oleh peraturan apapun juga. Dengan adanya pengawasan seperti demikian, maka sedikit banyak para karyawan akan terbiasa melaksanakan disiplin kerja. Mungkin untuk sebagian karyawan yang sudah menyadari arti disiplin, pengawasan seperti ini tidak perlu, tetapi bagi karyawan lainnya, tegaknya disiplin masih perlu agak dipaksakan, agar mereka tidak berbuat semaunya dalam perusahaan.

6) Ada tidaknya perhatian kepada para karyawan

Karyawan adalah manusia yang mempunyai perbedaan karakter antara yang satu dengan yang lain. Seorang karyawan tidak hanya puas dengan penerimaan kompensasi yang tinggi, pekerjaan yang menantang, tetapi juga meeka masih membutuhkan perhatian yang besar dari pimpinannya sendiri. Keluhan dan kesulitan mereka ingin didengar, dan dicarikan jalan keluarnya, dan sebagainya. Pimpinan yang berhasil memberi perhatian yang besar kepada para karyawan akan dapat menciptakan disiplin kerja yang baik. Karena ia bukan hanya dekat dalam arti jarak fisik, tetapi juga mempunyai jarak dekat dalam artian jarak batin. Pimpinan demikian akan selalu dihormati dan dihargai oleh para karyawan, sehingga akan berpengaruh besar kepada prestasi, semangat kerja, dan moral kerja karyawan.

Menurut Sutrisno (2015) disiplin kerja sangat diperlukan untuk menunjang kelancaran segala aktivitas organisasi agar tujuan organisasi dapat dicapai secara maksimal. Disiplin kerja dapat dilihat sebagai sesuatu yang besar manfaatnya, baik bagi kepentingan organisasi maupun bagi kepentingan para karyawan. Bagi organisasi adanya disiplin kerja akan menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas, sehingga diperoleh hasil yang optimal. Adapun bagi karyawan akan diperoleh suasana kerja yang menyenangkan sehingga akan menambah semangat kerja dalam melaksanakan pekerjaannya. Dengan demikian, karyawan dapat melaksanakan tugasnya dengan penuh kesadaran serta dapat mengembangkan tenaga dan pikirannya semaksimal mungkin demi terwujudnya tujuan organisasi.

Indikator disiplin kerja menurut Agustini (2011) adalah sebagai berikut :

1) Tingkat Kehadiran

Tingkat kehadiran yaitu jumlah kehadiran karyawan untuk melakukan aktivitas pekerjaan dalam perusahaan yang ditandai dengan rendahnya tingkat ketidakhadiran karyawan.

- 2) Tata cara kerja
Tata cara kerja yaitu aturan atau ketentuan yang harus dipatuhi oleh seluruh anggota organisasi.
- 3) Ketaatan pada atasan
Ketaatan pada atasan yaitu mengikuti apa yang diarahkan atasan guna mendapatkan hasil yang baik.
- 4) Kesadaran bekerja
Kesadaran bekerja yaitu sikap seseorang yang secara suka rela mengerjakan tugasnya dengan baik bukan atas paksaan.
- 5) Tanggung jawab
Tanggung jawab yaitu kesediaan karyawan mempertanggung jawabkan hasil kerjanya, sarana dan prasarana yang dipergunakan, serta perilaku kerjanya.

KERANGKA KONSEPTUAL

1. Hubungan Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan

Pengawasan memiliki hubungan dengan kinerja karyawan. Dengan adanya pengawasan maka kinerja karyawan akan lebih terkontrol. Seperti yang dikemukakan oleh Kadarisman (2012) “pengawasan merupakan kegiatan manajerial yang dilakukan dengan maksud agar tidak terjadi penyimpangan dalam melaksanakan pekerjaan”. Suatu penyimpangan atau kesalahan terjadi atau tidak selama dalam pelaksanaan pekerjaan tergantung pada tingkat kemampuan dan keterampilan para karyawan. Hubungan pengawasan terhadap kinerja karyawan juga didukung oleh penelitian Selvy Suvyany Suseno (2013) yang menunjukkan bahwa untuk mencapai kinerja perlu dilakukan pengawasan untuk mengurangi munculnya kesalahan dan memperbaiki metode yang dinilai kurang efektif. Dengan demikian, terdapat pengaruh yang signifikan pengawasan terhadap kinerja karyawan.

2. Hubungan Pengawasan Terhadap Disiplin Kerja

Pengawasan memiliki hubungan dengan disiplin kerja. Dengan adanya pengawasan maka disiplin akan berjalan dengan baik di suatu perusahaan. Disiplin merupakan ketaatan terhadap peraturan-peraturan yang merupakan pedoman untuk mencapai tujuan. Disiplin dapat ditegakkan melalui pelaksanaan pengawasan dan pada dasarnya penyelenggaraan dan penanggung jawab fungsi pengawasan dalam organisasi diemban oleh pimpinan organisasi. Melalui pimpinan organisasi, para bawahan diarahkan untuk selalu mematuhi peraturan.

Seperti yang dikemukakan oleh Hasibuan (2013) menyatakan “pengawasan yang efektif dapat merangsang kedisiplinan dan moral kerja karyawan. Karyawan merasa mendapat perhatian, bimbingan, petunjuk, pengarahan dan pengawasan dari atasannya”. Hal ini juga didukung dengan penelitian Dhista Adi Prabowo (2014) menunjukkan bahwa pengawasan pimpinan berpengaruh signifikan dalam menentukan tinggi rendahnya tingkat kedisiplinan kerja karyawan.

3. Hubungan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Disiplin kerja juga memiliki hubungan dengan kinerja karyawan. Jika disiplin kerja tidak ditegakkan pasti akan mempengaruhi kinerja karyawan. Seperti yang dikemukakan oleh Sutrisno (2015) yang menyatakan, “Disiplin kerja sangat dibutuhkan, karena apa yang menjadi tujuan perusahaan akan sukar dicapai bila tidak ada disiplin kerja”. Hal ini juga didukung oleh penelitian Joko Sarwanto (2007) yang menunjukkan bahwa disiplin memang suatu yang positif apabila diterapkan dalam suatu organisasi untuk meningkatkan kinerja. Apabila tidak ada disiplin kerja dalam pekerjaan, para karyawan akan merasa tidak mempunyai tanggung jawab yang besar dengan akibat yang akan ditimbulkan pasti kinerja karyawan akan menjadi rendah. Sebaliknya dengan adanya disiplin kerja, karyawan akan semakin termotivasi dan akan mengerahkan segala kemampuannya untuk meningkatkan kinerja dan dengan demikian karyawan tersebut dapat menyelesaikan tugas-tugasnya dengan baik. Oleh karena itu terdapat pengaruh yang positif dan signifikan hubungan disiplin dengan kinerja karyawan.

4. Hubungan Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Disiplin Kerja

Menurut penelitian Riza Aprianita (2013) terdapat pengaruh positif dan signifikan hubungan pengawasan terhadap kinerja melalui disiplin yang ditunjukkan dengan perlunya meningkatkan pengawasan kepada karyawan serta perlunya meningkatkan disiplin kerja dalam melaksanakan tugasnya yang pada akhirnya dengan kondisi tersebut kinerja karyawan akan semakin tinggi dan meningkat. Apabila instansi melaksanakan pengawasan secara baik sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dan dilaksanakan serta sesuai dengan tugas dan wewenang yang telah ditentukan, maka dengan sendirinya disiplin kerja karyawan akan baik. Dengan terciptanya disiplin kerja yang baik maka kinerja karyawan pun akan lebih baik.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif. Menurut Juliandi dan Irfan (2013) asosiatif bertujuan menganalisis permasalahan hubungan suatu variabel dengan variabel lainnya. Kemudian data yang dikumpulkan dalam bentuk kuantitatif. Menurut Sugiyono (2010, hal. 8) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap pada PT. Socfin Indonesia Medan yang berjumlah 204 orang yang diambil dari beberapa bagian pekerjaan. Sugiyono (2010, hal. 81) mengatakan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Penentuan jumlah sampel yang diambil dengan menggunakan rumus Slovin dalam Ruslan (2013, hal 150) sebagai berikut :

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

Keterangan : n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Kelonggaran Ketelitian

Dari rumus tersebut dapat diperoleh sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{204}{1 + 204 \cdot 0,05^2} = 135$$

Dari perhitungan Slovin diatas, maka sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 135 orang karyawan pada PT. Socfin Indonesia Medan. Teknik pengumpulan data

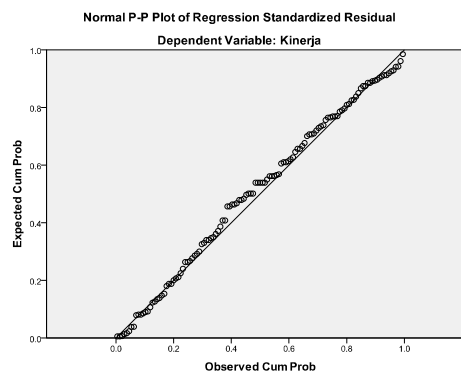
dalam penelitian ini adalah kuesioner, wawancara dan observasi. Teknik analisis data menggunakan pendekatan asosiatif dan kuantitatif dengan alat ukur statistik koefisien jalur (*path analysis*).

HASIL PENELITIAN

1. Uji Asumsi Klasik

a. Normalitas

Menurut Gujarati dkk dalam Juliandi dkk (2014) Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak. Jika data menyebar di sekitora garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memiliki asumsi normalitas.



Gambar 1 : Normalitas

Gambar diatas mengidentifikasi bahwa model regresi telah memenuhi asumsi yang telah dikemukakan sebelumnya, sehingga data dalam model regresi penelitian cenderung normal atau merapat ke garis.

b. Multikolinearitas

Menurut Gujarati dkk dalam Juliandi dkk (2014) Multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antar variabel independen, cara yang digunakan untuk menilainya adalah dengan melihat nilai faktor inflasi varian (*variance inflasi faktor /VIF*), yang tidak melebihi 4 atau 5.

Multikolinearitas

Coefficients^a

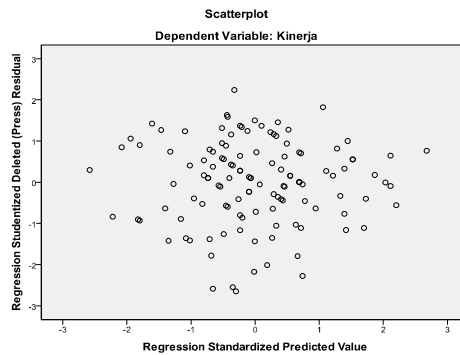
Model	Correlations			Collinearity Statistics	
	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)					
Pengawasan	.630	.443	.335	.721	1.386
Disiplin Kerja	.655	.489	.379	.721	1.386

a. Dependent Variable: Kinerja

Kedua variabel independen yakni X dan Z memiliki nilai VIP dalam batas toleransi yang telah ditentukan (tidak melebihi 5) sehingga tidak terjadi multikolinearitas dalam variabel independen penelitian ini.

c. Heterokedastisitas

Menurut Gujarati dkk dalam Juliandi dkk (2014) Heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari suatu pengamatan yang lain. Jika varians residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas, dan jika varians berbeda disebut heterokedastisitas. Model yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas. Dasar pengambilan keputusannya adalah jika pola tertentu, seperti titik-titik (poin-poin) yang ada membentuk suatu tertentu teratur, maka terjadi heterokedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas menyebar dibawah dan di atas angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.



Gambar 2 : Scatterplot

Gambar di atas memperlihatkan titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk pola yang jelas/teratur serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan demikian tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi.

2. Uji Hipotesis

a. Pengaruh Pengawasan Terhadap Disiplin Kerja

Nilai Signifikan X Terhadap Z

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20.030	3.030		6.610	.000
	Pengawasan	.505	.074	.528	6.836	.000
	n					

a. Dependent Variable: Disiplin Kerja

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai sig $0,000 < 0,05$, maka H_0 di tolak. Sehingga pengawasan berpengaruh signifikan terhadap disiplin kerja pada PT. Socfin Indonesia Medan.

b. Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan

Nilai Signifikan X Terhadap Y Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.357	3.167		.744	.458
Pengawasan	.422	.078	.394	5.419	.000
Disiplin Kerja	.500	.081	.447	6.137	.000

a. Dependent Variable: Kinerja

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai sig $0,000 < 0,05$, maka H_0 di tolak. Sehingga pengawasan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Socfin Indonesia Medan.

c. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Nilai Signifikan Z Terhadap Y Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.357	3.167		.744	.458
Pengawasan	.422	.078	.394	5.419	.000
Disiplin Kerja	.500	.081	.447	6.137	.000

a. Dependent Variable: Kinerja

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai sig $0,000 > 0,05$, maka H_a di terima sehingga disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Socfin Indonesia Medan.

d. Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja Melalui Disiplin Kerja

1. Pengaruh langsung (*direct effect*) X ke Z : dilihat dari nilai koefisien regresi X terhadap Y yakni P2 sebesar 0,394
2. Pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) X ke Y melalui Z dengan nilai koefisien regresi Z terhadap Y yakni $P1 \times P3 = 0,528 \times 0,447 = 0,2360$
3. Pengaruh total (*total effect*) X ke Y : dilihat dari nilai pengaruh langsung + pengaruh tidak langsung = $0,394 + 0,2360 = 0,6300$

Nilai koefisien pengaruh tidak langsung $<$ pengaruh langsung ($P1 \times P3 < P2$ yakni $0,2360 < 0,394$ maka H_0 diterima, dengan demikian X tidak berpengaruh signifikan terhadap Y melalui Z. Atau dengan kata lain Z bukan merupakan variabel *intervening*/variabel yang tidak kuat dalam memediasi hubungan X dengan Y. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh yang sebenarnya adalah antara X terhadap Y yaitu pengaruh langsung.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Pengawasan Terhadap Disiplin Kerja

Hasil menunjukkan bahwa pengawasan dapat mempengaruhi disiplin kerja karyawan PT. Socfin Indonesia Medan, terlihat dari nilai koefisien Sig $0,000 < 0,05$. Pada hipotesis pertama menunjukkan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini yang

dilakukan Dhisti Adi Prabowo (2014) menunjukkan bahwa pengawasan pimpinan berpengaruh signifikan dalam menentukan tinggi rendahnya tingkat kedisiplinan kerja karyawan. Ini berarti sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh peneliti terdahulu bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel pengawasan terhadap disiplin kerja karyawan PT. Socfin Indonesia Medan. Hasil ini menjelaskan bahwa pengawasan merupakan salah satu fungsi manajemen yang perlu diupayakan dalam mencapai tujuan organisasi yang efektif. Dengan adanya pengawasan dapat mencegah sedini mungkin terjadinya penyimpangan, pemborosan, penyelewengan, hambatan, kesalahan, kegagalan dalam pencapaian tujuan dan pelaksanaan tugas-tugas organisasi. Menurut Maringan (2004), mengemukakan bahwa pengawasan adalah proses dimana pimpinan ingin mengetahui hasil pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan bawahan sesuai dengan rencana, perintah, tujuan, kebijakan yang telah ditentukan.

2. Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil menunjukkan bahwa pengawasan dapat mempengaruhi kinerja karyawan PT. Socfin Indonesia Medan, terlihat dari nilai koefisien Sig $0,000 < 0,05$. Pada hipotesis ke dua menunjukkan bahwa pengawasan berpengaruh terhadap kinerja, dan sejalan dengan penelitian Selvy Suvyany Suseno (2013) yang menunjukkan bahwa untuk mencapai kinerja perlu dilakukan pengawasan untuk mengurangi munculnya kesalahan dan memperbaiki metode yang dinilai kurang efektif. Dengan demikian, terdapat pengaruh yang signifikan pengawasan terhadap kinerja karyawan. Hasil ini menjelaskan bahwa pengawasan yang efektif membantu usaha dalam mengatur pekerjaan agar dapat terlaksana dengan baik. Fungsi pengawasan merupakan fungsi terakhir dari proses manajemen. Fungsi ini terdiri dari tugas-tugas memonitor dan mengevaluasi aktivitas perusahaan agar target perusahaan tercapai. Menurut Mathis dan Jackson (2006), menyatakan bahwa "Pengawasan merupakan sebagai proses pemantauan kinerja karyawan berdasarkan standar untuk mengukur kinerja, memastikan kualitas atas penilaian kinerja dan pengambilan informasi yang dapat dijadikan umpan balik pencapaian hasil yang dikomunikasikan kepada para karyawan".

3. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil menunjukkan bahwa disiplin berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Socfin Indonesia Medan, hal ini terlihat dari nilai koefisien Sig $0,000 > 0,05$. Pada hipotesis ke3 sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian Joko Sarwanto (2007) yang menunjukkan bahwa disiplin memang suatu yang positif apabila diterapkan dalam suatu organisasi untuk meningkatkan kinerja. Hasil menunjukkan bahwa Disiplin kerja merupakan suatu kekuatan yang berkembang di dalam tubuh pekerja sendiri yang menyebabkan dia dapat menyesuaikan diri dengan sukarela kepada keputusan, peraturan dan nilai-nilai tinggi dari pekerjaan dan tingkah laku. Menurut Siagian, (2006) mengemukakan bahwa disiplin kerja adalah sikap mental yang tercermin dalam perbuatan ataupun tingkah laku seseorang, kelompok masyarakat berupa ketaatan (*obedience*) terhadap peraturan norma yang berlaku dalam masyarakat.

4. Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Disiplin Kerja

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Riza Aprianita (2013) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan hubungan pengawasan terhadap kinerja melalui disiplin yang ditunjukkan dengan perlunya meningkatkan pengawasan kepada karyawan serta perlunya meningkatkan disiplin kerja dalam melaksanakan tugasnya yang pada akhirnya dengan kondisi tersebut kinerja karyawan akan semakin tinggi dan meningkat. Jadi kesimpulannya pengawasan merupakan fungsi manajemen yang menempati urutan paling bawah, tetapi bukan berarti bahwa fungsi ini kurang penting dari fungsi-fungsi lain karena pengawasan justru sudah ada sejak penetapan struktur perusahaan itu sendiri.

Menurut Mathis dan Jackson (2006), menyatakan bahwa pengawasan merupakan sebagai proses pemantauan kinerja karyawan berdasarkan standar untuk mengukur kinerja, memastikan kualitas atas penilaian kinerja dan pengambilan informasi yang dapat dijadikan umpan balik pencapaian hasil yang dikomunikasikan ke para karyawan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data penelitian, maka dapat disimpulkan dari analisis data dan pembahasan tersebut. Kesimpulan yang dapat penulis ambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap disiplin kerja karyawan pada PT. Socfin Indonesia Medan dikarenakan nilai Sig $0,000 < 0,05$ sehingga hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik pengawasan yang dilakukan akan meningkatkan disiplin kerja karyawan pada PT. Socfin Indonesia Medan.
2. Pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Socfin Indonesia Medan dikarenakan nilai Sig $0,000 < 0,05$ sehingga hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengawasan yang dilakukan secara baik akan meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Socfin Indonesia Medan.
3. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Socfin Indonesia Medan dikarenakan nilai Sig $0,000 < 0,05$ sehingga hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik disiplin kerja karyawan akan meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Socfin Indonesia Medan.
4. Pengawasan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui disiplin kerja karyawan pada PT. Socfin Indonesia Medan dikarenakan nilai koefisien pengaruh tidak langsung $<$ pengaruh langsung ($P1 \times P3 < P2$ yakni $0,2360 < 0,394$). Sehingga hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh antara pengawasan terhadap kinerja karyawan adalah langsung dan tidak melalui disiplin kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, Fauzia (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Lanjutan*. Madenatera : Medan.
- Arikunto, Suharsimi (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. PT. Asdi Mahasatya : Jakarta.
- Darodjat, Tubagus Achmad (2015). *Konsep-Konsep Dasar Manajemen Personalia Masa Kini*. Cetakan kesatu, PT. Refika Aditama, Bandung.
- Dhista Adi Prabowo (2014). “*Pengaruh Kompensasi Dan Pengawasan Pimpinan Terhadap Disiplin Kerja Pegawai Pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Asset Daerah Kabupaten Batang*”. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang (2014).
- Feriyanto, Andri dan Triana (2015). *Pengantar Manajemen (3 IN 1)*. Mediaterra, Yogyakarta.
- Handoko, T. Hani (2012). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi kedua, Cetakan kesembilan belas, Yogyakarta : BPFE
- Handoko, T. Hani (2012). *Manajemen*. Edisi kedua, Cetakan keduapuluh, Yogyakarta : BPFE
- Hasibuan, Malayu S.P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Herlambang, Susatyo (2013). *Pengantar Manajemen Cara Mudah Memahami Ilmu Manajemen*. Cetakan pertama, Gosyen Publishing, Yogyakarta.
- Joko Sarwanto (2007). “*Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Kantor Departemen Agama Kabupaten Karanganyar*”. Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga (2007)

- Juliandi, Azuar dan Irfan (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Citapustaka Media Perintis, Bandung.
- Kadarisman (2012). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Mangkunegara (2012). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Mangkunegara (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Rivai, Veithzal (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Riza Aprianita (2013). “*Pengaruh Pengawasan, Komitmen Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Pasaman*”. Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang (2013).
- Selvy Sufyany Suseno (2013). “*Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja Pegawai Inspektorat Kabupaten Jember*”. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Jember (2013)
- Sugiyono (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sukarna (2011). *Dasar-Dasar Manajemen*. CV. Mandar Maju, Bandung.
- Sutrisno, Edy (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana Prenamedia Group, Jakarta.
- Wibowo (2014). *Manajemen Kinerja*, edisi keempat, Jakarta Penerbit: Rajawali Pers, 2014.
- Yuniarsih, Tjutju dan Suwatno (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta, Bandung.

ANALISIS STRATEGI KEMUDAHAN PELAYANAN DAN AKURASI PPOB TERHADAP KINERJA *PAYMENTPOINT ONLINE BANKING (PPOB)* PADA PELANGGAN PT PERUSAHAAN GAS NEGARA

BUNGA ADITI

Dosen Fakultas ekonomi
STIE Harapan Medan

ABSTRAK

PT Perusahaan Gas Negara (PGN) semakin memantapkan posisinya sebagai BUMN yang memiliki komitmen dan konsistensi dalam pengembangan infrastruktur dan pemanfaatan gas bumi di Indonesia. Hal tersebut dibuktikan oleh PGN melalui sejumlah aksi korporasi dalam bentuk pembangunan sejumlah infrastruktur gas baru dan akuisisi blok migas diberbagai wilayah di Indonesia. Di sektor infrastruktur, selama tahun 2013 PGN telah membangun dan mengoperasikan *mobile refueling Unit* (MRU) untuk mendukung program konversi gas bumi bagi armada transportasi. Penggunaan gas bumi kini semakin meluas. Gas bumi kini menjadi kebutuhan pokok di hampir setiap rumah tangga. Penggunaannya terutama buat pelanggan sebagai bahan bakar untuk menyalakan kompor guna memasak sehari-hari, pemanas air, genset, dan pendingin ruangan. Sampai saat ini sudah tersedia layanan pendistribusian gas bumi untuk pelanggan Rumah Tangga. Dengan layanan ini pelanggan tidak perlu membeli tabung gas secara rutin seperti yang kita ketahui selama ini. Cukup dengan berlangganan, gas bumi akan dialirkan melalui pipa, langsung kerumah-rumah pelanggan. Selanjutnya pelanggan tinggal membayar tiap bulan sesuai dengan banyaknya pemakaian gas bumi perbulan. Metode dalam penelitian ini dengan pendekatan survey, jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif Eksplanatory. Metode pengumpulan data dilakukan dengan daftar pertanyaan studi dokumentasi. Metode analisis data dengan menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan Kemudahan pelayanan dan Akurasi PPOB secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kinerja PPOB pada pelanggan PT Perusahaan Gas Negara. Kemudahan pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kinerja PPOB, Akurasi PPOB secara parsial berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kinerja PPOB. Hasil penelitian menunjukkan Akurasi PPOB yang dominan dalam meningkatkan kinerja PPOB pada pelanggan PT Perusahaan Gas Negara. Nilai koefisien determinasi (*R square*) menunjukkan bahwa kemampuan Kemudahan pelayanan dan Akurasi PPOB dapat menjelaskan variasi cukup kuat dalam meningkatkan kinerja PPOB pada pelanggan PT Perusahaan Gas Negara.

Kata Kunci : Pelayanan, Akurasi PPOB, Kinerja Payment

PENDAHULUAN

Latar Belakang

PT Perusahaan Gas Negara (PGN) semakin memantapkan posisinya sebagai BUMN yang memiliki komitmen dan konsistensi dalam pengembangan infrastruktur dan pemanfaatan gas bumi di Indonesia. Hal tersebut dibuktikan oleh PGN melalui sejumlah aksi korporasi dalam bentuk pembangunan sejumlah infrastruktur gas baru dan akuisisi blok migas diberbagai wilayah di Indonesia. Di sektor infrastruktur, selama tahun 2013 PGN telah membangun dan mengoperasikan *mobile refueling Unit* (MRU) untuk mendukung program konversi gas bumi bagi armada transportasi.

Penggunaan gas bumi kini semakin meluas. Gas bumi kini menjadi kebutuhan pokok di hampir setiap rumah tangga. Penggunaannya terutama buat pelanggan sebagai bahan bakar untuk menyalakan kompor guna memasak sehari-hari, pemanas air, bahan bakar genset dan lain lain. Sampai saat ini sudah tersedia layanan pendistribusian gas bumi untuk pelanggan Rumah Tangga. Dengan layanan ini pelanggan tidak perlu membeli tabung gas secara rutin seperti yang kita ketahui selama ini. Cukup dengan berlangganan, gas bumi akan dialirkan melalui pipa, langsung kerumah-rumah pelanggan. Selanjutnya pelanggan tinggal membayar tiap bulan sesuai dengan banyaknya pemakaian gas bumi perbulan.

Jumlah pelanggan yang telah menggunakan gas bumi melalui pipa di Kota Medan mulai dari tahun 2008 sampai dengan tahun 2013 semakin bertambah jumlahnya. Volume gas yang tersalur juga semakin meningkat dari tahun 2008 sampai dengan tahun 2012. Hal ini memberikan gambaran bahwa kebutuhan gas saat ini sangat berpengaruh terhadap kebutuhan pelanggan dalam melakukan aktivitas sehari-hari.

Bertambahnya jumlah pelanggan setiap tahunnya dalam menggunakan gas melalui penyaluran pipa di kota Medan, memberikan manfaat atau keuntungan yang cukup besar buat PT Perusahaan Gas Negara dalam pencapaian tujuan organisasi, namun yang menjadi kendala adalah pada saat pembayaran tagihan rekening gas, dimana perusahaan masih kewalahan pada saat itu karena jumlah loket pembayaran yang tersedia hanya 1 di kantor PT Perusahaan Gas Negara, letaknya pun jauh dari keberadaan pemukiman sehingga pelanggan merasa sistem pembayaran PT Perusahaan Gas Negara kurang efektif dan pelanggan juga kurang nyaman dalam membayar tagihan rekening gas akibat dari banyaknya antrian yang terjadi pada saat pembayaran rekening gas.

Untuk mempermudah pelayanan pelanggan, PT Perusahaan Gas Negara mengembangkan kinerja *Payment Point Online Banking* (PPOB) sebagai cara yang sangat mudah, praktis, cepat dalam melakukan pembayaran tagihan. Sistem pembayaran sebelum adanya *Payment Point Online Banking* (PPOB) masih dilakukan secara manual, sehingga pelanggan datang langsung untuk membayar tagihan gas ke loket yang telah disediakan PT Perusahaan Gas Negara, namun semakin banyaknya keluhan dari pelanggan dan bertambahnya jumlah pelanggan yang mengakibatkan banyak antrian, maka loket yang tersedia tidak sanggup untuk melayanipelanggan.

Pada tahun 2011 jumlah pelanggan yang mendaftar sebanyak 3704 rumah tangga (19%), kemudian pada tahun 2012 turun menjadi 2824 rumah tangga (15%) dan pada tahun 2013 juga menurun menjadi 2067 rumah tangga (11%). Adanya penurunan pelanggan diakibatkan masih banyak yang harus dibenahi di dalam sistem, salah satu masalah yang terjadi di dalam sistem yaitu identitas pelanggan belum semua masuk di dalam sistem, sistem pembayaran belum semua dapat online di atm Bank. Hal ini menunjukkan investasi besar yang telah dilakukan PT Perusahaan Gas Negara belum memberikan keuntungan terhadap negara, karena banyak pelanggan yang kembali lagi membayar tagihan gas melalui

pembayaran langsung. Belum optimalnya kinerja PPOB menjadikan sebuah permasalahan buat PT Perusahaan Gas Negara dalam memperbaiki dan meningkatkan teknologi yang lebih baik lagi.

PT Perusahaan Gas Negara tidak tinggal diam saja. Perusahaan mensosialisasikan PPOB kepada pelanggan, cara yang dilakukan oleh PT Perusahaan Gas Negara adalah bagi pelanggan baru diberikan petunjuk pembayaran tagihan melalui cara online yang dilengkapi dengan buku petunjuk. Bagi pelanggan yang mau beralih ke sistem online dilengkapi berkas untuk mendaftarkan ke sistem online, kemudian setiap pelanggan yang belum mengetahui sistem PPOB maka pegawai mendatangi rumah-rumah pelanggan untuk menyebarkan selebaran tentang penggunaan PPOB dan memberikan informasi dengan akurat cara mudah membayar tagihan gas tanpa datang lagi ke kantor pembayaran.

Survei terhadap pelanggan telah dilakukan oleh PT Perusahaan Gas Negara pada Tahun 2011 sampai dengan Tahun 2012 tentang kepuasan pelanggan dalam menggunakan PPOB menunjukkan dari 100 orang yang disurvei, menyatakan puas terhadap pelayanan PPOB sebanyak 60 orang sedangkan yang tidak puas sebanyak 40 orang yang kemudian pelanggan kembali lagi beralih membayar secara manual dengan datang langsung ke kantor pembayaran. Pada Tahun 2012 perusahaan melakukan survey kepada 100 orang. Pelanggan yang puas terhadap pelayanan PPOB sebanyak 70 orang sedangkan tidak puas sebanyak 30 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sistem PPOB belum memberikan kepuasan kepada pelanggan. Hal ini ditunjukkan bahwa kinerja PPOB belum maksimal dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dan masih banyak sistem yang tidak mengenal identitas pelanggan mengakibatkan pelanggan bingung untuk membayar tagihan gas.

PT Perusahaan Gas Negara selalu merespon setiap perubahan teknologi informasi yang terjadi dalam lingkungan perusahaan. Terciptanya teknologi komputer dan jaringan sistem komunikasi seperti telepon, *facsimile*, *wireless*, dan lain-lain, untuk mempercepat perkembangan teknologi informasi. Sebagai salah satu unit bisnis PT Perusahaan Gas Negara memanfaatkan dan menyiasati perkembangan teknologi informasi untuk kemajuan perusahaan, hal ini sangat penting walaupun bisa berdampak pada perubahan proses bisnis.

Pemanfaatan teknologi informasi sangat berperan dalam keberhasilan program PPOB ini. Karena salah satu syarat untuk kesuksesan program PPOB adalah adanya sarana komunikasi yang berbasis teknologi informasi. Adanya sebuah jaringan komunikasi yang menghubungkan dan menggabungkan beberapa titik komunikasi menjadi satu kesatuan yang mampu berinteraksi antara satu dengan lainnya. Perusahaan Gas Negara telah memperpanjang dan memperluas ISO 2008. Dengan mengimplementasi ISO, berarti Perusahaan Gas Negara telah menjalankan prosedur yang diakui internasional. Dengan demikian, maka perusahaan akan mempunyai kredibilitas yang baik. Perusahaan Gas Negara sebelumnya juga telah satu dekade melaksanakan ISO, ke depan Perusahaan Gas Negara akan terus berbenah untuk dapat melaksanakan standar atau prosedur lainnya sebagai upaya berkelanjutan perbaikan secara internal.

Seiring meningkatnya kebutuhan energi yang bersih dan terjangkau, Perusahaan Gas Negara akan terus menggunakan keahlian dan pengalamannya untuk mendapatkan sumber energi baru melalui pemanfaatan berbagai moda transportasi demi memenuhi kebutuhan jangka panjang konsumen. Perusahaan Gas Negara saat ini telah melakukan kerjasama dengan pihak bank untuk mempermudah pembayaran gas kepada pelanggan kecil dan rumah tangga. Layanan ini dilakukan dengan *Payment Point Online Banking* (PPOB), meskipun pelanggan gas rumah tangga hanya memberikan kontribusi bagi pendapatan 1%, tetapi

mempunyai peran yang sangat penting dalam mengurangi pemakaian minyak tanah. “Dengan layanan ini membuat bisnis semakin efisien.

Dalam melaksanakan program PPOB ini bank didukung lebih dari 50 loket *payment point* yang tersebar pada area layanan pelanggan PGN. Bank memiliki komitmen kepada nasabah dan pelanggan khususnya untuk menyediakan jasa dan produk perbankan yang dapat memenuhi semua aspek kebutuhannya, seperti transaksi harian, kebutuhan keluarga, hiburan, liburan, pendidikan dan kebutuhan lainnya.

Dengan adanya dukungan dari bank diharapkan dapat terus semakin memperkuat pelayanan kepada pelanggan gas rumah tangga. Kerjasama dengan bank selama ini sudah terjalin dengan baik, melalui kerjasama yang baru ini ke depan hubungan kedua belah pihak akan terus meningkat. Layanan PPOB untuk para pelanggan gas rumah tangga dapat langsung membayar tagihan gas yang datanya langsung terhubung dengan sistem jaringan PGN. Dengan berjalannya *Sistem Payment Point Online Banking* (PPOB), beberapa proses bisnis yang selama ini berjalan dapat disederhanakan. Dalam proses pembayaran tagihan gas maka tidak ada lagi bekerjasama secara langsung dengan *payment point* konvensional, tetapi hanya bekerjasama dengan pihak bank.

System Payment Point Online Banking diciptakan sebagai penyempurnaan dari sistem untuk melayani piutang pelanggan. Dalam sistem PPOB ini peranan loket menjadi berkurang. Dengan adanya *payment point Online Banking* menjadikan bisnis terbuka yang bisa diselenggarakan oleh semua pihak dengan menjadi mitra bank. Selanjutnya pemanfaatan infrastruktur komunikasi dapat memberikan manfaat penghematan biaya bagi masyarakat dan Negara.

Dalam sistem *Payment Point Online Banking* seluruh pola bisnis diatur melalui kerjasama antara PGN dengan pihak bank. Selanjutnya semua fasilitas untuk melayani pembayaran tagihan gas sepenuhnya disediakan pihak bank. Untuk efisiensi dan keamanan, pihak bank bisa menggandeng *switching company* yang menyediakan jalur komunikasi dan *gateway* agar sistem perbankan bisa mengakses ke Database Piutang Pelanggan Unit Pelaksana Induk (DPP-UPI).

Sistem *Payment Point Online Banking* mengurangi keruwetan administrasi dan birokrasi PGN, sehingga unit pelaksana dapat *focus* ke *core bussines-nya*. Akan tetapi hal tersebut harus diimbangi dengan munculnya kegiatan baru di kantor distribusi yaitu kegiatan pengelolaan DPP-UPI. Untuk itu diperlukan SDM dan Organisasi dengan kualifikasi tertentu yang berbeda dengan SDM yang ada di unit pelaksana.

Bank bisa melakukan integrasi horizontal ke sisi hilir, yaitu menggandeng *provider* agar *point of sales* bisa *online* ke jaringan perbankan, dan juga integrasi horizontal ke sisi hulu, yaitu menggandeng *switching provider* agar jaringan perbankan bisa akses secara *online* ke DPP-UPI. Sebagai konsekuensi, kerjasama pengembang -an dan operasi dari sisi teknologi informasi lebih banyak dilakukan antara PGN sebagai *biller* dengan *switching company* karena pada praktiknya memang kedua pihak tersebut yang melakukan *interface* secara langsung.

TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja

Menurut Wibowo (2007) kinerja berasal dari pengertian *performance*. Adapun pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun, sebenarnya kinerja mempunyai makna luas, tidak hanya hasil kerja, tetapi bagaimana proses pekerjaan berlangsung. Menurut Wibowo (2007), kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi.

Payment Point Online Banking (PPOB)

Payment Point Online Banking (PPOB) adalah Satu kesatuan Sistem Hardware dan Sistem Software Aplikasi, Jaringan Komunikasi Data dan Rekonsiliasi Data sehingga dapat berfungsi sebagai media interaksi sistem pembayaran tagihan apapun secara *online* dengan pihak bank sebagai penyelenggara sekaligus penampung dana pelanggan untuk diteruskan kepada mitra kerjanya. *Payment Point* adalah tempat atau loket yang menerima pembayaran pelanggan yang dikelola oleh perorangan, atau badan usaha yang telah bermitra kerja dengan *Collecting Agent*. *Collecting Agent (CA)* adalah badan usaha atau lembaga lain yang telah menjalin kerjasama dengan pihak perbankan sebagai penyelenggara dan penampungan dana tagihan dari pelanggan.

Tekhnologi Informasi

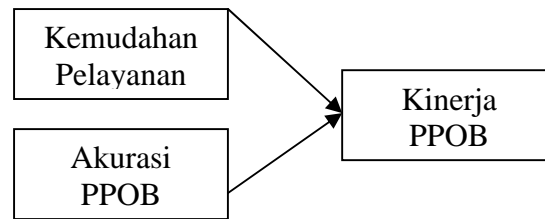
Sistem Teknologi Informasi (*Information Technology System*) dapat diartikan sebagai sistem yang dapat menghasilkan informasi yang berguna, dimana dalam penerapannya menggunakan teknologi informasi (Hartono, 2003). Pada perkembangan selanjutnya, Sistem Teknologi Informasi dapat digunakan oleh perusahaan dalam berbagai hal, seperti efisiensi, efektivitas, peran komunikasi, kolaborasi, dan kompetensi (Hartono, 2003).

Pelayanan

Menurut Balaji (2002) menyatakan bahwa, "Pelayanan adalah suatu tindakan atau unjuk kerja yang diberikan seseorang ke orang lain." Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Yazid (2001) Pelayanan menyatakan bahwa, "Peran orang yang ada dalam hal penyajian jasa terdiri dari karyawan lini depan dan yang mendukungnya dibagian belakang, sangat penting bagi keberhasilan organisasi jasa.

Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan alur dari gambaran permasalahan hingga harapan yang diinginkan pada penelitian. Melalui penelitian ini diharapkan akan diketahui Kinerja *Payment Point Online Banking (Ppob)*, PPOB berpengaruh terhadap Mempermudah Pelayanan pelanggan pada PT Perusahaan Gas Negara. Dengan menggunakan analisis regresi linier berganda akan diketahui besar pengaruh dari masing-masing variabel, kemudian disusun rekomendasi sebagai solusi penyelesaian permasalahan. Maka dapat disusun sebuah kerangka konseptual dalam penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 1 Kerangka Konseptual

Dari permasalahan yang ada, dapat diambil suatu hipotesis simultan dan hipotesis parsial sebagai berikut :

- H₁: Kemudahan Pelayanan dan Akurasi PPOB diduga berpengaruh terhadap Kinerja *Payment Point Online Banking* (PPOB) pada pelanggan PT Perusahaan Gas Negara.
- H₂: Kemudahan Pelayanan diduga berpengaruh terhadap Kinerja *Payment Point Online Banking* (PPOB) pada pelanggan PT Perusahaan Gas Negara.
- H₃: Akurasi PPOB diduga berpengaruh terhadap Kinerja *Payment Point Online Banking* (PPOB) pada pelanggan PT Perusahaan Gas Negara.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini populasi yang dimaksud adalah seluruh pelanggan rumah tangga yang menggunakan jasa *Payment Point Online Banking* (PPOB) pada PT Perusahaan Gas Negara. Dalam penelitian ini jumlah sampel yang digunakan adalah 120 orang. Kemudian untuk menentukan siapa yang akan dijadikan sampel dilakukan dengan metode *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel dilakukan kepada pelanggan yang datang langsung membayar tagihan gas kepada kantor PT Perusahaan Gas Negara yang terdekat.

Teknik Pengumpulan Data

1. Pengamatan (*observasi*)
2. Wawancara
3. Kuisisioner

Metode Analisis Data

Analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda (*multiple regression analysis*). Analisis regresi berganda adalah analisis hubungan antara dua atau lebih variabel bebas (X) terhadap satu variabel terikat (Y) dengan asumsi Y merupakan fungsi dari X. Hasil analisis regresi adalah berupa koefisien untuk masing-masing variabel bebas.

Secara matematis, hubungan variabel tersebut dapat dinyatakan dalam bentuk sebagaiberikut:

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

Uji Hipotesis:

- a. Uji Serempak (Uji F)
- b. Uji Parsial (Uji t)
- c. Koefisien Determinasi (R²)

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

PT Perusahaan Gas Negara merespon setiap perubahan teknologi informasi yang terjadi dalam lingkungan perusahaan. Hal ini dilakukan agar kinerja perusahaan dapat tercapai sesuai dengan target yang diinginkan. Terciptanya teknologi komputer dan jaringan sistem komunikasi seperti telepon, *facsimile*, *wireless*, dan lain-lain, untuk mempercepat perkembangan teknologi informasi. Sebagai salah satu unit bisnis PT Perusahaan Gas Negara memanfaatkan dan menyiasati perkembangan teknologi informasi untuk kemajuan perusahaan, hal ini sangat penting walaupun bisa berdampak pada perubahan proses bisnis.

Dengan mengimplementasi ISO, berarti Perusahaan Gas Negara telah menjalankan prosedur yang diakui internasional. Dengan demikian, maka perusahaan akan mempunyai kredibilitas yang baik. Perusahaan Gas Negara sebelumnya juga telah satu dekade melaksanakan ISO, ke depan Perusahaan Gas Negara akan terus berbenah untuk dapat melaksanakan standar atau prosedur lainnya sebagai upaya berkelanjutan perbaikan secara internal.

Perusahaan Gas Negara saat ini telah melakukan kerjasama dengan pihak bank untuk mempermudah pembayaran gas kepada pelanggan kecil dan rumah tangga. Layanan ini dilakukan dengan *Payment Point Online Banking* (PPOB), meskipun pelanggan gas rumah tangga hanya memberikan kontribusi bagi pendapatan 1%, tetapi mempunyai peran yang sangat penting dalam mengurangi pemakaian minyak tanah. "Dengan layanan ini membuat bisnis semakin efisien.

Dalam melaksanakan program PPOB ini bank didukung lebih dari 50 loket *payment point* yang tersebar pada area layanan pelanggan PGN. Bank memiliki komitmen kepada nasabah dan pelanggan khususnya untuk menyediakan jasa dan produk perbankan yang dapat memenuhi semua aspek kebutuhannya, seperti transaksi harian, kebutuhan keluarga, hiburan, liburan, pendidikan dan kebutuhan lainnya.

Analisis statistik Inferensial bertujuan untuk menguji data dan sampel yang ada sudah cukup kuat untuk menggambarkan populasinya dan mengukur derajat asosiasi antar variabel. Uji hipotesis dilakukan dengan analisis statistik inferensial dengan menggunakan analisis regresi berganda dalam menguji hubungan antara dua atau lebih variabel bebas (X) terhadap satu variabel terikat (Y).

1. Model Regresi Linier Berganda Hasil Uji Koefisien Regresi

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.984	.597		1.648	.102
	Kemudahan Pelayanan	.188	.036	.373	5.163	.000
	Akurasi PPOB	.203	.038	.399	5.308	.000

Berdasarkan Tabel 6.15 maka persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah:

$$Y = 0,984 + 0,188X_1 + 0,203X_2$$

1. Koefisien regresi X_1 untuk Kemudahan Pelayanan bernilai positif 0,162 artinya pengaruh kemudahan pelayanan searah dengan Kinerja PPOB. Hal ini menunjukkan kemudahan pelayanan memberikandampakpositif dalammeningkatkan kinerja PPOB.
2. Koefisien regresi X_2 untuk Akurasi PPOB bernilai positif 0,162 artinya pengaruh akurasi PPOB searah dengan Kinerja PPOB. Hal ini menunjukkan akurasi PPOB memberikandampakpositif dalammeningkatkan kinerja PPOB.

Berdasarkan pada Tabel 1 maka diperoleh hasil uji parsial sebagai berikut:

1. Nilai t_{hitung} untuk Kemudahan pelayanan 5,163 lebih besar dibandingkan dengan nilai t_{tabel} 1,65 atau nilai sig t untuk Kemudahan pelayanan 0,000 lebih kecil dari alpha 0,05. Berdasarkan hasil yang diperoleh maka menolak H_0 dan menerima H_1 untuk Kemudahan pelayanan. Dengan demikian secara parsial Kemudahan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kinerja PPOB, artinya Kemudahan pelayanan akan memberikan pengaruh nyata dalam meningkatkan kinerja PPOB.
2. Nilai t_{hitung} untuk Akurasi PPOB 5,083 lebih besar dibandingkan dengan nilai t_{tabel} 1,65 atau nilai sig t untuk Akurasi PPOB 0,000 lebih kecil dari alpha 0,05. Berdasarkan hasil yang diperoleh maka menolak H_0 dan menerima H_1 untuk Akurasi PPOB. Dengan demikian secara parsial Akurasi PPOB berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kinerja PPOB, artinya Akurasi PPOB akan memberikan pengaruh nyata dalam meningkatkan kinerja PPOB. Hasil penelitian menunjukkan Akurasi PPOB yang dominan berpengaruh terhadap kinerja PPOB artinya Akurasi PPOB lebih menentukan dalam meningkatkan kinerja PPOB.

2. Koefisien Determinasi (R^2)

Besarnya pengaruhvariabel bebas terhadap variabel terikat adalah denganmenggunakan uji koefisien determinasi (R^2) berikut :

Hasil Uji Determinasi

Model				
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.919 ^a	.845	.841	1.03062

Pada Tabel 2diperoleh nilai koefisien determinasi (*R square*) sebesar 0,845. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuanKemudahan Pelayanan dan Akurasi PPOB dapat menjelaskan variasi dalam Kinerja PPOBsebesar 84,5% dan sisanya sebesar 15,5% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar dari variabel yang diteliti

3. Uji F (Simultan) Hasil Uji F Simultan

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regressi on	669.379	2	223.126	210.065	.000 ^a
Residual	123.213	117	1.062		
Total	792.592	120			

Berdasarkan Tabel 3 diperoleh hasil F_{hitung} sebesar 210,426 sedangkan F_{tabel} pada $\alpha = 0,05$ dengan derajat pembilang 2 dan derajat penyebut 120 diperoleh F_{tabel} sebesar 2,13 maka dari hasil ini diketahui $F_{hitung} > F_{tabel}$, dan signifikansi 0,000 atau lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ jadi posisi titik uji signifikansi berada pada wilayah penolakan H_0 . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima yang artinya Kemudahan pelayanan dan Akurasi PPOB secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja PPOB. Kemudahan pelayanan dan Akurasi PPOB secara bersama-sama menunjukkan adanya pengaruh positif sehingga berdampak dalam meningkatkan kinerja PPOB, sebaliknya jika Kemudahan pelayanan dan Akurasi PPOB secara bersama-sama tidak menunjukkan pengaruh positif maka akan berdampak pada penurunan kinerja PPOB.

Pembahasan

Hasil penelitian yang dilakukan secara simultan menunjukkan Kemudahan pelayanan dan Akurasi PPOB secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja PPOB pada pelanggan PT Perusahaan Gas Negara. Kemudahan pelayanan dan Akurasi PPOB secara bersama-sama menunjukkan adanya pengaruh positif sehingga berdampak dalam meningkatkan kinerja PPOB.

Hasil penelitian yang dilakukan secara parsial menunjukkan Kemudahan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kinerja PPOB, artinya Kemudahan pelayanan akan memberikan pengaruh nyata dalam meningkatkan kinerja PPOB. Akurasi PPOB berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kinerja PPOB, artinya Akurasi PPOB akan memberikan pengaruh nyata dalam meningkatkan kinerja PPOB. Hasil penelitian menunjukkan Akurasi PPOB yang dominan berpengaruh terhadap kinerja PPOB artinya Akurasi PPOB lebih menentukan dalam meningkatkan kinerja PPOB pada pelanggan PT Perusahaan Gas Negara.

Nilai koefisien determinasi (*R square*) sebesar 84,5%. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan Kemudahan Pelayanan dan Akurasi PPOB dapat menjelaskan variasi dalam Kinerja PPOB cukup kuat sedangkan sisanya sebesar 15,5% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar dari variabel yang diteliti.

PPOB (*Payment Point Online Bank*) adalah Satu kesatuan Sistem Hardware dan Sistem Software Aplikasi, Jaringan Komunikasi Data dan Rekonsiliasi Data sehingga dapat berfungsi sebagai media interaksi sistem pembayaran tagihan secara online dengan pihak bank sebagai penyelenggara. Sekaligus penampung dana pelanggan untuk diteruskan kepada mitra kerjanya. Payment Point adalah tempat atau loket yang menerima pembayaran pelanggan yang dikelola oleh perorangan, atau badan usaha.

PPOB merupakan layanan pembayaran secara online real time, yang diselenggarakan oleh pelaku usahadengan dunia perbankan, dan memanfaatkan fasilitas perbankan. Dengan

demikian jelas bahwa telah terjadi adanya kesepakatan antara pihak pelaku usaha dengan pihak perbankan tentang pemanfaatan fasilitas perbankan dalam pembayaran konsumen bagi pelaku usaha. Dengan berjalannya PPOB, maka proses pembayaran tidak lagi bekerjasama dengan payment point-payment point, tetapi hanya bekerjasama dengan pihak bank atau jasa keuangan lainnya. Tidak ada proses utang piutang dengan *payment point-payment point* sebagaimana yang mungkin terjadi sebelumnya, yang ada adalah proses rekonsiliasi keuangan dengan bank atau jasa keuangan lainnya.

Hasil penelitian ini didukung penelitian terdahulu oleh Kunto Wibisono(2010) Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap aplikasi sistem teknologi informasi di perusahaan. Hasil ini mendukung hipotesis yang menyatakan bahwa “Penerapan teknologi informasi memberikan perbedaan yang signifikan ditinjau dari proses manajemen kualitas (*strategic planning process, output quality assurance, important innovations, human resources utilization, information and analysis*)”.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja *Payment Point Online Banking (PPOB)* berpengaruh dalam mempermudah pelanggan dalam kegiatan PPOB pada PT Perusahaan Gas Negara. Hal ini didukung dari hasil penelitian yang menyatakan Kemudahan pelayanan dan Akurasi PPOB secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kinerja PPOB pada pelanggan PT Perusahaan Gas Negara.
2. Hasil penelitian menunjukkan Kemudahan pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kinerja PPOB, begitu juga dengan Akurasi PPOB berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kinerja PPOB.
3. Nilai koefisien determinasi memberikan gambaran pada Kemudahan pelayanan dan Akurasi PPOB dalam menjelaskan variasi yang cukup kuat untuk meningkatkan kinerja PPOB pada pelanggan PT Perusahaan Gas Negara

Saran

Disarankan kepada pihak management agar dapat:

1. Disarankan Kinerja PPOB pada PT Perusahaan Gas Negara semakin ditingkatkan dengan cara memperbaiki sistem kerja *payment point online banking* dalam mempermudah pelanggan, bekerja dengan akurat, memberikan kepuasan buat pelanggan dan memberikan kontribusi pada ekonomi..
2. Disarankan PPOB yang diciptakan dapat memberikan kemudahan buat pelanggan dalam menggunakan, kemudahan pelayanan memberikan kontribusi positif dalam meyakinkan pelanggan bahwa PPOB yang diciptakan memberikan manfaat positif buat pelanggan.
3. Disarankan kepada PT Perusahaan Gas Negara agar akurasi PPOB di perbaiki atau diupdate sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan perlu adanya pendataan ulang data pelanggan agar pada saat diperlukan mengenai laporan pelanggan dapat dipertanggungjawabkan.
4. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain yang diduga besar pengaruhnya bagi pihak manajemen perusahaan dalam mempermudah pelayanan pelanggan pada PT Perusahaan Gas Negara.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi, Sunyoto. 2006. *Sistem Pengolahan Basis Data MS-SQL Server + SQL*, Yogyakarta: Penerbit Modul Andi Sunyoto, S.Kom.
- Arikunto, S. 2005. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rieka Cipta.
- Ariani, D.W., 2004. *Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Kuantitatif Dalam Manajemen Kualitas)*. Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- Arnia, M, 2001, Evaluasi Kinerja Organisasi Pemerintahan Kabupaten Siak Propinsi Jambi. *Jurnal Pemda Siak* No. 16 Edisi X, Agustus 2001.
- Bastian, Indra. 2001, "Akuntansi Sektor Publik", Yogyakarta: BPFE.
- Balaji, B. 2002. *Services Marketing and Management*. New Delhi: Chand & Company LTD.
- Beal, R.M 2000. "Competing Effectively : Environment Scanning, Competitive Strategy & Organization Performance in Small Manufacturing Firms". *Journal of Small Business Management*.
- Berkley BJ, Gupta A. *Improving service quality with information technology*. *International Journal of Information Management*. April, No. 14:109-121.
- Brennan L. 2001. *Total quality management in a research and development environment*. MCB University Press: Integrated Manufacturing System.
- Cooper, Donald R, and Schindler, Pamela S. 2003. *Business Research Methods*, 7th Edition, Mc. Graw Hill, Irwin.
- De, Waal. 2001. *Tree of Origin: What Primate Behavior Can Tell Us about Human social Evolution*, Harvard University Press.
- Effendy, Onang Uchjana. 2002. *Hubungan Masyarakat Study Komunikasi* Bandung: P.T. Remaja Rosdakarya.
- Erich, Helfert, A, 1996, *Teknik Analisis Keuangan (Petunjuk Praktis Untuk Mengelola dan Mengukur Kinerja Perusahaan)*, Edisi 8, Erlangga, Jakarta, 1996.
- Ferdinand, Agusty T. 2006. *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen. Aplikasi Model-model Rumit Dalam Penelitian Untuk Tesis Magister dan Disertasi Doktor*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2005. *Statistik Non-Parametrik*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2006. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang : Badan Penerbit Undip.
- Handyaningrat, Soewarno. 1996. *Administrasi Pemerintah Dalam Pembangunan Nasional*. Jakarta: CV Haji Mas Agung.
- [Http://harsupandahliiman.blogspot.com/2013/01/pengenrtian-akurasi.html](http://harsupandahliiman.blogspot.com/2013/01/pengenrtian-akurasi.html).
- Hartono J. 2003. *Sistem teknologi informasi pendekatan terintegrasi, konsep dasar teknologi, aplikasi, pengembangan, dan pengelolaan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Husein, Umar, 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta : Salemba Empat.
- Indriantoro, Supomo, 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta.
- Juran JM. 1988. *Juran's Quality Control*. Mc. Graw Hill.
- Karabakal N, Gunal A, Ritchie W. 1995. *Supply chain optimization tools improve the vehicle distribution at Volkswagen of America. (working paper)*. PROMODEL Inc.
- Kitab Undang-Undang HukumPerdata (Burgerlijk Wetboek), Niniek Suparni, 2000. PT Rineka Cipta.
- Kotler, K.L.Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kuncoro, Mudrajad. 2004. *Otonomi Dan Pembangunan Daerah: Reformasi, Perencanaan, Strategi, dan Peluang*. Jakarta: Erlangga.

- Lagrosen S. 2001. *Strengthening the weakest link of TQM from customer focus to customer understanding*. The TQM Magazine, Volume 13 Number 5:348-354.
- Lupiyoadi, Rambat 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Mas'ud, Fuad. 2004. *Survai Diagnosis Organisasional Konsep & Aplikasi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Mc Adam & Jackson N. 2002. *A sectoral industry of ISO 9000 and TQM transition: the UK and Irish bresing sector*. MCB University Press: Integrated Manufacturing System.
- Murphy KJ. et al. 1996. Dietary flavanols and procyanidin oligomers from cocoa (Theobroma cacao) inhibit platelet function 1-3 Am J Clin Nutr (77): 1466-1473.
- Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sedarmayanti. 2001. *Produktivitas Kerja Karyawan*. Bandung: Mandar Maju
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jilid 1. Edisi 4. Salemba Empat
- Sinulingga, Sukaria. 2011, *Metode Penelitian*, USU Press, Medan
- Sugiyono, 2006, *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan Ketujuh, Bandung: CV. Alfabeta.
- Supranto, J. 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Cetakan Ketiga PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Tschohl, dan S Franzmeier. (terj). 2003. *Achieving Excellent Through Costumer*.
- Venkatraman dan Ramanujam. 1986. Measurement of Business Performance in Strategy Research: A Comparison of Approaches, *Academy of Management Review, Vol. 1 (4), 801-04*.
- Voss, G.B and Voss Z.G., 2000. Strategic Orientation and Firm Performance in an Artistic Environment. *Journal of Marketing, Vol. 64, (January), pp. 67-83*
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja* :Rajawali Pers. Jakarta.
- Yazid. 2001, *Pemasaran Jasa : Konsep dan Implementasi, Edisi Kedua*, Penerbit: Fakultas Ekonomi. UII, Yogyakarta
- Zadrony MA, Ferrazzi KE. 1992. *Building a technology base for TQM*. Chief Information Officer Journal, Vol. 5 Nos.

**PENGARUH *RECEIVABLE TURNOVER* DAN *DEBT TO ASSET RATIO* (DAR)
) TERHADAP *RETURN ON ASSET* (ROA) PADA PERUSAHAAN PERTANIAN
YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA (BEI)**

M. BASRI KAMAL

Dosen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

ABSTRAK

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk menguji dan mengetahui pengaruh *Receivable Turnover* dan *Debt to Asset Ratio* terhadap *Return on Asset* pada perusahaan Pertanian yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia.

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perusahaan Pertanian yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) dari Periode 2009-2013 yang berjumlah 8 perusahaan. Sedangkan sampel yang memenuhi kriteria dalam penarikan sampel untuk penelitian ini adalah berjumlah 8 perusahaan. Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari *Receivable Turnover* dan *Debt to Asset Ratio*, sedangkan variabel dependennya adalah *Return on Asset*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik dokumentasi. Sementara itu teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, uji asumsi klasik, uji hipotesis (uji t dan uji F) dan koefisien determinasi. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program *Software SPSS (Statistic Package for the Social Science) 16.00 for windows*.

Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa *Receivable Turnover* dan *Debt to Asset Ratio* secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap Profitabilitas (ROA). Sedangkan secara simultan penelitian ini membuktikan bahwa *Receivable Turnover* dan *Debt to Asset Ratio* berpengaruh tidak signifikan terhadap Profitabilitas (ROA) pada perusahaan Pertanian yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia periode 2009-2013.

Kata Kunci : *Return on Asset, Receivable Turnover, Debt to Asset Ratio.*

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia usaha dewasa ini yang semakin pesat merupakan dampak dari meningkatnya persaingan usaha yang kompetitif. Menghadapi keadaan ini perusahaan atau pimpinan perusahaan berusaha untuk menciptakan atau meningkatkan nilai perusahaan serta mampu mengolah faktor-faktor produksi yang dimiliki secara efektif dan efisien agar tujuan perusahaan tercapai.

Tujuan perusahaan yang utama adalah mempertahankan kelangsungan hidupnya (*going concern*) serta pencapaian laba yang optimal. Perusahaan dituntut untuk mampu menentukan kinerja usaha yang baik sebagai jaminan kelangsungan hidupnya. Tidak sedikit perusahaan yang menjual produk-produknya secara kredit kepada pelanggan.

Transaksi penjualan secara kredit seperti ini pada umumnya disebut piutang, Piutang merupakan bagian penerimaan perusahaan yang sangat penting yang timbul sebagai akibat dari adanya kebijakan penjualan barang atau jasa dengan kredit, dimana debitur tidak memberikan suatu jaminan yang secara resmi. Rudianto (2012, hal. 210) menerangkan : Piutang adalah klaim perusahaan atau uang, barang atau jasa kepada pihak lain akibat transaksi dimasa lalu.”

Jika dilihat dari prospeknya, industri saat ini sangat menguntungkan. Namun dilihat dari fenomena yang ada, bahwa tidak semua perusahaan industri memiliki prospek yang bagus. Bila kita membicarakan hasil penjualan, maka kita akan membicarakan profit atau keuntungan. Profit atau keuntungan dapat diukur atau dinilai dari kinerja keuangan perusahaan.

Profit atau keuntungan merupakan tujuan utama berdirinya setiap perusahaan. Perusahaan dalam aktivitasnya selalu berusaha untuk mencapai laba yang optimal. Dengan demikian perusahaan dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya. Karena itu setiap perusahaan yang berdiri harus mempunyai laporan keuangan agar suatu perusahaan dapat mengetahui kondisi kesehatan keuangan perusahaan tersebut. Setiap perusahaan tentunya menginginkan laba atau profit yang besar dari setiap penjualannya. Hal ini dapat diukur dengan rasio profitabilitas, profitabilitas merupakan salah satu indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja keuangan perusahaan.

Menurut Kasmir (2012, hal. 114) rasio profitabilitas merupakan rasio untuk menilai kemampuan perusahaan dalam mencari keuntungan atau laba dalam suatu periode tertentu. Rasio ini juga memberikan ukuran tingkat efektivitas manajemen suatu perusahaan yang ditunjukkan dari laba yang dihasilkan dari penjualan atau dari investasi. Ada beberapa alat ukur yang dipergunakan untuk mengukur tingkat profitabilitas, antara lain : *Return On Assets* (ROA), dan *Return On Equity* (ROE). *Gross Profit Margin* (GPM), *Net Profit Margin* (NPM), *Operating Profit Margin* (OPM). Dan didalam penelitian ini profitabilitas akan diukur dengan menggunakan *Return On Assets* (ROA).

Perusahaan akan melakukan berbagai aktivitas untuk mencapai tujuannya memperoleh profit atau laba demi menjaga keberlangsungan hidup perusahaan, karena profit digunakan untuk dapat melangsungkan kegiatan operasionalnya. Demikian halnya dengan perusahaan pertanian yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) periode 2009-2013 dan termasuk dalam kelompok industri manufaktur.

KAJIAN TEORI

1. Profitabilita

Return On Assets (ROA) merupakan bagian dari rasio profitabilitas dalam menganalisa laporan keuangan atas laporan kinerja keuangan perusahaan. Pengukuran kinerja dengan *Return On Assets* (ROA) menunjukkan kemampuan dari modal yang diinvestasikan dalam keseluruhan aktiva untuk menghasilkan laba. Rasio ini dipergunakan untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam menghasilkan keuntungan dengan penggunaan keseluruhan aktiva perusahaan yang dimiliki. Rasio ini diperoleh dari laba bersih setelah pajak dibagi total aktiva.

Return On Aseets (ROA) menggambarkan sejauh mana kemampuan aset-aset yang dimiliki perusahaan bisa menghasilkan laba. Berhubungan dengan pengertian *Return On Assets* (ROA), maka berikut ini beberapa pendapat para ahli yang memiliki pengertian atau definisi yang berbeda-beda dan saling berbeda pendapat dalam penyampaiannya.

Munawir (2010, hal. 89) *Return on Invesment* itu sendiri adalah salah satu bentuk dari rasio profitabilitas yang dimaksud dengan dapat mengukur kemampuan perusahaan dengan keseluruhan dana yang ditanamkan dalam aktiva yang digunakan untuk operasinya perusahaan untuk menghasilkan keuntungan.

Kasmir (2012, hal. 201) Hasil pengembalian investasi atau lebih dikenal dengan nama *Return On Invesment* atau *Return On Assets* merupakan rasio yang menunjukkan hasil (*return*) atas jumlah aktiva yang digunakan dalam perusahaan, *Return On Invesment* (ROI) juga merupakan suatu ukuran tentang efektivitas manajemen dalam mengelola investasinya.

Sedangkan menurut Syamsuddin (2009, hal. 63) *Return On Investment* (ROI) atau sering disebut dengan *Return On Assets* (ROA) merupakan pengukuran kemampuan perusahaan secara keseluruhan didalam menghasilkan keuntungan dengan jumlah keseluruhan aktiva yang tersedia dalam perusahaan.

Menurut Brigham dan Houston (2010, hal. 148) Rasio *Return On Assets* (ROA) dapat diukur dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Return On Assets} = \frac{\text{Laba Bersih Setelah Pajak}}{\text{Total Aktiva}}$$

Rasio ini adalah suatu cara yang digunakan untuk melihat keberhasilan seorang manajer dalam menjalankan tugasnya. Dengan rasio ini pendapatan atau laba akan dibandingkan dengan dana yang ditanamkan.

a. **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Return On Assets (ROA)**

Apabila kinerja perusahaan baik dan menghasilkan laba bersih yang tinggi atas penggunaan total asset perusahaan secara optimal maka dapat mempengaruhi nilai dari perusahaan dan kinerja perusahaan untuk menghasilkan laba tersebut dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor. ROA mempunyai faktor-faktor yang dipengaruhi. Faktor-faktor tersebut berhubungan dengan penjualan.

Menurut Munawir (2010, hal. 89) ROA dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu :

1) *Turnover* dari operating asset (tingkat perputaran aktiva yang digunakan untuk beroperasi) yaitu merupakan ukuran tentang sampai seberapa jauh aktiva ini yang telah dipergunakan didalam kegiatan perusahaan atau menunjukkan berapa kali operating asset berputar dalam satu periode tertentu, biasanya satu tahun.

2) *Profit margin*, yaitu besarnya keuntungan operasi yang dinyatakan dalam persentase dan jumlah penjualan. Profit margin ini mengukur tingkat keuntungan yang dapat dicapai oleh perusahaan dihubungkan dengan penjualannya.

Rasio ini merupakan rasio terpenting diantara rasio profitabilitas yang lainnya. Semakin besar *Return On Asset* (ROA) menunjukkan kinerja yang semakin baik, karena tingkat pengambilan semakin besar. *Return On Asset* (ROA) menunjukkan kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba dari aktiva yang digunakan.

Selain itu Syamsuddin (2009, hal. 63) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi *Return On Asset* (ROA) yaitu:

Return On Asset (ROA) adalah merupakan pengukuran kemampuan perusahaan secara keseluruhan didalam menghasilkan keuntungan dengan jumlah keseluruhan aktiva yang tersedia didalam perusahaan, yang dipengaruhi oleh *TurnOver* dari *Operating Asset*, *Profit Margin*, penjualan, perputaran total aktiva.

b. **Tujuan Dan Manfaat Return On Assets (ROA)**

Return On Asset memiliki tujuan dan mafaat tidak hanya bagi pihak pemilik perusahaan atau manajemen saja, tetapi juga bagi pihak luar perusahaan terutama pihak-pihak yang memiliki hubungan atau kepentingan dengan perusahaan .

Menurut Kasmir (2012, hal.197-198) tujuan penggunaan *Return on Asset* bagi perusahaan maupun bagi pihak luar yaitu :

- 1) Untuk mengukur atau menghitung laba yang diperoleh perusahaan dalam suatu periode tertentu .
- 2) Untuk menilai posisi laba perusahaan tahun sebelumnya dengan tahun sekarang.
- 3) Untuk menilai perkembangan laba dari waktu ke waktu .
- 4) Untuk menilai besarnya laba bersih sesudah pajak dengan modal sendiri .
- 5) Untuk mengukur produktivitas dari seluruh dana perusahaan yang digunakan baik modal sendiri.

Adapun pendapat Kasmir (2012, hal.198) manfaat yang diperoleh adalah untuk :

- 1) Mengetahui besarnya tingkat laba yang diperoleh perusahaan dalam satu periode
- 2) Mengetahui posisi laba perusahaan tahun sebelumnya dengan tahun sekarang.
- 3) Mengetahui perkembangan laba dari waktu ke waktu
- 4) Mengetahui besarnya laba bersih sesudah pajak dengan pajak sendiri.
- 5) Mengetahui produktivitas seluruh dana perusahaan yang digunakan baik modal sendiri maupun pinjaman.

c. Pengukuran Return On Assets (ROA)

Return On Asset (ROA) menunjukkan kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba dari aktiva yang digunakan. *Return On Asset* (ROA) merupakan rasio yang terpenting di antara rasio profitabilitas yang ada. ROA diperoleh dengan cara membandingkan laba bersih setelah pajak terhadap total aktiva. Secara keseluruhan didalam menghasilkan keuntungan dengan jumlah keseluruhan aktiva yang tersedia didalam perusahaan.

Menurut Sartono (2012, hal. 123) *Return On Asset (ROA)* dapat diukur dengan rumus :

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

Sedangkan Harmono (2009, hal. 110) *Return On Asset (ROA)* dapat diukur dengan nama :

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

2. Perputaran Piutang

Piutang merupakan pos penting dalam perusahaan karena merupakan bagian aktiva lancar yang likuiditas dan selalu dalam keadaan berputar. Artinya, piutang dapat dijadikan menjadi kas dengan segera dimana jangka waktu paling lama satu tahun. Piutang yang dimiliki satu perusahaan mempunyai hubungan yang erat dengan volume penjualan kredit.

Piutang merupakan bagian penerimaan perusahaan yang sangat penting yang timbul sebagai akibat dari adanya kebijakan penjualan barang atau jasa dengan kredit, dimana debitur tidak memberikan suatu jaminan yang secara resmi. Rudianto (2012, hal. 210) menerangkan : Piutang adalah klaim perusahaan atau uang, barang atau jasa kepada pihak lain akibat transaksi dimasa lalu.”

Menurut Kasmir (2012, hal. 176) perputaran piutang merupakan rasio yang digunakan untuk mengukur berapa lama penagihan piutang selama satu periode atau berapa kali dana yang ditanam dalam piutang ini berputar dalam satu periode.

Menurut Syamsuddin (2009, hal. 49) perputaran piutang adalah untuk mengukur likuiditas atau aktivitas dari piutang perusahaan.

a.Faktor- faktor yang Mempengaruhi Besar Kecilnya Piutang

Perputaran piutang yang dimiliki suatu perusahaan mempunyai hubungan yang erat dengan jumlah penjualan kredit, sehingga didalam usaha pengendalian piutang dilakukan oleh perusahaan adalah melalui kebijakan kredit yaitu harus memperhatikan tentang besarnya kebijakan penjualan kredit yang dilakukan oleh perusahaan terhadap hasil produksinya. Terdapat beberapa faktor penting piutang menurut Syamsuddin (2009, hal. 256) antara lain :

1) Kebijakan Kredit

Kebijakan penjualan kredit adalah merupakan pedoman yang ditempuh oleh perusahaan dalam menentukan apakah kepada seseorang langgan akan diberikan kredit dan kalau diberikan berapa banyak atau berapa jumlah kredit yang akan diberikan tersebut.

2) Persyaratan Kredit

Persyaratan kredit atau *Credit Term* menunjuk kepada pembayaran yang disyaratkan kepada para langganan yang membeli secara kredit, misalnya hal tersebut mungkin dinyatakan sebagai berikut : 2/10 net 30. Persyaratan kredit seperti ini mengandung arti bahwa pembeli akan menerima potongan tunai atau cash discount sebesar 2% apabila pembayaran kredit dilakukan paling lama sepuluh hari setelah awal periode kredit. Bila mana pembeli tidak mengambil potongan tunai yang ditawarkan (tidak membayar dalam waktu 10 hari) maka keseluruhan jumlah utangnya (piutang bagi perusahaan penjual) harus dibayar dalam waktu paling lambat 30 hari sesudah awal periode kredit. Dengan demikian, persyaratan kredit atau *Credit Tern* meliputi tiga hal yaitu, :

- a. Potongan tunai atau cash discount
- b. Periode potongan tunai (dalam contoh diatas 10 hari)
- c. Periode kredit (dalam contoh diatas 30 hari).

Perubahan dari ketiga ataupun salah satu faktor – faktor diatas akan membawa pengaruh terhadap profitabilitas perusahaan.

3) Kebijakan Pengumpulan Piutang

Kebijakan pengumpulan piutang suatu perusahaan adalah merupakan prosedur yang harus diikuti dalam mengumpulkan piutang –piutangnya bila mana sudah jatuh tempo. Sebagaimana dari keefektifan perusahaan dalam menerapkan kebijakan pengumpulan piutangnya dapat dilihat dari jumlah kerugian piutang atau *bad debt expenses*, karena jumlah piutang yang dianggap sebagai kerugian tersebut tidak hanya tergantung pada kebijakan pengumpulan piutang tetapi juga kepada kebijakan- kebijakan penjualan kredit yang diterapkan.

b. Pengukuran Perputaran Piutang

Perputaran piutang menunjukkan seberapa cepat piutang yang dapat dikonversikan ke kas. Perputaran piutang dianalisis untuk menilai keefektifan piutang yang dapat ditoleransi. Semakin baik (cepat) tingkat perputaran piutang perusahaan maka semakin efektif pengelolaan piutangnya dan semakin cepat piutang dapat dikonversikan ke kas sehingga profitabilitas meningkat.

Menurut Sartono (2012, hal. 119) :

bahwa perputaran piutang (*receivable turn over*) dapat dihitung dengan cara membagi penjualan kredit dengan piutang.

$$\text{Perputaran Piutang} = \frac{\text{Penjualan Kredit}}{\text{Piutang}}$$

Menurut Kasmir (2010, hal. 176) :

pengukuran tingkat perputaran piutang adalah sebagai berikut:

$$\text{Perputaran Piutang} = \frac{\text{Penjualan Kredit}}{\text{Rata - rata Piutang}}$$

3. Debt to Asset Ratio

a. Pengertian Debt to Asset Ratio

Keputusan modal perusahaan berkaitan erat dengan sumber dana, baik yang berdari aspek internal maupun aspek eksternal perusahaan .Modal adalah hak dan bagian yang

dimiliki oleh perusahaan yang ditujukan dalam modal (modal saham), surplus dan laba yang ditahan, atau kelebihan nilai aktiva yang dimiliki perusahaan terhadap seluruh utangnya, artinya modal merupakan suatu dana perusahaan dalam menjalankan usahanya baik yang berasal dari perusahaan juga pinjaman dari luar perusahaan.

Struktur modal merupakan masalah penting dalam hal pengambilan keputusan mengenai pembelanjaan perusahaan, struktur modal tersebut tercermin pada hutang jangka panjang dan unsure-unsur modal sendiri. Struktur modal dapat mengindikasikan sejauh mana manajemen mampu mengolah struktur dengan optimal dan mempertimbangkan rata-rata biaya modal yang efisien.

Menurut Sartono (2012, hal 225) menyatakan bahwa “Struktur modal merupakan perimbangan jumlah utang jangka pendek yang bersifat permanen, utang jangka panjang, saham preferen dan saham biasa”. Suatu perusahaan melakukan aktivitas bisnis dengan mengandalkan dari modal sendiri tetapi memiliki resiko bisnis yang mungkin timbul dari aktivitas operasionalnya, akan tetapi apabila tidak mengendalikan dana dari modal pinjaman, akibatnya dari adanya utang maka akan timbul kewajiban kepada pihak luar untuk melunasi pembayaran pada waktu yang telah ditetapkan.

Sedangkan menurut Riyanto (2009, hal 22) Struktur modal adalah pembelanjaan permanen dimana perimbangan antara utang jangka panjang dengan modal sendiri.

Jadi dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa Struktur modal adalah penggunaan modal pinjaman yang bertujuan untuk memaksimalkan kekayaan pemilik. Dimana struktur modal merupakan keputusan keuangan yang kompleks dan seorang manajer keuangan harus dapat menilai struktur modal perusahaan dan memahami hubungannya dengan resiko.

Rasio struktur modal yang menjadi fokus penelitian ini adalah *Debt to On Asset Ratio* merupakan salah satu rasio *leverage* yang bertujuan untuk mengukur kemampuan dari total aktiva yang dijadikan jaminan untuk keseluruhan utang perusahaan.

b. Manfaat Struktur Modal (Debt to Asset Ratio)

Struktur modal juga mempunyai manfaat besar suatu pembiayaan dengan pinjaman yaitu melalui pengurangan pajak yang diperoleh dari pemerintahan yang mengizinkan bahwa bunga atas pinjaman dapat mengurangi dalam menghitung pendapatan kena pajak

Manfaat *Debt to Asset Ratio* menurut Kasmir (2012, hal.154) adalah :

- 1) Untuk menganalisis posisi perusahaan terhadap kewajiban kepada pihak lainnya (kreditor)
- 2) Untuk menganalisis kemampuan perusahaan dalam memenuhi kewajiban yang bersifat tetap .
- 3) Untuk menganalisis keseimbangan antar nilai aktiva khususnya aktiva tetap dan modal .
- 4) Untuk menganalisis keseimbangan antar nilai aktiva khususnya aktiva tetap dan modal.

Intinya manfaat *Debt to Asset Ratio* yaitu mengetahui beberapa hal berkaitan dengan hal modal sendiri dan modal pinjaman serta mengetahui rasio kemampuan perusahaan untuk memenuhi kewajibannya.

C. Faktor-faktor yang mempengaruhi Debt to Asset Ratio

Dalam menentukan struktur modal yang optimal ,perusahaan akan mempertimbangkan faktor-faktor yang mempengaruhi penentuan struktur modal tersebut. Menurut Brigham dan Houston (2011, hal.188-190) mengatakan bahwa struktur modal dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu :

- 1) Stabilitas penjualan

- 2) Struktur asset
- 3) Leverage operasi
- 4) Tingkat pertumbuhan
- 5) Profitabilitas
- 6) Pajak
- 7) Kendali
- 8) Sikap manajemen
- 9) Sikap pemberi pinjaman
- 10) Kondisi luar
- 11) Kondisi internal perusahaan
- 12) Fleksibilitas keuangan

d. Pengukuran Debt to Asset Ratio

Rasio ini merupakan perbandingan antara utang lancar dan utang jangka panjang dan jumlah seluruh aktiva yang diketahui. Rasio ini menunjukkan beberapa bagian dari keseluruhan aktiva yang dibelanjai oleh hutang.

Pengukuran *Debt to Asset Ratio* Rasio ini merupakan perbandingan antara utang lancar dan utang jangka panjang dan jumlah seluruh aktiva yang diketahui. Rasio ini menunjukkan beberapa bagian dari keseluruhan aktiva yang dibelanjai oleh hutang.

Rasio ini dapat dihitung dengan rumus, menurut Harmono (2009, hal.112) yaitu:

$$\text{Debt to Asset Ratio} = \frac{\text{Total Hutang}}{\text{Total Aktiva}}$$

Dan rumus Debt to Asset Ratio menurut Sartono (2012, hal. 121) yaitu:

$$\text{Debt to Asset Ratio} = \frac{\text{Total Hutang}}{\text{Total Aktiva}}$$

Dari rumus di atas dapat diambil kesimpulan bahwa *Debt to Asset Ratio* merupakan mengukur bagian aktiva yang dibagikan aktiva yang digunakan untuk menjamin keseluruhan kewajiban atau utang .

B . Kerangka Konseptual

1. Pengaruh Receivable Turnover Terhadap Return on Asset

Piutang muncul karena perusahaan melakukan penjualan secara kredit untuk meningkatkan volume usahanya. Setiap perusahaan, apakah perusahaan itu perusahaan dagang ataupun perusahaan pabrik selalu mengadakan perputaran piutang. Tingkat perputaran piutang mempengaruhi rentabilitas perusahaan karena dengan adanya peningkatan perputaran piutang maka volume penjualan juga akan meningkat sehingga laba yang diterima perusahaan akan bertambah .

Menurut Kasmir (2012, hal. 176) “Semangkin tinggi rasio perputaran piutang menunjukkan bahwa modal kerja yang ditanamkan dalam piutang semangkin rendah (bandingkan dengan rasio tahun sebelumnya) dan tentunya kondisi ini bagi perusahaan semangkin baik. Sebaliknya jika rasio semangkin rendah ada *over invesment* dalam piutang”.

Tingkat perputaran piutang mempengaruhi rentabilitas perusahaan karena dengan adanya peningkatan perputaran piutang maka volume penjualan juga akan meningkat sehingga laba yang diterima perusahaan akan bertambah. Adapun hasil penelitian terdahulu Dwi Putri, Deffi (2014) yang menyatakan bahwa tingkat perputaran piutang berpengaruh positif terhadap profitabilitas. Dari uraian di atas maka diduga perputaran piutang berpengaruh terhadap profitabilitas.

2. Pengaruh *Debt to Asset Ratio* terhadap *Return on Asset*

Untuk menjalankan operasinya setiap perusahaan memiliki berbagai kebutuhan, terutama yang berkaitan dengan dana agar perusahaan dapat berjalan dengan semestinya. Dana selalu dibutuhkan untuk menutupi seluruh atau sebagian dari biaya yang diperlukan, baik dana jangka pendek maupun dana jangka panjang. Dana juga dibutuhkan untuk melakukan ekspansi atau perluasan usaha atau investasi baru. Artinya, didalam perusahaan harus selalu tersedia dana dalam jumlah tertentu sehingga tersedia pada saat dibutuhkan. Dalam hal ini, tugas manajer keuanganlah yang bertugas memenuhi kebutuhan tersebut.

Perusahaan-perusahaan lebih memilih pembiayaan internal daripada menggunakan pinjaman untuk mendanai investasi barunya maupun untuk tambahan modal. Perusahaan-perusahaan dengan profitabilitas yang tinggi akan menggunakan lebih banyak laba ditahan dan lebih sedikit utang. Oleh karena itu besarnya komponen utang akan berhubungan dengan tingkat Profitabilitas.

Menurut Kasmir (2012, hal. 156) Debt to Asset Ratio yaitu:

“Rasio utang yang digunakan untuk mengukur perbandingan antara total utang dengan total aktiva. Dengan kata lain, seberapa besar aktiva perusahaan diayai oleh utang atau seberapa besar utang perusahaan berpengaruh terhadap pengolahan aktiva.

Dari hasil pengukuran, apabila rasionya tinggi, artinya pendanaan dengan utang semakin banyak, maka semakin sulit bagi perusahaan untuk memperoleh tambahan pinjaman karena dikhawatirkan perusahaan tidak mampu menutupi utang-utangnya dengan aktiva yang dimilikinya.

Adapun hasil penelitian terdahulu Dewa Kadek Oka Kusumajaya (2011) menyatakan bahwa tingkat perputaran Debt to Asset Ratio berpengaruh positif terhadap Return on Asset. Jika perusahaan memutuskan menetapkan struktur modal dalam jumlah yang besar, kemungkinan tingkat likuiditas akan terjaga namun kesempatan untuk memperoleh laba yang besar akan menurun yang pada akhirnya berdampak pada menurunnya profitabilitas.

3. Pengaruh *Receivable Turn Over* dan *Debt to Asset Ratio* terhadap *Return on Asset*

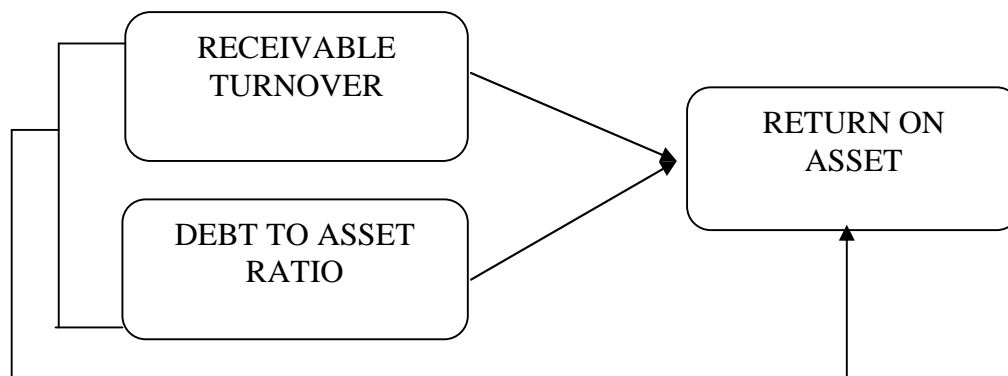
Semangkin tinggi *Return On Assets* maka akan semangkin baik perusahaan tersebut dalam menggunakan aktiva dan kegiatan operasionalnya dan sebaliknya jika *Return On Assets* rendah maka perusahaan belum mampu dalam hal mengelola aktiva yang dimiliki dalam kegiatan operasionalnya.

Menurut Kasmir (2012, hal. 176) “Semangkin tinggi rasio perputaran piutang menunjukkan bahwa modal kerja yang ditanamkan dalam piutang semangkin rendah (bandingkan dengan rasio tahun sebelumnya) dan tentunya kondisi ini bagi perusahaan semangkin baik. Sebaliknya jika rasio semangkin rendah ada *over invesment* dalam piutang”.

Hubungan perputaran *Debt to Asset Ratio* dengan *Return on Asset* adalah jika perusahaan memutuskan menetapkan struktur modal dalam jumlah yang besar, kemungkinan tingkat likuiditas akan terjaga namun kesempatan untuk memperoleh laba

yang besar akan menurun yang pada akhirnya berdampak pada menurunnya profitabilitas. Adapun hasil penelitian terdahulu Sri Dewi Anggadini dan Imam Rajiman (2009) menyatakan bahwa *Receivable Turn over* dan *Debt to Asset Ratio* berpengaruh positif terhadap *Return on Asset*.

Perputaran piutang merupakan bagian dari modal kerja yang dimiliki perusahaan yang memiliki peranan penting dalam kegiatan operasional perusahaan dan selalu berputar setiap tahunnya. Dimana perputaran piutang menunjukkan kecepatan perputaran piutang dapat kembali menjadi kas. Dengan demikian Tinggi perputaran piutang maka menunjukkan tingginya volume penjualan yang dicapai perusahaan dengan begitu perusahaan akan memperoleh laba. Hubungan *Receivable Turn Over* dan *Debt to Asset Ratio* terhadap *Return on Asset* dapat dilihat pada kerangka konseptual sebagai berikut :



Gambar II-1 : Gambar Paradigma Penelitian

C . Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah diatas (Sugiyono, 2012, hal. 93). Oleh karena itu, jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Hipotesis tersebut bisa tentang prilaku, fenomena, atau keadaan tertentu yang telah terjadi atau yang akan terjadi.

Berdasarkan rumusan setra tujuan dari penelitian ini, maka dapat diambil hipotesis-hipotesis sebagai berikut :

1. Ada pengaruh *Receivable TurnOver* terhadap *Return On Asset* pada Perusahaan Pertanian yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia pada Periode 2009- 2013.
2. Ada pengaruh *Debt to Asset Ratio* terhadap *Return On Asset* pada Perusahaan Pertanian yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia pada Periode 2009- 2013.
3. Ada pengaruh *Receivable TurnOver* dan *Debt to Asset Ratio* terhadap *Return On Asset* pada Perusahaan Pertanian yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia pada Periode 2009- 2013.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan peneliti ini adalah dengan menggunakan pendekatan asosiatif. Pendekatan asosiatif adalah pendekatan dengan menggunakan dua atau lebih variabel guna mengetahui hubungan atau pengaruh antar variabel yang satu dengan yang lainnya. Jenis data yang digunakan bersifat kuantitatif yaitu berbentuk angka dengan

menggunakan instrumen formal, standart, dan bersifat mengukur metode dan teori yang ada maka penelitian ini berbentuk penelitian.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik dokumentasi. Data yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan dengan mendokumentasikan dari laporan keuangan perusahaan otomotif yang bersumber dari Bursa Efek Indonesia (BEI). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data sekunder yang diperoleh dengan mengambil data-data yang di publikasikan oleh Bursa Efek Indonesia (BEI).

Penelitian dilakukan pada perusahaan pertanian yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) periode 2009 sampai dengan 2013. Waktu penelitian dilaksanakan mulai bulan November 2014 sampai dengan bulan Maret 2015.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah populasi perusahaan pertanian yang menerbitkan laporan keuangan lengkap setelah diaudit di Bursa Efek Indonesia selama periode 2009 sampai dengan 2013 yang berjumlah 8 perusahaan.

Metode yang digunakan dalam penarikan sampel adalah *puposive sampling* yaitu teknik mengetahui seberapa besar pengaruh *Receivabel Turn Over, Debt to Asset Ratio* (DAR) terhadap *Return on Asset* perusahaan. Jenis metode ini termaksud dalam metode penarikan sampel non *probabilitysampling*, yaitu metode pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Hanya elemen populasi yang memenuhi kreteria tertentu dari penelitian ini saja yang bisa menjadikan sampel penelitian.

Metode analisis yang digunakan dalam analisis ini adalah dengan menggunakan regresi linier berganda, pengujian hipotesis, dan koefisien determinasi .

A. Pembahasan

Analisis hasil temuan penelitian ini adalah mengenai hasil temuan dan keseuaian teori, pendapat, maupun penelitian terdahulu yang telah dikemukakan sebelumnya serta pola perilaku yang harus dilakukan untuk mengatasi hal tersebut. Berikut ini ada 2 (dua) bagian utama yang akan dibahas dalam analisis hasil temuan penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Pengaruh *Receivable Turnover* terhadap *Return on Asset*

Berdasarkan hasil penelitian diatas, antara *Receivable Turnover* terhadap *Return on Asset* pada perusahaan pertanian yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia menyatakan bahwa $-t_{\alpha} \leq t_{hit} \leq t_{\alpha}$ dengan nilai yakni $-2.024 \leq 0.342 \leq 2.024$. Hal ini menunjukkan bahwa t_{hit} berada pada daerah penerimaan H_0 atau dengan kata lain H_a ditolak. Jadi kesimpulannya berpengaruh tidak signifikan *Receivable Turnover* terhadap *Return on Asset* pada perusahaan pertanian yang terdaftar di bursa efek Indonesia periode 2009-2013.

Berpengaruh positif tidak signifikan *Receivable Turnover* terhadap *Return on Asset* artinya, *Receivable Turnover* meningkat bisa disebabkan adanya penjualan yang menurun dan tidak efektifnya penagihan piutang yang tak tertagih atau adanya penurunan pinjaman, sehingga laba bersih ikut naik, lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel IV.5 . Di sebabkan biaya yang tertanam yang belum efisien sehingga *Receivable Turnover* tidak optimal kembali ke dalam perusahaan, dana yang di peroleh belum dapat di gunakan untuk pembiayaan aktiva lancar perusahaan, ini akan menunjukkan kondisi *Return Asset* perusahaan yang belum baik. Adapun yang harus di perhatikan oleh perusahaan yaitu dalam kegiatan operasi perusahaan itu sendiri. Di antaranya pengolahan *receivable turn over* masih belum teratur dan efisien, menurunnya kualitas barang, belum terpenuhinya keinginan konsumen. *Receivable turnover* di pengaruhi antara penjualan dengan rata rata

kas yang di miliki oleh perusahaan. Hal ini berarti semakin tinggi receivable turn over tidak mempengaruhi tingginya *Return on Asset* perusahaan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang di lakukan oleh Nini Agustini (2013) yang menyatakan bahwa *Receivable Turnover* berpengaruh tidak signifikan terhadap *Return on Asset*.

Penelitian ini sesuai dengan teori Riyanto (2009, hal. 91) mengemukakan bahwa “Tinggi rendahnya receivable turnover mempunyai efek yang langsung terhadap besar kecilnya modal yang diinvestasikan dalam piutang. Semakin tinggi turnovernya, berarti semakin cepat perputarannya. Yang berarti semakin pendek waktu terikatnya modal dalam piutang, sehingga untuk mempertahankan net credit sales tertentu, dengan naiknya turnovernya, dibutuhkan jumlah modal yang lebih kecil yang diinvestasikan dalam piutang.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis serta teori, pendapat, maupun penelitian terdahulu yang telah dikemukakan diatas mengenai pengaruh *Receivable Turnover* terhadap *Return on Asset* perusahaan. Maka penulis dapat menyimpulkan bahwa ada kesesuaian antara hasil penelitian dengan teori, pendapat dan penelitian terdahulu yakni ada pengaruh tidak signifikan *Receivable Turnover* terhadap profitabilitas (*Return On Asset*) perusahaan.

2. Pengaruh *Debt to Asset Ratio* Terhadap *Return on Asset*

Berdasarkan hasil penelitian , antara *Debt to Asset Ratio* terhadap *Return on Asset* pada perusahaan pertanian yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia menyatakan bahwa $-t_{\alpha} \leq t_{hit} \leq t_{\alpha}$ dengan nilai yakni $-2.024 \leq -0.497 \leq 2.024$. Hal ini menunjukkan bahwa t_{hit} berada pada daerah penerimaan H_0 . Jadi kesimpulannya berpengaruh tidak signifikan *Debt to Asset* terhadap *Return on Asset* pada perusahaan pertanian yang terdaftar di bursa efek Indonesia periode 2009-2013.

Berpengaruh negatif tidak signifikan *Debt to Asset Ratio* terhadap *Return on Asset* artinya, *Debt to Asset Ratio* menurun bisa disebabkan adanya total hutang yang menurun dan tidak efektifnya pengolahan akiva sehingga laba belum maksimal sehingga laba bersih ikut menurun. Lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel IV. 8. Adapun yang harus di perhatikan oleh perusahaan yaitu dalam kegiatan operasi perusahaan itu sendiri. Dari hasil pengukuran, apabila rasionya tinggi, artinya pendanaan dengan utang semakin bnyak, maka semakin sulit bagi perusahaan untuk memperoleh tambahan pinjaman karena dikhawatirkan perusahaan tidak mampu menutupi utang-utangnya dengan aktiva yang dimilikinya.

Adapun hasil penelitian terdahulu Dewa Kadek Oka Kusumajaya (2011) menyatakan bahwa tingkat perputaran *Debt to Asset Ratio* berpengaruh positif terhadap *Return on Asset*. Jika perusahaan memutuskan menetapkan struktur modal dalam jumlah yang besar, kemungkinan tingkat likuiditas akan terjaga namun kesempatan untuk memperoleh laba yang besar akan menurun yang pada akhirnya berdampak pada menurunnya profitabilitas.

Dari hasil pengukuran, apabila rasionya tinggi, artinya pendanaan dengan utang semakin bnyak, maka semakin sulit bagi perusahaan untuk memperoleh tambahan pinjaman karena dikhawatirkan perusahaan tidak mampu menutupi utang-utangnya dengan aktiva yang dimilikinya.

3. Pengaruh *Receivable Turnover* dan *Debt to Asset ratio* Secara Bersama-sama Terhadap *Return On Asset*

Berdasarkan Uji F yang menguji secara simultan yaitu apakah ketiga variabel bebas yakni *Receivable Turnover* dan *Debt to Asset Ratio* ada pengaruh tidak signifikan terhadap

variabel terikat yaitu *Return On Asset* maka diperoleh nilai $F_{hitung} 0.213 < F_{table} 3.25$ kemudian dilihat dengan hasil nilai probabilitas signifikan $0.809 > 0,05$, maka H_0 diterima dan (H_a ditolak), artinya ada pengaruh tidak signifikan secara simultan terhadap *Return on Asset* pada perusahaan Pertanian yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI).

Berpengaruh positif tidak signifikan *Receivable Turnover* dan *Debt to Asset Ratio* terhadap *Return on Asset* artinya, Meningkatnya *Receivable Turnover* dan meningkatnya *Debt to Asset Ratio* bisa disebabkan adanya penjualan yang menurun dan tidak efektifnya penagihan piutang dan adanya adanya total hutang yang menurun dan tidak efektifnya pengolahan aktiva sehingga laba belum maksimal sehingga meningkatkan *Return on Asset* dapat ditingkatkan. Lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel IV. 5 dan 8. Adapun yang harus di perhatikan oleh perusahaan yaitu dalam kegiatan operasi perusahaan itu sendiri.

Dari hasil pengukuran, apabila rasionya tinggi, artinya pendanaan dengan utang semakin banyak, maka semakin sulit bagi perusahaan untuk memperoleh tambahan pinjaman karena dikhawatirkan perusahaan tidak mampu menutupi utang-utangnya dengan aktiva yang dimilikinya.

Adapun hasil penelitian terdahulu Sri Dewi Anggadini dan Imam Rajiman (2009) menyatakan bahwa *Receivable Turn over* dan *Debt to Asset Ratio* berpengaruh positif terhadap *Return on Asset*.

Perputaran piutang merupakan bagian dari modal kerja yang dimiliki perusahaan penting dalam kegiatan operasional perusahaan dan selalu berputar setiap tahunnya. Dimana perputaran piutang menunjukkan kecepatan perputaran piutang dapat kembali menjadi kas. Dengan demikian Tinggi perputaran piutang maka menunjukkan tingginya volume penjualan yang dicapai perusahaan dengan begitu perusahaan akan memperoleh laba.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian mengenai pengaruh *Receivable Turnover* dan *Debt to Asset Ratio* terhadap *Return On Asset* pada perusahaan Pertanian yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) periode 2009- 2013 dengan sampel 8 perusahaan adalah sebagai berikut :

1. Ada pengaruh yang tidak signifikan secara parsial antara *Receivable Turnover* terhadap *Return Turnover*, dimana diperoleh nilai $-2.024 < -0.342 < 2.024$. Dan nilai signifikansi sebesar 0.734 (lebih besar dari 0,05). Hal ini menyatakan bahwa H_0 diterima (tolak H_a) artinya *Receivable Turnover* berpengaruh tidak signifikan terhadap *Return on Asset* pada perusahaan Pertanian di BEI.
2. Ada pengaruh yang tidak signifikan secara parsial antara *Debt to Asset Ratio* terhadap *Return on Asset*, dimana nilai $-2.024 < -0.498 < 2.024$. Dan nilai signifikansi sebesar 0,621 (lebih besar dari 0,05). Hal ini menyatakan bahwa H_0 diterima artinya *Debt to Asset Ratio* berpengaruh tidak signifikan terhadap *Return on Asset* pada perusahaan Pertanian yang terdaftar di BEI.
3. Ada pengaruh tidak signifikan secara simultan antara *Receivable Turnover* dan *Debt to Asset Ratio* terhadap *Return on Asset*, dimana $F_{hitung} 0.213 < F_{table} 3.25$. kemudian dilihat dengan hasil nilai signifikan 0.809. H_0 diterima, artinya *Receivable Turnover* dan *Debt to Asset Ratio* secara bersama-sama ada pengaruh tidak signifikan terhadap *Return on Asset* pada perusahaan Tekstil dan Garmen yang terdaftar di BEI.

DAFTAR PUSTAKA

- Brigham, Eugece F. And Housto. (2010). “ *Dasar –dasar Manajemen Keuangan*”. (Edisi II). Jakarta : Salemba Empat.
- Harmono,SE,M.Si . (2009). “ *Manajemen Kuangan*” . CetakanPertama, Jakarta : PT.Bumi Aksara .
- Kasmir (2012). “ *Analisis Laporan Keuangan*” . (cetakan ketiga). Jakarta: PT Raja Grafindo Persada .
- Munawir (2010). “ *Analisis Laporan Keuangan*”. (Edisi keempat) Cetakan kelima belas . Liberty Yogyakarta
- Riyanto, Bambang (2009). “ *Dasar-dasar Pembelanjaan Perusahaan*”. (Edisi Keempat). Cetakan keenam . Yogyakarta : Liberty .
- Rudianto (2012). “ *Pengantar Akuntansi*” . Cetakan pertama. Jakarta : PT. Glora Aksara Pratama .
- Sartono, Agus (2012). ” *Manajemen Keuangan Teori dan Aplikasi* “ (edisi empat). Cetakan keenam . Yogyakarta, BPFE.
- Sugiyono (2012). “ *Metode Penelitian Bisnis*”. (Cetakan Ke-16). Bandung : Penerbit Alfabeta .
- Bursa Efek Indonesia (2014) . <http://www.idx.co.id>.

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. IRA WIDYA UTAMA UNIT USAHA DRIVING RANGE SBCC

MUTHOLIB

Dosen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

ABSTRAK

Kepuasan Pelanggan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja (hasil) yang dipersepsikan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi kualitas pelayanan dan harga.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Driving Range SBCC Medan.

Sampel penelitian ini sebanyak 100 pelanggan Driving Range SBCC dengan menggunakan teknik Accidental Sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan angket yang di uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data menggunakan uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai R Square sebesar 0,306. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan dan harga mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 30,6% dan sisanya 69,4% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti. Hal ini juga dapat dilihat dari $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($21,394 > 3,090$) dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan.

PENDAHULUAN

Setiap perusahaan jasa dituntut untuk mengenali pasar atau pelanggan sebaik mungkin. Perusahaan yang dapat mengenali pelanggannya dengan baik akan mempunyai kolerasi positif terhadap kinerja penjualan. Suatu perusahaan tidak hanya menjadi yang terbaik, tetapi dalam era setiap pelaku bisnis, mulai dari perusahaan kecil, perusahaan menengah, perusahaan besar nasional, sampai perusahaan internasional dituntut untuk mempunyai nilai kompetitif (*competitive value*) yang mampu membedakan usahanya dari pesaing, dimana setiap perusahaan berusaha mempunyai suatu produk/jasa yang mempunyai nilai kompetitif tinggi sehingga menjadikan produk/jasanya istimewa dimata konsumen.

Masalah yang dihadapi sebuah lembaga jasa pelayanan yang banyak pesaingnya adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan konsumen/pelanggan dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pelanggannya meningkat. Pihak manajemen perusahaan perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen/pelanggan sebagai upaya untuk memenuhi harapan/keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelanggan yang diberikan.

Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia jasa dan pelanggan,

memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dalam membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.

Thamrin dan Tantri (2012, hal. 38) mengatakan kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan senang setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kerja (hasil) yang ia rasakan dengan harapannya.

Dari kutipan diatas dapat dikatakan bahwa dalam usaha untuk mencapai tingkat kepuasan salah satu faktor yang penting adalah sistem pelayanan yang diberikan. Suatu pelayanan yang dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan sebagai pengguna jasa layanan tersebut. Pengukuran harapan pelanggan sebagai pengguna jasa layanan merupakan elemen yang penting dalam menyediakan pelayanan yang baik, efektif, dan efisien.

Selain kualitas pelayanan tingkat kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh harga yang ditawarkan oleh pihak perusahaan. Taufik Amir (2005, hal. 163) “mengatakan harga merupakan sejumlah uang yang dikeluarkan seseorang bayarkan untuk mendapatkan hak menggunakan produk/jasa yang diperoleh”.

Dari kutipan diatas harga merupakan hal yang harus juga diperhatikan perusahaan ketika konsumen/pelanggan melakukan pembelian produk/jasa, karena konsumen mengidentifikasi harga sebagai nilai. Peranan harga juga sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, bahkan harga juga menjadi tolak ukur bagi pelanggan untuk membeli produk ataupun jasa dari sebuah perusahaan.

Begitu juga dengan Driving Range SBCC (Setia Budi Country Club) sebuah anak perusahaan dari PT. Ira Widya Utama yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan bermain Golf, yang memberikan bantuan dalam memfasilitasi tempat bermain golf kepada masyarakat umum disekitarnya. Dengan tujuan memberikan pelayanan secara profesional kepada para konsumen dan pelanggan tetap.

Berdasarkan prariset yang dilakukan penulis pada kunjungan ke Driving Range, penulis melihat adanya keluhan pelanggan pada kualitas pelayanan yang terjadi. Seperti ketika pemain meminta bola golf yang baru pihak manajemen tidak dapat menyediakannya, pelanggan tidak menggunakan layanan tv berlangganan yang disediakan pihak manajemen dikarenakan pihak manajemen belum melakukan pembayaran. Selain itu adanya keluhan konsumen yang mengatakan bahwa harga jual pada menu makanan yang disediakan tidak sesuai.

LANDASAN TEORITIS

1. Kepuasan Pelanggan

Saat ini kepuasan pelanggan menjadi fokus perhatian oleh banyak pihak, baik pemerintahan, pelaku bisnis, pelanggan dan sebagainya. Hal ini disebabkan oleh semakin banyaknya pemahaman mereka atas konsep kepuasan pelanggan sebagai strategi untuk memenangkan persaingan didunia bisnis. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi perusahaan, karena pelanggan akan menyebarluaskan rasa puasnya kepada calon pelanggan, sehingga akan menaikkan reputasi dari perusahaan itu sendiri.

Menurut Susatyo (2014, hal. 77) Kepuasan Pelanggan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Sedangkan menurut Thamrin Abdullah (2012, hal. 38) kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dipersesikan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Berdasarkan beberapa kutipan diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan seseorang terhadap kinerja produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak bisa memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan. Dengan demikian, kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan tolak ukur yang penting bagi perusahaan.

a. Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

Dalam mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap produk/jasa atau dalam perusahaan tertentu, konsumen umumnya mengaju pada berbagai faktor atau dimensi.

Kualitas produk

- 1) Kualitas pelayanan
- 2) Emosional
- 3) Harga
- 4) Biaya

(Rambat Lupiyoadi, hal. 158)

b. Arti penting kepuasan pelanggan

Dengan terciptanya kepuasan pelanggan perusahaan akan memperoleh beberapa manfaat. Menurut Fandy Tjiptono (2008, hal. 24) menyatakan, “pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli ulang akan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.

2. Kualitas pelayanan

a. Pengertian kualitas pelayanan

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh dan berkembang.

Rambat Lupiyoadi (2013, hal. 212) kualitas pelayanan merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Dari defenisi diatas menunjukkan bahwa kualitas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan peran penting dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan pemberian pelayanan untuk memenuhi harapan pelanggan dan memberikan kontribusi yang sangat berarti bagi perusahaan dan secara keseluruhan.

b. Arti penting Kualitas Pelayanan

Menjadi organisasi yang berfokus pada konsumen adalah pilihan strategis bagi industri dan dunia usaha agar mampu bertahan ditengah situasi lingkungan ekonomi yang memperlihatkan kecenderungan seperti perubahan demi perubahan, persaingan dan semakin canggihnya kualitas hidup.

Menurut Rambat Lupiyoadi (2013, hal. 204) persoalan kualitas dalam pelayanan sudah menjadi “harga yang harus dibayar” oleh perusahaan agar tetap dapat bertahan dalam bisnisnya. Jadi, kualitas kini ibarat tiket masuk kedalam gelanggang pertandingan global apabila ingin bertahan dalam ranah yang sudah kompetitif.

Dari kutipan diatas, kualitas pelayanan harus diperhatikan dengan baik oleh perusahaan, karena bila tidak, tentunya hal tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan pelanggan serta persepsi negatif terhadap perusahaan.

c. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Ada kecenderungan dalam beberapa perusahaan untuk memandang beberapa kebutuhan dasar tentang kepuasan dari pelanggan sebagai suatu tambahan yang penting, sedangkan pelanggan menganggap mereka adalah sebagian dari produk atau jasanya yang mereka beli.

Menurut Fandy Tjiptono (2012, hal. 36) terdapat empat faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Investasi pada manajemen sumber daya manusia.
- 2) Industrialisasi jasa/layanan
- 3) Service customization
- 4) Pemantauan kepuasan pelanggan.

d. Indikator Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang diberikan hendaknya pelayanan yang dapat memberikan rasa puas bagi si penerima layanan tersebut dan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan diuntut untuk selalu disempurnakan dan ditingkatkan baik mutu ataupun kualitasnya pada masa yang akan datang. Menurut Kasmir (2012, hal. 215) menyatakan, terdapat lima unsur yang menentukan kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) *Tangibles* (bentuk nyata)
- 2) *Emphaty* (empati)
- 3) *Reliability* (keandalan)
- 4) *Responsiveness* (daya tanggap)
- 5) *Assurance* (jaminan atau kepastian)

3. Harga

a. Pengertian Harga

Kebanyakan perusahaan dalam memasarkan produknya, menetapkan harga berdasarkan suatu kombinasi barang secara fisik ditambah beberapa jasa lain serta keuntungan yang memuaskan. Harga suatu barang atau jasa merupakan salah satu faktor penentu bagi konsumen dalam menentukan produk yang akan digunakannya untuk memperoleh produk atau jasa dan juga harga dapat dikatakan penentu nilai suatu produk dibenak konsumen. Berikut ini akan penulis kemukakan pendapat atau pandangan beberapa ahli mengenai harga antara lain:

Menurut Kotler dan Keller (2007, hal. 179) Harga adalah faktor pemosisian utama dan harus diputuskan dalam kaitannya dengan pasar sasaran, bauran keragaman produk dan layanan, dan pesaingnya.

Berdasarkan kutipan diatas dapat diketahui bahwa harga merupakan sesuatu atau nilai yang ditukar untuk mendapatkan barang atau jasa yang ditukar untuk mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan dan untuk dijadikan hak kepemilikan, dimana melalui harga perusahaan memperoleh pendapatan.

b. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Penetapan Harga

Menurut Tjiptono (2008, hal. 154-155) keputusan - keputusan penetapan harga oleh perusahaan dipengaruhi faktor-faktor internal dan eksternal.

Faktor-faktor internal mencakup tujuan pemasaran, strategi bauran pemasaran, biaya, dan organisasi:

- 1) Tujuan Pemasaran
- 2) Strategi Bauran Pemasaran
- 3) Biaya
- 4) Organisasi

Faktor – faktor eksternal mencakup sifat pasar dan permintaan, persaingan dan unsur-unsur lingkungan lainnya.

1. Sifat pasar dan permintaannya
2. Persaingan
3. Unsur – unsur Eksternal Lainnya

Selain faktor-faktor diatas, perusahaan juga perlu mempertimbangkan faktor kondisi ekonomis (inflasi, boom atau resesi, tingkat bunga), kebijakan dan peraturan pemerintah dan aspek sosial (kepedulian terhadap lingkungan).

c. Arti Penting Harga

Pelanggan paling sensitif terhadap harga untuk produk yang mahal atau sering dibeli, sedangkan untuk barang berharga rendah yang jarang dibeli mereka sulit mengetahui akan adanya harga yang lebih tinggi.

Menurut Lupiyoadi (2013, hal. 136) menyatakan bahwa harga memainkan peranan penting dalam proses bauran pemasaran karena penentuan harga terkait langsung nantinya dengan pendapatan yang diterima oleh perusahaan. Selain itu harga juga menentukan seberapa jauh sebuah layanan/jasa dinilai oleh konsumen.

Dari penjelasan diatas, harga berperan penting untuk menarik konsumen untuk membeli suatu produk atau jasa. Dimana harga yang sesuai dengan kualitas produk ataupun jasa adalah yang diperhatikan konsumen itu sendiri.

d. Indikator Harga

Harga dibentuk oleh empat indikator, indikator harga adalah sebagai berikut (Rosvita Dua Lembang, 2011, hal. 40) :

- 1) Keterjangkauan harga produk(jasa)
- 2) Kesesuaian harga dengan kualitas produk(jasa)
- 3) Daya saing harga produk(jasa)
- 4) Kesesuaian dengan manfaat produk

KERANGKA KONSEPTUAL

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen

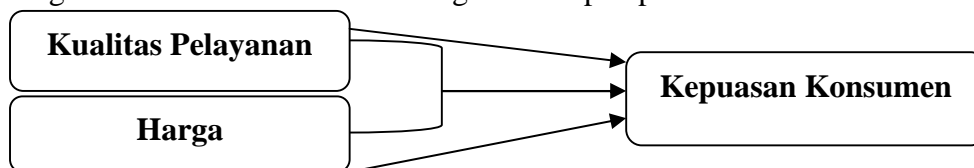
Perusahaan penyedia jasa layanan harus sangat memperhatikan kepuasan pelanggannya, karena pelanggan yang mendapatkan kepuasan yang lebih dari pelayanan dari suatu perusahaan, maka pelanggan akan merasa senang dan akan terus terikat dengan perusahaan dan tidak akan beralih ke perusahaan lain.

Pelanggan akan menentukan pilihan terhadap suatu produk ketika mereka merasa puas terhadap pelayanan dari perusahaan dan harga yang diberikan perusahaan sesuai dengan manfaat yang diterima oleh pelanggan dari produk atau jasa tersebut.

Menurut Lupiyoadi (2012, hal. 158) menyatakan “salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah; kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya.

Penelitian Nurbaity (2014) Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan referensi tentang hubungan-hubungan, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas dan harga terhadap kepuasan konsumen.



METODE PENELITIAN

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan assosiatif dan kuantitatif. Penelitian assosiatif adalah salah satu jenis eksplanasi (penjelasan) yang merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih guna memperkuat atau bahkan menolak teori atau hipotesis hasil penelitian yang sudah ada. Dengan penelitian ini maka dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala. Hal ini dikemukakan Sugiyono (2008, hal. 11).

Penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2012, hal. 13) menyatakan metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu.

2. Defenisi Oprasional

Defenisi oprasional yang bertujuan untuk memperjelas ataupun mempermudah pemahaman terhadap variabel dengan istilah yang digunakan dalam penelitian ini. Adapun yang menjadi defenisi oprasional dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan. Untuk lebih jelas peneliti memberikan defenisi oprasional sebagai berikut:

1. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan harapannya. Adapun elemen dari kepuasan pelanggan menurut Fandy Tjiotono (2005, hal. 352) adalah sebagai berikut:
 - a) Barang dan jasa yang berkualitas
 - b) Fokus pada pelanggan terbaik
 - c) Sistem penanganan keluhan secara efektif
 - d) Unconditional guarantees
 - e) Program pay-for-performance
2. Kualitas pelayanan adalah tingkatan atau nilai dari sebuah pelayanan yang dihasilkan untuk dapat diterima oleh konsumennya. Indikator kualitas pelayanan menurut, Lupiyoadi, (2011. Hal. 148):
 - a) Tangibles (bentuk fisik)
 - b) Reability (kehandalan)
 - c) Responsiveness (daya tanggap)
 - d) Assurance (jaminan)
 - e) Emphaty (perhatian yang tulus)
3. Harga adalah sejumlah uang yang mengandung utilitas/kegunaan tertentu yang dipergunakan untuk mendapatkan sebuah barang ataupun jasa. Indikator Harga menurut
 - a) Keterjangkauan harga produk (jasa)
 - b) Kesesuaian harga dengan kualitas produk (jasa)
 - c) Daya saing harga produk (jasa)

3. Populasi dan Sampel

A. Populasi

Menurut Sugiyono(2008, hal. 115) “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Dalam penelitian ini penulis menetapkan populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan yang mengunjungi PT. Ira Widya Utama Unit Usaha Driving Range SBCC.

B. Sampel

Menurut Sugiyono (2012, hal. 116) “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Karena populasi dalam penelitian sangat banyak maka diambil beberapa sampel untuk mewakili populasi tersebut. Besar yang diambil penulis sebanyak 100 responden.

Teknik yang digunakan penulis yaitu Acidental Sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Dalam hal ini penulis mengambil cara kerja 10 hari dan 10 orang perhari. (Sugiyono, 2008, hal. 120).

C. Teknik Pengumpulan Data

Guna mendapatkan data dalam membahas proposal skripsi ini penulis melakukan teknik pengumpulan data dengan cara, sebagai berikut:

1. Wawancara (interview), yaitu melakukan tanya jawab dengan pihak yang berwenang di perusahaan PT. Ira Widya Utama Unit Usaha Driving range SBCC Medan, guna untuk memperoleh data yang diperlukan. Teknik ini digunakan untuk melengkapi data tentang identifikasi masalah pada latar belakang.
2. Daftar pertanyaan (Questioner), adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan membuat daftar pertanyaan dalam bentuk angket dengan menggunakan skala likert dengan bentuk checklist.

D. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif, yakni menguji dan menganalisis data dengan perhitungan angka-angka dan kemudian menarik kesimpulan dari pengujian tersebut, dengan rumus-rumus dibawah ini:

a. Analisis Regresi linier Berganda

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e \quad (\text{Sugiyono, 2008, hal. 258})$$

Dimana:

- Y : Kepuasan Pelanggan
β₀ : Konstanta
β₁ : Koefisien Regresi
X₁ : Variabel Kualitas Pelayanan
X₂ : Variabel Harga
e : Standar eror

b. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik secara sederhana bertujuan untuk mengidentifikasi apakah regresi merupakan model yang baik atau tidak. Ada beberapa pengujian asumsi klasik tersebut yaitu:

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas data dilakukan untuk melihat bahwa suatu data terdistribusi secara normal atau tidak. Uji Normalitas data dilakukan dengan menggunakan PP plot standardized residual. Imam Ghozali (2005) menyatakan bahwa uji normalitas data dilihat dari tersebut, PP plot standardized residual mendekati garis diagonal maka data terdistribusi normal.

Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a) Uji Kolmogorov Smirnov

Uji ini bertujuan agar dalam penelitian ini dapat mengetahui berdistribusi normal atau tidaknya antara variabel independent dengan variabel dependent ataupun keduanya.

H_0 : Data residual berdistribusi normal

H_a : Data residual tidak berdistribusi normal.

Maka ketentuannya untuk uji *Kolmogorov Smirnov* ini adalah sebagai berikut:

- a) Asymp. Sig (2-tailed) > 0,05 (= 5%, tingkat signifikan) maka data berdistribusi normal.
- b) Asymp. Sig (2-tailed) < 0,05 (= 5%, tingkat signifikan) maka data berdistribusi tidak normal.

1) Uji Normal *P-P Plot of Regression Standardized Residual*

Uji ini dapat digunakan untuk melihat model regresi normal atau tidaknya dengan syarat. Yaitu apabila data mengikuti garis diagonal dan menyebar disekitar garis diagonal tersebut.

- a) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b) Jika data menyebar jauh dari diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas terjadi apabila tidak adanya kesamaan deviasi standar nilai variabel dependen pada setiap variabel independen. Bila terjadi gejala Heteroskedastisitas akan menimbulkan akibat varian koefisien regresi menjadi minimum dan confidence interval melebar sehingga hasil uji signifikansi statistik tidak valid lagi.

3. Uji Multikolonieritas

Uji Multikolonieritas ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah terdapat inter korelasi yang sempurna diantar beberapa variabel bebas yang digunakan dalam model. Multikolonieritas terjadi jika terdapat hubungan linear antara independen variabel yang dilibatkan dalam model. Jika terjadi gejala Multikolonieritas yang tinggi, standar eror koefisien regresi akan semakin besar dan mengakibatkan confidence interval untuk pendugaan parameter semakin lebar, dengan demikian terbuka kemungkinan terjadi kekeliruan, atau menerima hipotesis yang salah.

Uji asumsi klasik Multikolonieritas dapat dilaksanakan dengan jalan meregresi model analisis dan melakukan uji korelasi antar independent variabel dengan menggunakan variance inflation factor (VIF). Batas dari VIF adalah 10 jika dan nilai tolerance value adalah 0,1. Jika nilai VIF lebih besar dari 10 dan nilai tolerance value kurang dari 0,1 maka terjadi Multikolonieritas.

c. Uji Hipotesis

1. Pengujian Secara Parsial (Uji-t)

Rumus umum uji t hitung untuk menguji hipotesis di atas adalah sebagai berikut:

$$t = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}} \quad (\text{Sugiyono, 2012, hal. 250})$$

Ket:

t : nilai t hitung

r : koefisien korelasi

n : jumlah sampel

Kriteria pengambilan keputusan:

H_0 diterima jika $t_{hit} < t_{tab}$ pada $\alpha = 5\%$, maka H_a ditolak.

H_0 ditolak jika $t_{hit} > t_{tab}$ pada $\alpha = 5\%$, maka H_a diterima.

2. Pengujian Secara Serempak (Uji F)

Uji F-Statistik ini dilakukan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel independen secara bersama – sama terhadap variabel variabel dependent. Uji F dilakukan secara serentak untuk membuktikan hipotesis awal tentang pengaruh kualitas pelayanan (X_1) dan Harga (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Pengambilan keputusan dengan membandingkan Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} . Jika f_{hitung} lebih besar dari nilai F_{tabel} maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas mempengaruhi variabel terikat.

$$F_{hitung} = \frac{R^2/k}{1-R^2/(n-k-1)} \quad (\text{Sugiyono, 2008,hal. 257})$$

Dimana:

R^2 : Koefisien Determinasi

k : Jumlah variabel independen dari suatu model persamaan

n : Jumlah anggota sampel

d. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat seberapa besar varians variabel terikat dipengaruhi oleh varians variabel bebas, atau dengan kata lain seberapa besar variabel bebas mempengaruhi mempengaruhi variabel terikat. Rumus umumnya adalah:

$$D = R^2 \times 100\% \quad (\text{Sugiyono, 2010, hal. 210})$$

Dimana:

D = Determinan

R = Koefisien korelasi variabel bebas dengan terikat.

HASIL PENELITIAN

1. Analisis Temuan Penelitian

Dari hasil penelitian terlihat bahwa variabel bebas (kualitas pelayanan dan harga) mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan). Lebih rinci, hasil analisis dan pengujian tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.

Hasil penelitian yang diperoleh mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan driving range tasbih Medan, dengan menggunakan uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} pada variabel kualitas pelayanan adalah 3,767 dengan $\alpha = 5\%$ diketahui sebesar 1,660. Dengan demikian t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,767 > 1,660$), artinya H_0 ditolak H_a diterima.

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Driving Range Tasbih Medan. Hal ini memberikan makna bahwa jika kualitas pelayanan ditingkatkan satu satuan maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,256.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian abdullah (2013) dalam penelitiannya mengemukakan adanya pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan, dengan menggunakan metode regresi linier berganda dengan variabel kualitas pelayanan sebagai variabel independennya sementara variabel dependennya adalah kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis serta teori, pendapat, maupun penelitian terdahulu yang telah dikemukakan diatas mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Maka penulis dapat

menyimpulkan bahwa ada kesesuaian antara hasil penelitian dengan teori, pendapat dan penelitian terdahulu yakni adanya pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

B. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.

Hasil penelitian yang diperoleh mengenai pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan Driving Range Tasbih Medan, dengan menggunakan uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} pada variabel harga adalah 2,082 dengan $\alpha = 5\%$ diketahui sebesar 1,660. Dengan demikian t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,082 > 1,660$), artinya H_0 ditolak H_a diterima.

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Driving Range Tasbih Medan. Hal ini memberikan makna bahwa jika kualitas pelayanan ditingkatkan satu satuan maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,183.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Arlina (2009) dalam penelitiannya mengemukakan adanya pengaruh harga dengan kepuasan pelanggan, dengan menggunakan metode regresi linier berganda dengan variabel harga sebagai variabel independennya sementara variabel dependennya adalah kepuasan pelanggan.

C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.

Hasil penelitian yang diperoleh mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan Driving Range Tasbih Medan. Dari uji ANOVA (*Analysis of Variance*) pada tabel diatas didapat F_{hitung} sebesar 21,394 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 sedangkan F_{tabel} diketahui sebesar 3,09. Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($21,394 > 3,09$)

Berdasarkan hasil pengujian pada penelitian ini terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan diperoleh F_{hitung} adalah tingkat signifikan 21,394, sedangkan F_{tabel} sebesar 3.09 (data terlampir) dengan tingkat signifikan 0.05. dari nilai tersebut di atas dapat dipahami bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat yang diutarakan berdasarkan hasil penelitian Nurbaity (2009), Berdasarkan Koefisien Determinasi diketahui bahwa variabel harga dan kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Dengan demikian berarti ada kesesuaian antara hasil penelitian dengan teori yakni adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan yang positif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Driving Range SBCC Medan dengan 100 orang responden adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan sampel dari 100 responden dengan perolehan nilai uji t_{tabel} sebesar 1,660 dan t_{hitung} sebesar 3,767, dapat diartikan $t_{hitung} > t_{tabel}$ dari hasil tersebut disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya ada pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini memberikan makna jika perusahaan menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan baik maka pelanggan akan merasakan kepuasan.
2. Berdasarkan sampel dari 100 responden dengan perolehan nilai uji t_{tabel} sebesar 1,660 dan t_{hitung} sebesar 2,082, dapat diartikan $t_{hitung} > t_{tabel}$ dari hasil tersebut disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya ada pengaruh signifikan Harga terhadap

Kepuasan Pelanggan. Hal ini memberikan makna jika perusahaan memperhatikan strategi penetapan harga jual yang diberikan kepada pelanggan dengan baik maka pelanggan akan merasakan kepuasan.

3. Berdasarkan sampel dari 100 responden dengan perolehan nilai uji F_{tabel} sebesar 3,09 dan F_{hitung} sebesar 21,394, dapat diartikan $F_{hitung} > F_{tabel}$ dari hasil tersebut disimpulkan, bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya ada pengaruh secara signifikan Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini memberikan makna jika perusahaan menjaga kualitas pelayanan serta memperhatikan harga yang diberikan kepada pelanggan dengan baik maka pelanggan akan merasakan kepuasan dan berakhir pada pembelian ulang produk/jasa yang dijual.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Thamrin dan Francis Tantri. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 1, Cetakan 2. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Arlina Nurbaity. (2009). Pengaruh Harga (*Price*) dan Kualitas Pelayanan (*Sercive Quality*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Deli Medan
- Fandy, Tjiptono dan Gregorius. (2012). *Pemasaran Strategik*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono. (2008). *Pemasaran Strategik*, Edisi . Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono. (2005). *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama, Ja-tim: Bayumedia Publishing.
- Imam Ghozali. (2005). *Statistik Multiparial dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponogoro.
- Kasmir. (2014). *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Rajawali pers, 2014.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin, Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gery. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Chistopher, et el. (2010). *Pemasaran Jasa*, edisi 7. Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Mursid, (2010). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta.
- Susaty Herlambang. (2014), *Dasar – dasar Manajemen*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Taufik Amir. (2005) *Dinamika Pemasaran*. Edisi 1, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Yudi Setiawan. (2014) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Telkom FLEXI PADA PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk.

**PENERAPAN MODEL PEMBELAJARAN CONTEXTUAL TEACHING AND
LEARNING (CTL) UNTUK MENINGKATKAN PEMAHAMAN MATERI PASAR
VALUTA ASING PADA MATA KULIAH EKONOMI INTERNASIONAL 2 (STUDI
MAHASISWA SEMESTER 5 JURUSAN EKONOMI PEMBANGUNAN
FAKULTAS EKONOMI UMSU)**

SRI ENDANG RAHAYU

Dosen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

HASTINA FEBRIYANTY

Dosen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

ABSTRAK

Model pembelajaran *Contextual Teaching and Learning* (CTL) merupakan pembelajaran yang membantu mahasiswa mempelajari teori yang mengaitkan dengan kehidupan nyata. Penelitian ini difokuskan pada pembelajaran mata kuliah ekonomi internasional 2 pada materi Pasar Valuta Asing.

Penerapan model pembelajaran CTL ini adalah bertujuan untuk meningkatkan pemahaman mahasiswa dalam pembelajaran mata kuliah ekonomi internasional 2 pada materi "Pasar Valuta Asing". Selama ini permasalahan terbesar yang dihadapi mahasiswa adalah mereka belum bisa menghubungkan antara apa yang mereka pelajari dan bagaimana pengetahuan itu bisa digunakan. Oleh karena itu perlu adanya upaya dari dosen untuk meningkatkan pemahaman mahasiswa dalam mempelajari materi pasar valuta asing ini melalui model pembelajaran *Contextual Teaching and Learning* (CTL), dimana dosen berperan sebagai motivator dan fasilitator yang membantu agar proses belajar mahasiswa berjalan dengan baik.

Penelitian ini merupakan penelitian tindakan kelas, yang mencakup empat tahap yaitu perencanaan, tindakan, observasi dan refleksi. Penelitian ini dilaksanakan pada mahasiswa semester 5 jurusan ekonomi pembangunan fakultas ekonomi UMSU dengan jumlah mahasiswa 523 orang. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dokumentasi, observasi, interview, quisioner dan tes. Tehnik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis data statistik deskriptif kuantitatif dan kualitatif.

Berdasarkan hasil tes, terdapat peningkatan pemahaman mahasiswa terhadap materi pasar valuta asing dalam setiap siklusnya. Nilai rata-rata pada siklus I untuk semester 5/A/IESP mencapai 76,95 dan pada siklus II yaitu 93,37. Ketuntasan belajar pada siklus I yaitu 63,05% dan pada siklus II yaitu 100%. Peningkatan pemahaman diikuti juga oleh aktivitas mahasiswa yang meningkat.

Kesimpulan hasil penelitian ini adalah pemahaman mahasiswa meningkat dengan diterapkannya model pembelajaran CTL paada mahasiswa semester 5 jurusan ekonomi pembangunan fakultas ekonomi UMSU. Peneliti menyarankan agar dosen menggunakan model pembelajarn CTL ini dalam pembelajaran materi kuliah pasar valuta asing pada mata kuliah ekonomi internasional 2 dan dosen harus sungguh-sungguh membimbing mahasiswanya dalam pembelajaran.

Kata kunci : Pemahaman materi pasar valuta asing, Contextual Teaching and Learning

PENDAHULUAN

Kesuksesan dalam proses pembelajaran adalah suatu tantangan yang harus dihadapi oleh setiap dosen dalam setiap kegiatan pembelajaran dalam perkuliahan. Dosen harus pandai dalam menguasai kelas dan juga harus trampil dalam menyampaikan setiap materi perkuliahan, sehingga mahasiswa dalam mengikuti proses perkuliahan merasa tertarik dan tidak cepat merasa bosan dan jenuh dalam menerima setiap materi perkuliahan yang diberikan oleh dosen. Kemudian setiap dosen perlu memahami setiap model pembelajaran agar dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan dalam setiap kegiatan pembelajaran, sehingga dosen dapat merancang dan merencanakan pembelajaran dengan baik.

Mata kuliah Ekonomi Internasional 2 adalah salah satu mata kuliah dasar jurusan Ekonomi Pembangunan yang wajib diambil. Ekonomi Internasional 2 dianggap sebagian mahasiswa adalah mata kuliah yang sulit dan membosankan karena berupa teori-teori yang dibahas. Selama ini penulis sebagai dosen mata kuliah Ekonomi Internasional 2 menggunakan model pembelajaran ceramah, Model ini ternyata kurang efektif dan kurang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengembangkan konsep berpikir dan bernalar. Kemudian mahasiswa tidak bisa menghubungkan materi perkuliahan dengan contoh-contoh nyata di perekonomian.

Mata kuliah Ekonomi Internasional 2 merupakan mata kuliah lanjutan dari mata kuliah Ekonomi Internasional 1. Dalam mata kuliah Ekonomi Internasional 2 ini membahas tentang teori dan kebijakan keuangan internasional. Kompetensi mata kuliah Ekonomi Internasional 2 adalah agar mahasiswa mampu menjelaskan teori, dan kebijakan keuangan internasional.

Materi pasar valuta asing merupakan salah satu materi dalam mata kuliah Ekonomi Internasional 2. Maka mahasiswa harus mampu menjelaskan teori dan kebijakan dalam pasar valuta asing. Materi ini sangat berguna nantinya pada waktu di tempat kerja mereka.

Pengalaman yang sudah dilakukan pada mahasiswa Semester 5 jurusan Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi UMSU sebelumnya menunjukkan bahwa model pembelajaran yang sering dilakukan adalah ceramah. Sehingga mahasiswa cenderung kurang memahami materi perkuliahannya.

Dengan menerangkan teori-teori dilanjutkan dengan menerangkan kebijakan, ini membuat mahasiswa merasa bosan, kurang paham dan terkadang cenderung tidak acuh, serta ngobrol dengan temannya.

Dalam kegiatan pembelajaran dan pengajaran juga ditemukan bahwa masih kurangnya penyediaan media pembelajaran sehingga materi dalam satu kali pertemuan tidak sampai karena waktunya tidak cukup untuk mencatat semua materi.

Kemudian dengan model pembelajaran yang sudah dilakukan ternyata juga mempengaruhi nilai mahasiswa untuk mata kuliah Ekonomi Internasional 2 ini.. Rata-rata yang mendapatkan nilai A sebanyak 15%, yang mendapatkan nilai B sebanyak 65% dan sisanya 20% lagi mendapatkan nilai C dan nilai D. Dan mereka harus memperbaiki nilai mata kuliah ekonomi internasional 2 mereka semester ganjil berikutnya.

Selanjutnya pada saat sidang meja hijau, mahasiswa di uji kemampuannya dalam lima mata kuliah dasar, salah satunya adalah mata kuliah ekonomi internasional yang berkenaan dengan keuangan internasional. Hasilnya kurang memuaskan karena kebanyakan mereka tidak mampu menjawab pertanyaan dengan benar.

Intinya dari keterangan di atas bahwa permasalahan terbesar yang dihadapi mahasiswa adalah mereka belum bisa menghubungkan antara apa yang mereka pelajari dan bagaimana pengetahuan itu akan digunakan. Hal ini dikarenakan cara mereka memperoleh informasi dan motivasi diri belum tersentuh oleh metode yang betul-betul bisa membantu

mereka. Para mahasiswa kesulitan untuk memahami konsep-konsep akademis karena metode mengajar yang selama ini digunakan oleh dosen hanya terbatas pada metode ceramah. Di sisi lain tentunya mahasiswa tahu apa yang mereka pelajari saat ini akan sangat berguna bagi kehidupan mereka di masa datang, yaitu saat mereka bermasyarakat ataupun saat di tempat kerja kelak. Oleh karena itu diperlukan suatu metode yang benar-benar bisa memberi jawaban dari masalah ini.

Dari keterangan di atas perlu ada upaya dari dosen untuk meningkatkan pemahaman mahasiswa dalam mempelajari materi penerapan kurva IS-LM yaitu melalui model pembelajaran *Contextual Teaching and Learning* (CTL). Dalam model pembelajaran *Contextual Teaching and Learning* (CTL) ini, dosen berperan sebagai motivator dan fasilitator yang membantu agar proses belajar mahasiswa berjalan dengan baik, sehingga proses belajar bukan merupakan transfer pengetahuan dari dosen ke mahasiswanya, tetapi suatu yang dipelajarinya sendiri sehingga mahasiswa akan merasa lebih memahami sesuatu yang dipelajarinya tersebut dan mahasiswa mampu berfikir kritis.

Model pembelajaran *contextual Teaching and Learning* (CTL) mirip dengan metode ceramah dalam model pembelajaran berpusat pada dosen atau model pembelajaran TCL. Dengan pendekatan ini, tugas dosen adalah (1) Menjelaskan bahan kajian yang bersifat teori dan mengkaitkannya dengan situasi nyata dalam kehidupan sehari-hari, atau kerja profesional, atau manajerial, atau entrepreneurial ; (2) Menyusun tugas untuk studi mahasiswa terjun ke lapangan (Mulyo, 2012).

Dalam perkuliahan dosen menjelaskan materi yang bersifat teori dan menghubungkannya dengan contoh-contoh atau kasus-kasus yang pernah terjadi dalam perekonomian di dalam negeri ataupun di luar negeri, sehingga mahasiswa lebih paham dengan materi yang diberikan. Kemudian dosen menyusun tugas untuk studi mahasiswa terjun ke lapangan seperti mengambil data-data yang berkaitan dengan materi perkuliahan. Dengan kegiatan ini mahasiswa terpacu untuk mencari tahu contoh-contoh kasus dengan menggunakan data-data yang ada sesuai dengan teori yang ada. Dengan demikian mahasiswa akan lebih memahami materi pasar valuta asing pada mata kuliah ekonomi internasional tersebut.

KAJIAN PUSTAKA

1. Pengertian Penerapan

Menurut Munir Yusuf (2010), “Implementasi (penerapan) bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan”. Implementasi sebagai suatu proses penerapan ide, konsep dan kebijakan dalam suatu tindakan praktis akan menjadi aktual melalui proses pembelajaran (Suwarno, 2009).

Menurut Mulyasa dalam Suwarno (2009), “Implementasi (penerapan) merupakan suatu proses penerapan ide, konsep kebijakan atau inovasi dalam suatu tindakan praktis, sehingga memberi dampak baik perubahan pengetahuan, ketrampilan maupun nilai dan sikap”.

Dari pendapat para ahli mengenai penerapan (implementasi) di atas dapat disimpulkan bahwa penerapan (implementasi) merupakan aktivitas untuk menjalankan suatu program yang terencana berdasarkan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.

2. Pengertian Model Pembelajaran

Menurut Departemen P dan K (1984) dalam Sujianto (2008), model adalah pola (contoh, acuan, ragam) dari sesuatu yang akan dibuat atau dihasilkan. Dan menurut Joyce

&Weil (1980) dalam I Wayan Santyasa (2007) mendefinisikan model pembelajaran sebagai kerangka konseptual yang digunakan sebagai pedoman dalam melakukan pembelajaran.

Sudrajad (2008) mengemukakan bahwa, “Model pembelajaran pada dasarnya merupakan bentuk pembelajaran yang tergambar dari awal sampai akhir yang disajikan secara khas oleh guru. Dengan kata lain model pembelajaran merupakan bungkus atau bingkai dari penerapan suatu pendekatan, metode dan teknik pembelajaran.”

Menurut Udin Winataputra (1994) dalam Rachmad Widodo (2009), “Model pembelajaran adalah kerangka konseptual yang melukiskan prosedur yang sistematis dalam mengorganisasikan pengalaman belajar untuk mencapai tujuan belajar tertentu dan berfungsi sebagai pedoman bagi perancang pengajaran dan para guru dalam merencanakan dan melaksanakan aktifitas belajar mengajar.”

Suprijono (2009) mengemukakan model pembelajaran sebagai landasan praktik pembelajaran hasil penurunan teori psikologi pendidikan dan teori belajar yang dirancang berdasarkan analisis terhadap implementasi kurikulum dan implikasinya pada tingkat operasional di kelas.

Dari definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa model pembelajaran merupakan bentuk pembelajaran yang tergambar dari awal sampai akhir yang disajikan secara khas oleh guru atau dosen, dengan kata lain model pembelajaran merupakan bingkai dari penerapan suatu pendekatan, metode, dan teknik pembelajaran. Dalam model pembelajaran mencakup strategi pembelajaran yang digunakan, metode yang digunakan, dan pendekatan pengajaran yang digunakan yang lebih luas dan menyeluruh.

3. Pengertian Model Pembelajaran *Contextual Teaching and Learning* (CTL)

Model pembelajaran *Contextual Teaching and Learning* (CTL) menurut Suprijono (2009) merupakan konsep yang membantu guru mengaitkan antara materi yang diajarkannya dengan situasi dunia nyata dan mendorong peserta didik membuat hubungan antara pengetahuan yang dimilikinya dengan penerapannya dalam kehidupan mereka sebagai anggota keluarga dan masyarakat.

Menurut Akhmad Sudrajad (2008), “Model pembelajaran (*contextual teaching and learning*) (CTL) merupakan suatu proses pendidikan yang holistik dan bertujuan memotivasi siswa untuk memahami makna materi pelajaran yang dipelajarinya dengan mengkaitkan materi tersebut dengan konteks kehidupan mereka sehari-hari (konteks pribadi, sosial, dan kultural) sehingga siswa memiliki pengetahuan/keterampilan yang secara fleksibel dapat diterapkan (ditransfer) dari satu permasalahan/konteks ke permasalahan/konteks lainnya”.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa model pembelajaran *Contextual Teaching and Learning* (CTL) adalah suatu prosedur pembelajaran yang mengaitkan antara materi pembelajaran dengan dunia nyata siswa dan mahasiswa baik di dalam lingkungan keluarga, masyarakat ataupun sekolah/universitas, dengan tujuan agar peserta didik dapat memahami serta menguasai materi pembelajaran yang mereka pelajari.

4. Pengertian Pemahaman

Mengenai pemahaman, Padmono (2009) menyatakan pemahaman adalah jenjang kognitif kedua. Pada jenjang ini informasi tidak sekedar disimpan atau dimemori. Informasi diolah lebih lanjut menjadi sesuatu yang lebih tinggi kedudukannya. Kemampuan mengolah informasi itulah yang diharapkan dapat dikembangkan. Adapun kemampuan pemahaman dalam ranah kognitif (Bloom, dkk) dalam Aunurrahman (2009) menyatakan bahwa, “Pemahaman, mencakup kemampuan menangkap sari dan makna hal-hal yang

dipelajari”. Purwanto (2010) mengemukakan pemahaman sebagai kemampuan untuk melihat hubungan fakta dengan fakta. Menghafal fakta tidak lagi cukup karena pemahaman menuntut pengetahuan akan fakta dan hubungannya. Misalnya memahami proses terjadinya hujan”.

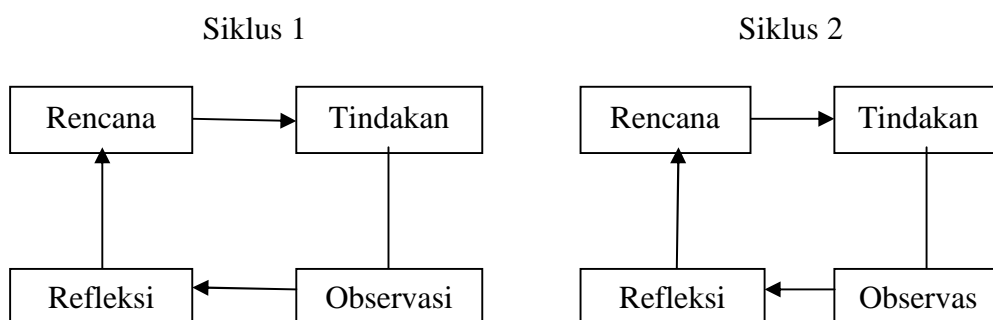
Pengertian pemahaman menurut Anas Sudijono (1996), adalah kemampuan seseorang untuk mengerti atau memahami sesuatu setelah sesuatu itu diketahui dan diingat. Dengan kata lain, memahami adalah mengetahui mengetahui tentang sesuatu dan dapat melihatnya dari berbagai segi. Pemahaman merupakan jenjang kemampuan berpikir yang setingkat lebih tinggi dari ingatan dan hafalan.

METODE PENELITIAN

1.Rencana Tindakan

Rencana tindakan yang dilakukan pada penelitian ini diwujudkan dalam bentuk siklus yang mencakup 4 tahap kegiatan yaitu 1) perencanaan, 2) pelaksanaan, 3) observasi dan 4) refleksi. Pelaksanaan pembelajaran dalam satu siklus ada 3 kali pertemuan dengan alokasi waktu masing-masing 3 x 50 menit, sesuai dengan rencana pelaksanaan pembelajaran (RPP).

Mekanisme kerja diwujudkan dalam bentuk siklus yaitu direncanakan 2 siklus yang setiap siklusnya mencakup 4 tahap kegiatan, dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar III.1
Langkah Pelaksanaan Siklus

2.Tehnik Pengumpulan Data

Tehnik pengumpulan data yang digunakan adalah : dokumentasi, observasi, wawancara, questioner dan tes

3.Tehnik Analisis Data

Tehnik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis data statistik deskriptif kuantitatif untuk menganalisis pemahaman mahasiswa tentang mata kuliah Ekonomi Internasional 2 dengan model *contextual and teaching learning* (CTL). Selain itu, digunakan data kualitatif untuk menganalisis peningkatan pemahaman mahasiswa tentang mata kuliah Ekonomi Internasional 2 pada saat pembelajaran berlangsung. Data tersebut diolah dengan model interaksi dengan langkah- langkahnya adalah reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan atau verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1.Deskripsi Awal Sebelum Penelitian Tindakan Kelas

Penelitian penerapan model pembelajaran CTL untuk meningkatkan pemahaman materi Penerapan model IS-LM mata kuliah Ekonomi Makro 2 dilakukan pada mahasiswa

semester 4 jurusan ekonomi Pembangunan fakultas ekonomi UMSU. Semester 4 jurusan ekonomi Pembangunan ada 2 kelas yaitu 4/A/IESP dan 4/B/IESP. Kelas 4/A/IESP berjumlah 28 orang dimana laki-laki berjumlah 14 orang dan perempuan berjumlah 14 orang. Sedangkan kelas 4/B/IESP berjumlah 22 orang, dimana laki-laki berjumlah 7 orang dan perempuan berjumlah 15 orang.

Penelitian ini dilaksanakan pada pertemuan ke-4, 5, 6 dan 7 pada mata kuliah Ekonomi Makro 2 dengan materi Penerapan Model IS-LM. Pertemuan 1 pada siklus I dilaksanakan pada 25 Februari 2015 dan pertemuan 2 pada siklus I dilaksanakan pada 4 Maret 2015. Sedangkan pertemuan 1 pada siklus II dilaksanakan pada 11 Maret 2015 dan pertemuan 2 pada siklus II dilaksanakan pada 18 Maret 2015.

Sebelum melakukan penelitian tindakan kelas, peneliti menyebarkan angket untuk melihat bagaimana pemahaman mahasiswa terhadap materi Penerapan Model IS-LM. Hasilnya adalah masih rendahnya pemahaman mahasiswa tentang materi perkuliahan ini.

Rekapitulasi angket pemahaman terhadap materi Penerapan Model IS-LM pada kelas 4/A/IESP sebelum tindakan kelas pada kategori sangat rendah sebanyak 1 orang atau 3,57%, pada kategori rendah sebanyak 19 orang atau 67,86%, pada kategori cukup sebanyak 5 orang atau 17,86% dan kategori tinggi sebanyak 3 orang atau 10,71%.

Rekapitulasi angket pemahaman terhadap materi Penerapan Model IS-LM pada kelas 4/B/IESP sebelum tindakan kelas pada kategori sangat rendah sebanyak 6 orang atau 27,27%, pada kategori rendah sebanyak 10 orang atau 45,45%, pada kategori cukup sebanyak 4 orang atau 18,18% dan kategori tinggi sebanyak 2 orang atau 9,10%. Angket pemahaman mahasiswa sebelum penelitian tindakan kelas dapat dilihat pada lampiran 1.

Sebelum melakukan penelitian tindakan kelas dosen sudah membuat Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP), dimana pada pertemuan 1 kompetensi dasar adalah mendefinisikan, menggambarkan dan menganalisis kebijakan pemerintah dengan menggunakan kurva IS-LM dan pertemuan 2 dengan kompetensi dasar dapat menerapkan model IS-LM pada kebijakan pemerintah. Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP). Kemudian dosen mempersiapkan materi tindakan kelas, lembar observasi aktivitas mahasiswa selama perkuliahan, lembar kuisioner dan soal tes (soal kuis).

Hasil Penelitian Siklus I

1. Tahap Perencanaan

Mengumpulkan data yang diperlukan dengan pencatatan absensi mahasiswa yang akan mengikuti perkuliahan. Adapun mahasiswa yang mengikuti perkuliahan dan mengikuti penelitian tindakan kelas adalah semester 4/A/IESP dan semester 4/B/IESP sebanyak 50 orang. Kemudian dosen membuat lembar observasi untuk melihat aktivitas pembelajaran mahasiswa dan membuat lembar kuisioner untuk mengukur pemahaman belajar mahasiswa. Dosen membuat perencanaan penerapan model pembelajaran CTL untuk meningkatkan pemahaman materi penerapan model IS-LM. Model pembelajaran CTL adalah konsep belajar yang membantu dosen mengaitkan antara materi yang diajarkannya dengan situasi dunia nyata dan mendorong mahasiswa membuat hubungan antara pengetahuan yang dimilikinya dengan penerapannya dalam kehidupan mereka sehari-hari, dengan melibatkan tujuh komponen utama pembelajaran kontekstual, yakni: konstruktivisme (constructivism), bertanya (questioning), inkuiri (inquiry), masyarakat belajar (learning community), pemodelan (modeling), dan penilaian autentik (authentic assessment).

2. Tahap Pelaksanaan Tindakan

Kegiatan awal perkuliahan yang dilakukan adalah :

- a. Sebelum dimulai perkuliahan, mahasiswa dibagi menjadi dua bagian, dipisah antara laki-laki dengan perempuan.

- b. Membaca basmallah “Bismillahirrahmaanirrahim” dan berdoa
- c. Dosen memberikan tausiah/arahan selama 10 menit untuk meningkatkan minat mahasiswa untuk belajar.
- d. Kemudian mahasiswa yang dibagi dua dibagi lagi menjadi masing-masing 3 kelompok.
- e. Dosen memberikan materi perkuliahan “Penerapan model IS-LM” dengan menerapkan metode pembelajaran CTL dengan studi kasus yaitu dengan menggunakan contoh-contoh kasus yang terjadi dalam perekonomian.

Pertemuan 1 :

- Menjelaskan pengertian dari kurva IS dan kurva LM
- Menggambarkan bentuk kurva IS dan kurva LM
- Menggambarkan keseimbangan di pasar barang dan pasar uang dengan menggunakan kurva IS-LM
- Memberikan contoh kasus bagaimana dampak dari kebijakan pemerintah dengan menggunakan kurva IS-LM

Pertemuan 2 :

- Menjelaskan kembali secara ringkas materi pada pertemuan 2 untuk mengingat kembali.
- Menjelaskan fluktuasi dengan model IS-LM dengan menggunakan contoh kasus jika pemerintah melakukan salah satu kebijakan (fiskal atau moneter) dalam perekonomian.
- dengan menggunakan model IS-LM menganalisis interaksi kebijakan fiskal dan moneter dengan menggunakan contoh kasus yang terjadi dalam perekonomian

3. Tahap observasi

Dosen memberikan contoh soal berupa contoh kasus untuk bisa dikerjakan oleh mahasiswa. Contoh soalnya adalah jelaskan dan gambarkan bagaimana dampaknya terhadap pendapatan nasional dan suku bunga jika pemerintah mengurangi pengeluarannya lewat APBN ? Selama mahasiswa mengerjakan contoh kasus tersebut, dosen berkeliling dari satu kelompok ke kelompok yang lain untuk memonitor proses kerja kelompok. Rata-rata kelompok dapat mengerjakan contoh kasus tersebut, tetapi ada satu atau dua orang dari setiap kelompok yang kurang mengerti untuk menggambarkan kurva IS-LM tersebut. Untuk itu dosen memberikan bimbingan kepada mahasiswa yang kurang paham mengerjakan contoh soal tersebut dan melakukan tanya jawab dengan mahasiswa.

Selama proses pembelajaran berlangsung, dosen melakukan observasi aktivitas mahasiswa di dalam kelas dengan lembar observasi yang telah disiapkan.

Rekapitulasi observasi aktivitas mahasiswa terhadap materi Penerapan Model IS-LM pada kelas 4/A/IESP pada pertemuan 1 pada kategori kurang baik dan baik sekali tidak ada. Pada kategori cukup baik dan baik masing-masing sebanyak 14 orang atau 50%. Rekapitulasi observasi aktivitas mahasiswa terhadap materi Penerapan Model IS-LM pada kelas 4/B/IESP pada pertemuan 1 pada kategori kurang baik dan baik sekali tidak ada. Pada kategori cukup baik sebanyak 7 orang atau 31,8% dan kategori baik sebanyak 15 orang atau 38,2%.

Rekapitulasi observasi aktivitas mahasiswa terhadap materi Penerapan Model IS-LM pada kelas 4/A/IESP pada pertemuan 2 pada kategori kurang baik tidak ada, pada kategori cukup baik sebanyak 6 orang atau 21,43%, kategori baik sebanyak 21 orang atau 75% dan kategori baik sekali sebanyak 1 orang atau 3,37%. Rekapitulasi observasi aktivitas mahasiswa terhadap materi Penerapan Model IS-LM pada kelas 4/B/IESP pada pertemuan 2 pada kategori kurang baik dan baik sekali tidak ada. Pada kategori cukup baik sebanyak 2 orang atau 9,1% dan kategori baik sebanyak 20 orang atau 90,9%.

4. Tahap refleksi

Pada tahap refleksi dan evaluasi, dosen memberikan angket untuk mengukur tingkat pemahaman mahasiswa dan memberikan soal kuis sebanyak 4 soal dengan alokasi waktu 40 menit. Rekapitulasi angket pemahaman terhadap materi Penerapan Model IS-LM pada kelas 4/A/IESP pada pertemuan 1 pada kategori sangat rendah dan rendah tidak ada, pada kategori cukup sebanyak 14 orang atau 50% dan kategori tinggi sebanyak 14 orang atau 50%. Rekapitulasi angket pemahaman terhadap materi Penerapan Model IS-LM pada kelas 4/B/IESP pada pertemuan 1 pada kategori sangat rendah tidak ada, kategori rendah dan cukup masing-masing sebanyak 1 orang atau 0,09%, dan kategori tinggi sebanyak 20 orang atau 90,9%. Rekapitulasi angket pemahaman terhadap materi Penerapan Model IS-LM pada kelas 4/A/IESP pada pertemuan 2 pada kategori sangat rendah dan rendah tidak ada, kategori cukup sebanyak 4 orang atau 14,29%, dan kategori tinggi sebanyak 24 orang atau 85,71%. Rekapitulasi angket pemahaman terhadap materi Penerapan Model IS-LM pada kelas 4/B/IESP pada pertemuan 2 pada kategori sangat rendah dan rendah tidak ada, kategori cukup sebanyak 2 orang atau 0,09%, dan kategori tinggi sebanyak 20 orang atau 90,09%.

Target nilai kuis yang ingin dicapai adalah 75 dan persentase pencapaian di atas 90%. Dari data nilai kuis mahasiswa, nilai rata-rata kuis pada pertemuan 1 adalah 76,61 sedangkan pada pertemuan 2 mengalami penurunan yaitu 75,71, dimana jumlah mahasiswa dengan nilai 75 – 100 berjumlah 16 orang atau 57,1% pada pertemuan 1 dan pada pertemuan 2. Nilai rata-rata kuis pada pertemuan 1 adalah 77,04 sedangkan pada pertemuan 2 mengalami penurunan yaitu 75,45, dimana jumlah mahasiswa dengan nilai 75 – 100 berjumlah 11 orang atau 50% pada pertemuan 1 dan berjumlah 13 orang atau 59% pada pertemuan 2.

Hasil Penelitian Siklus II

Penelitian pada siklus II ini dilakukan karena pada siklus I penelitian tindakan kelas ini belum mencapai ketuntasan dimana hasil atau nilai tes/kuis mahasiswa belum semua mencapai nilai 75 dan persentase pencapaian kurang dari 90%.

1. Tahap Perencanaan

Dosen membuat lembar observasi untuk melihat aktivitas pembelajaran mahasiswa dan membuat lembar kuis untuk mengukur pemahaman belajar mahasiswa. Dosen membuat perencanaan penerapan model pembelajaran CTL untuk meningkatkan pemahaman materi penerapan model IS-LM. Model pembelajaran CTL adalah konsep belajar yang membantu dosen mengaitkan antara materi yang diajarkannya dengan situasi dunia nyata dan mendorong mahasiswa membuat hubungan antara pengetahuan yang dimilikinya dengan penerapannya dalam kehidupan mereka sehari-hari, dengan melibatkan tujuh komponen utama pembelajaran kontekstual, yakni: konstruktivisme (constructivism), bertanya (questioning), inkuiri (inquiry), masyarakat belajar (learning community), pemodelan (modeling), dan penilaian autentik (authentic assessment).

2. Tahap Pelaksanaan Tindakan

Kegiatan awal perkuliahan yang dilakukan adalah

- a. Sebelum dimulai perkuliahan, mahasiswa dibagi menjadi dua bagian, dipisah antara laki-laki dengan perempuan.
- b. Membaca basmallah “Bismillahirrahmaanirrahim” dan berdoa
- c. Dosen memberikan tausiah/arahan selama 10 menit untuk meningkatkan minat mahasiswa untuk belajar.
- d. Kemudian mahasiswa yang dibagi dua dibagi lagi menjadi masing-masing 3 kelompok.
- e. Dosen memberikan materi perkuliahan “Penerapan model IS-LM” dengan menerapkan metode pembelajaran CTL dengan studi kasus yaitu dengan menggunakan contoh-contoh kasus yang terjadi dalam perekonomian.

Pertemuan 1 :

- Menjelaskan pengertian dari kurva IS dan kurva LM
 - Menggambarkan bentuk kurva IS dan kurva LM
 - Menggambarkan keseimbangan di pasar barang dan pasar uang dengan menggunakan kurva IS-LM
 - Memberikan lebih dari satu contoh kasus bagaimana dampak dari kebijakan pemerintah dengan menggunakan kurva IS-LM
- Pertemuan 2 :
- Menjelaskan kembali secara ringkas materi pada pertemuan 2 untuk mengingat kembali.
 - Menjelaskan fluktuasi dengan model IS-LM dengan menggunakan contoh kasus jika pemerintah melakukan salah satu kebijakan (fiskal atau moneter) dalam perekonomian.
 - dengan menggunakan model IS-LM menganalisis interaksi kebijakan fiskal dan moneter dengan menggunakan contoh kasus yang terjadi dalam perekonomian

1. Tahap observasi

Dosen memberikan 3 contoh soal berupa contoh kasus untuk bisa dikerjakan oleh mahasiswa. Dan ditunjuk tiga orang mahasiswa untuk mengerjakan contoh soal tersebut di depan kelas sehingga mahasiswa yang lain bisa mencontoh bagaimana menggambarkan kurva dengan benar.

Selama mahasiswa mengerjakan contoh kasus tersebut, dosen berkeliling dari satu kelompok ke kelompok yang lain untuk memonitor proses kerja kelompok. Rata-rata kelompok dapat mengerjakan contoh kasus tersebut, tetapi ada satu atau dua orang dari setiap kelompok yang kurang mengerti untuk menggambarkan kurva IS-LM tersebut. Untuk itu dosen memberikan bimbingan kepada mahasiswa yang kurang paham mengerjakan contoh soal tersebut dan melakukan tanya jawab dengan mahasiswa. Selama proses pembelajaran berlangsung, dosen melakukan observasi aktivitas mahasiswa di dalam kelas dengan lembar observasi yang telah disiapkan.

Rekapitulasi observasi aktivitas mahasiswa terhadap materi Penerapan Model IS-LM pada kelas 4/A/IESP pada pertemuan 1 pada kategori kurang baik tidak ada. Pada kategori cukup baik sebanyak 9 orang atau 32,14%, kategori baik sebanyak 15 orang atau 53,57% dan kategori baik sekali sebanyak 4 orang atau 14,29%. Rekapitulasi observasi aktivitas mahasiswa terhadap materi Penerapan Model IS-LM pada kelas 4/B/IESP pada pertemuan 1 pada kategori kurang baik tidak ada. Pada kategori cukup baik sebanyak 2 orang atau 9,10%, kategori baik sebanyak 16 orang atau 72,72% dan kategori baik sekali sebanyak 4 orang atau 18,18%.

Rekapitulasi observasi aktivitas mahasiswa terhadap materi Penerapan Model IS-LM pada kelas 4/A/IESP pada pertemuan 2 pada kategori kurang baik dan cukup baik tidak ada, pada kategori baik sebanyak 20 orang atau 71,43%, dan kategori baik sekali sebanyak 8 orang atau 28,57%. Rekapitulasi observasi aktivitas mahasiswa terhadap materi Penerapan Model IS-LM pada kelas 4/B/IESP pada pertemuan 2 pada kategori kurang baik dan cukup baik tidak ada. Pada kategori baik sebanyak 13 orang atau 59,09% dan kategori baik sekali sebanyak 9 orang atau 40,91%

2. Tahap Refleksi

Pada tahap refleksi dan evaluasi, dosen memberikan angket untuk mengukur tingkat pemahaman mahasiswa dan memberikan soal kuis sebanyak 4 soal dengan alokasi waktu 40 menit. Rekapitulasi angket pemahaman terhadap materi Penerapan Model IS-LM pada kelas 4/A/IESP pada pertemuan 1 pada kategori sangat rendah tidak ada, pada kategori rendah sebanyak 1 orang atau 3,6%, pada kategori cukup sebanyak 13 orang atau 46,4% dan

kategori tinggi sebanyak 14 orang atau 50%. Rekapitulasi angket pemahaman terhadap materi Penerapan Model IS-LM pada kelas 4/B/IESP pada pertemuan 1 pada kategori sangat rendah dan rendah tidak ada, cukup sebanyak 1 orang atau 4,55%, dan kategori tinggi sebanyak 21 orang atau 95,45%. Rekapitulasi angket pemahaman terhadap materi Penerapan Model IS-LM pada kelas 4/A/IESP pada pertemuan 2 pada kategori sangat rendah dan rendah tidak ada, kategori cukup sebanyak 2 orang atau 7,14%, dan kategori tinggi sebanyak 26 orang atau 92,86%. Rekapitulasi angket pemahaman terhadap materi Penerapan Model IS-LM pada kelas 4/B/IESP pada pertemuan 2 pada kategori sangat rendah, rendah dan cukup tidak ada dan kategori tinggi sebanyak 22 orang atau 100%.

Nilai kuis yang dikerjakan oleh mahasiswa dapat dilihat pada lampiran 6. Target nilai kuis yang ingin dicapai adalah 75 dan persentase pencapaian di atas 90%. Nilai rata-rata kuis pada pertemuan 1 adalah 96,25 sedangkan pada pertemuan 2 mengalami penurunan yaitu 87,5, tetapi jumlah mahasiswa dengan nilai 75 – 100 berjumlah 27 orang atau 96,43% pada pertemuan 1 dan berjumlah 28 orang atau 100% pada pertemuan 2. Nilai rata-rata kuis pada pertemuan 1 dan pertemuan 2 adalah 97,95, tetapi jumlah mahasiswa dengan nilai 75 – 100 berjumlah 21 orang atau 95,45% pada pertemuan 1 dan berjumlah 22 orang atau 22% pada pertemuan 2.

PEMBAHASAN

Penerapan model pembelajaran CTL ini adalah bertujuan untuk meningkatkan pemahaman mahasiswa dalam pembelajaran. Dalam hal ini mata kuliah ekonomi makro 2 pada materi “Penerapan Model IS-LM”. Selama ini permasalahan terbesar yang dihadapi mahasiswa adalah mereka belum bisa menghubungkan antara apa yang mereka pelajari dan bagaimana pengetahuan itu bisa digunakan. Oleh karena itu perlu adanya upaya dari dosen untuk meningkatkan pemahaman mahasiswa dalam mempelajari materi penerapan model IS-LM ini melalui model pembelajaran Contextual Teaching and Learning (CTL), dimana dosen berperan sebagai motivator dan fasilitator yang membantu agar proses belajar mahasiswa berjalan dengan baik.

Dalam model pembelajaran CTL ini, dosen menjelaskan materi yang bersifat teori dan menghubungkannya dengan contoh kasus yang terjadi dalam perekonomian, sehingga mahasiswa lebih paham dengan materi yang diberikan. Pada penelitian tindakan kelas dosen membuat lembar observasi untuk melihat seberapa baik aktivitas mahasiswa selama pembelajaran. Kemudian menyebarkan kuisioner kepada mahasiswa untuk melihat seberapa besar tingkat pemahaman mahasiswa terhadap materi kuliah tersebut. Dan dosen memberikan soal tes/kuis kepada mahasiswa, ini juga untuk melihat peningkatan pemahaman mahasiswa.

Sebelum penelitian tindakan kelas (PTK), dosen memberikan kuisioner untuk mengukur tingkat pemahaman mahasiswa. Pemahaman mahasiswa terhadap materi kuliah itu masih rendah dimana kelas 4/A/IESP sebanyak 19 orang atau 67,86% dan kelas 4/B/IESP sebanyak 10 orang atau 45,45%. Pada pertemuan 1 pada siklus I, setelah dosen menerangkan materi kuliah ini dengan model pembelajaran CTL pemahaman mahasiswa terhadap materi kuliah ini meningkat. Di kelas 4/A/IESP pemahaman pada kategori sangat rendah dan rendah tidak ada tetapi pada kategori cukup dan tinggi tingkat pemahamannya sebanyak masing-masing 14 orang atau meningkat menjadi 50%. Di kelas 4/B/IESP pemahaman pada kategori sangat rendah tidak ada tetapi pada kategori rendah dan cukup hanya sebanyak masing-masing 1 orang dan kategori tinggi tingkat pemahamannya sebanyak 20 orang atau 90,9%. Pada pertemuan 2 pada siklus I, setelah dosen menerangkan materi kuliah ini dengan model pembelajaran CTL pemahaman mahasiswa terhadap materi kuliah ini semakin

meningkat. Di kelas 4/A/IESP pemahaman mahasiswa tinggi sebesar 85,71%. Di kelas 4/B/IESP pemahaman mahasiswa tinggi sebesar 90,9%.

Apakah kuis yang dibagikan ke mahasiswa ini sesuai dengan kenyataannya dapat dilihat dari nilai tes/kuisnya. Target yang ingin dicapai adalah 90% mahasiswa mendapatkan nilai antara 75-100, nilai rata-rata kelas mengalami peningkatan dan nilai mahasiswa di atas 75.

Pertemuan 1 pada siklus I, nilai kuis kelas 4/A/IESP hanya 16 orang yang nilainya antara 75-100 selebihnya masih dibawah nilai 75 atau persentase pencapaian hanya 57,1% dimana nilai rata-rata kelas 76,61. Begitu juga pada pertemuan 2, nilai kuis antara 75-100 hanya 16 orang atau 57,1% pencapaian dengan nilai rata-rata kelas yang menurun menjadi 75,71. Sedangkan nilai kuis kelas 4/B/IESP persentase capaian hanya 50% pada pertemuan 1 dan 59% pada pertemuan 2 dan nilai rata-rata kelas 77,04 pada pertemuan 1 dan 75,45 pada pertemuan 2. Artinya pada siklus I target yang ingin dicapai belum tercapai. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian tindakan kelas siklus II. Adapun kendala yang dihadapi mahasiswa dalam pembelajaran ini adalah : mahasiswa banyak yang tidak bisa menggambarkan kurva dengan benar, kurang bisanya mahasiswa menganalisis kebijakan dengan menggunakan kurva dan kurangnya contoh kasus yang diberikan.

Pada siklus II, dosen mencoba menerangkan bagaimana menggambarkan kurva sampai mahasiswa bisa menggambarkan kurva tersebut dan menyuruh mahasiswa sebanyak 3 orang untuk maju ke depan untuk menggambarkan kurva sehingga mahasiswa yang lain bisa memperhatikan dan mempraktekkan cara menggambarkan kurvanya. Dan dosen memberikan tugas untuk banyak membaca buku dengan membahas contoh-contoh kasus yang terjadi dalam perekonomian, sehingga mahasiswa jurusan ekonomi pembangunan bisa membaca data, menggambar kurva dan bisa menganalisis keadaan tersebut.

Pada penelitian tindakan kelas pada siklus II ini, nilai kuis mengalami peningkatan dan sesuai target yang diharapkan dimana materi kuliah penerapan model IS-LM ini dengan menggunakan model pembelajaran CTL dapat meningkatkan pemahaman mahasiswa semester 4 jurusan ekonomi pembangunan.

Nilai rata-rata kuis kelas 4/A/IESP pada pertemuan 1 adalah 96,25 dengan jumlah 27 orang yang nilainya antara 75-100 atau 96,43% pada pertemuan 1 dan pada pertemuan 2 adalah 87,5 dengan jumlah 28 orang yang nilainya antara 75-100 atau 100% . Nilai rata-rata kuis kelas 4/B/IESP pada pertemuan 1 adalah 96,25 dengan jumlah 27 orang yang nilainya antara 75-100 atau 96,43% pada pertemuan 1 dan pada pertemuan 2 adalah 87,5 dengan jumlah 28 orang yang nilainya antara 75-100 atau 100% .

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dengan menggunakan lembar observasi, aktivitas mahasiswa dalam pembelajaran dengan penerapan model pembelajaran CTL mengalami peningkatan. Dengan menyebarkan kuis dan memberikan tes/kuis, pemahaman mahasiswa dalam pembelajaran dengan penerapan model pembelajaran CTL mengalami peningkatan,

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad Sudrajad.(2008). Pembelajaran Kontekstual. Diunduh 10 Desember 2014.(<http://akhmadsudrajat.wordpress.com/2008/01/29/pembelajaran-kontekstual/>)
- Anas Sudijono. (1996). Pengantar Evaluasi Pendidikan. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Anisah. (2008). Kelemahan dan Kelebihan CTL dan Pakem. Diunduh 10 Desember 2014. (<http://anisah89.blogspot.com/2009/02/kelemahan-dan-kelebihan-ctl-dan-pakem.html>).

- Anonim. (2010). Strategi Pembelajaran Kontekstual. Diunduh 10 Desember 2014. <http://s3s3p.wordpress.com/2010/03/10/strategi-pembelajaran-kontekstual/>
- Aunurrahman. (2009). Belajar dan Pembelajaran. Bandung: Alfabeta.
- Wayan Santyasa. (2007). Model-Model Pembelajaran Inovatif. Diunduh 8 Desember 2014. <http://IWayan.files.wordpress.com/2010/03/model-model-pembelajaran-inovatif.pdf>.
- Kusmana, S. (2011). Model Pembelajaran Siswa Aktif. Jakarta: Sketsa Aksara Lalitya.
- Mulyo. (2012). Pengembangan model pembelajaran student centre learning, Diunduh 14 Desember 2014. <http://wiharto.weblog.esaunggul.ac.id/pengembangan-model-pembelajaran-student-centre-learning/>.
- Munir Yusuf. (2010). Pengertian Implementasi. Kurikulum. Diunduh tanggal 15 Desember 2014. <http://www.muniryusuf.com/pengertian-implementasi-kurikulum.html>.
- Padmono, Y. (2009). Evaluasi Pembelajaran. Kebumen: PGSD Kebumen. Purwanto. (2010). Evaluasi Hasil Belajar. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Rachmad Widodo. (2009). Model Pembelajaran. Diunduh 10 Desember 2014. <http://www.RachmadWidodo.com/model-pembelajaran.html>
- Sanjaya, W. (2009). Strategi Pembelajaran Berorientasi Standar Proses Pendidikan. Jakarta: Prenada Media Group.
- Sudrajat, A. (2008b). Pengertian Pendekatan, Strategi, Metode, Teknik, dan Model Pembelajaran. Diunduh 10 Desember 2014. <http://akhmadsudrajat.wordpress.com/2008/09/12/pengertian-pendekatan-strategi-metode-teknik-dan-model-pembelajaran.htm>.
- Sugiyanto. (2008). Model-Model Pembelajaran Inovatif. Surakarta: Panitia Sertifikasi Guru (PSG) Rayon 13.
- ujianto. (2008). Model Manajemen Kerja. Diunduh 12 Desember 2014. (<http://www.Model-Manajemen-Kerja.blogspot.com/2008>).
- Suprijono, A. (2009). Cooperative Learning: Teori & Aplikasi PAIKEM. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Suwarno. (2009). Implementasi Pembelajaran Peta Konsep dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Mata Pelajaran Ilmu Pengetahuan Alam di Sekolah Dasar. Tesis. Diunduh 10 Desember 2012. (<http://digilib.uns.ac.id/2010>).

**PENGARUH KELELAHAN KERJA TERHADAP KEINGINAN BERHENTI
(*TURNOVER INTENTION*) STUDI PADAPERAWAT DI RUMAH SAKIT
MUHAMMADIYAHMEDAN**

YUDI SISWADI

Dosen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kelelahan Kerja terhadap Keinginan Berhenti (*Turnover Intention*) Pada Rumah Sakit Muhammadiyah Medan. Pendekatan penelitian ini yaitu dengan metode asosiatif dengan populasi seluruh perawat tetap Rumah Sakit Muhammadiyah Medan sebanyak 51 responden.

Variabel independent yang digunakan yaitu Kelelahan Emosional, Depersionalisasi dan Prestasi Pribadi yang Berkurang kemudian variabel dependent yaitu *Turnover Intention*. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda, uji asumsi klasik, uji t, uji f, koefisien determinasi dan di olah dengan menggunakan *SPSS (Statistic package for the Social Sciens)* dalam versi 16.0 for windows.

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa kelelahan emosional pengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Hal ini dapat dilihat dari $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,295 > 2,008$, dan t_{hitung} berada didaerah penolakan H_0 sehingga H_0 ditolak (H_a diterima). Depersionalisasi menunjukkan ada pengaruh yang signifikan terhadap *Turnover Intention* dapat dilihat dari $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,670 > 2,008$, dan t_{hitung} berada didaerah penolakan H_0 sehingga H_0 ditolak (H_a diterima). Prestasi Pribadi yang berkurang menunjukkan ada pengaruh yang signifikan terhadap *Turnover Intention* dapat dilihat dari $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,310 > 2,008$, dan t_{hitung} berada didaerah penolakan H_0 sehingga H_0 ditolak (H_a diterima) serta secara simultan kelelahan Emosional, Depersionalisasi dan Prestasi Pribadi yang berkurang terhadap *turnover intention*, hal ini dapat dilihat dari $f_{hitung} > f_{tabel}$ yaitu $277,011 > 2,786$. Selanjutnya koefisien determinasi yang diukur dengan menggunakan R square yaitu sebesar 0,946 (94,6%).

Kata kunci : *Kelelahan Emosional, Depersionalisasi, Prestasi Pribadi yang Berkurang, Turnover Intention*

PENDAHULUAN

Turnover biasanya merupakan salah satu pilihan terakhir bagi seorang karyawan apabila dia mendapati kondisi kerjanya sudah tidak sesuai lagi dengan apa yang diharapkannya. *Turnover* bagi karyawan merupakan salah satu jalan keluar untuk mendapatkan keadaan yang lebih baik, namun bagi perusahaan hal ini dapat menjadi suatu kerugian tersendiri, apalagi bila karyawan yang keluar tadi memiliki keterampilan yang dibutuhkan oleh perusahaan.

Harnoto (dalam Carolina, 2002, hal.2) menyatakan: “*Turnover intention* adalah kadar atau intensitas dari keinginan untuk keluar dari perusahaan, banyak alasan yang menyebabkan timbulnya *turnover intention* ini dan diantaranya adalah keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik.”

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu elemen yang sangat penting dalam sebuah organisasi. Tanpa adanya dukungan Sumber Daya Manusia yang berkualitas, suatu organisasi yang mempunyai peluang yang relatif untuk dapat bertahan dalam menghadapi persaingan yang ada. Perusahaan di haruskan melakukan usaha-usaha untuk mempertahankan para karyawannya, agar mereka merasa senang, kerasan dan bahagia ketika bekerja di perusahaan tersebut.

Menurut Gillies dalam Aryanto (1996 hal.137) faktor-faktor terjadinya *turnover* perawat karena ketidakpuasan pekerjaan seperti: a). Rendahnya standar perawatan pasien; b). Tingginya tuntutan dan beban kerja; c). Gaji yang tidak sesuai; d). Tidak adanya jenjang karir; d). Tidak adanya kesempatan melanjutkan pendidikan; e). Kurangnya pengakuan dan penghargaan; d). Kurangnya tantangan pekerjaan; f). Kurangnya supervisi dari atasan.

Menurut Dewa Putu Gunasastra Septian Adi (2013) bahwa “kelelahan kerja merupakan menurunkan efisiensi, perfoma kerja, dan berkurang kekuatan dan ketahanan fisik tubuh untuk terus melanjutkan kegiatan yang harus dilakukan”. Karena seorang yang mengalami kelelahan kerja pada umumnya mempunyai gejala seperti perasaan lesu, menurunnya kinerja serta kurang mampu berkonsentrasi. Tingkat kelelahan kerja yang tinggi dan berkelanjutan akan berdampak pada kecelakaan kerja.

Keamanan, keselamatan, dan kesehatan kerja telah menjadi hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Apabila perusahaan menerapkan manajemen K3 yang baik, maka ada beberapa keuntungan yang bisa didapat oleh perusahaan diantaranya:

- 1) menurunkan tingkat *turnover* pekerja;
- 2) menciptakan kondisi kerja yang baik;
- 3) mengurangi tingkat aabsensi;
- 4) meningkatkan produktifitas.

Turnover tenaga perawat di rumah sakit swasta merupakan masalah yang sering dijumpai. Namun demikian keputusan tentang turnover tenaga perawat adalah tentang bagaimana pemberian jasa dan pemanfaatan hubungan yang baik dengan organisasinya.

LANDASAN TEORI

Kelelahan Kerja

Menurut Ivancevich (2002, hal. 114) menyatakan bahwa “*turnover is the net result of the exist of some employees and entrance of others to the work organization*”. Dalam arti bebas, *turnover* adalah hasil akhir dari dari adanya para pekerja dan masuknya para pekerja lain yang dikerjakan dlam sebuah organisasi.

menurut Mobley (1982, hal. 10) mendefinisikan bahwa *turnover* adalah keluarnya karyawan dari suatu organisasi dan disertai dengan pemberian imbalan keuangan oleh organisasi yang bersangkutan. Sedangkan Mathis dan Jackson (2006, hal. 125) menyatakan *turnover* adalah proses dimana tenaga kerja meninggalkan organisasi dan harus ada yang menggantikannya.

Sedangkan menurut Abelson dalam Andini (2006 hal. 12) menyatakan bahwa sebagian besar karyawan yang meninggalkan perusahaan karena alasan sukarela dapat dikategorikan atas perpindahan kerja yang dapat dihindarkan (*avoidable voluntary turnover*) dan pekerjaan sukarela yang tidak dapat dihindarkan (*unvoidable voluntary turnover*). Perpindahan kerja yang dapat dihindarkan dapat disebabkan karena alasan berupa gaji, kondisi kerja, atasan atau ada perusahaan lain yang dirasakan lebih baik, sedangkan perpindahan kerja sukarela yang tidak dapat dihindarkan dapat disebabkan karen perubahan jalur karir atau faktor keluarga.

Jadi, *turnover intention* merupakan kecenderungan sikap atau tingkat dimana seorang karyawan memiliki kemungkinan untuk meninggalkan organisasi atau mengundurkan diri secara sukarela dari perusahaannya.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Timbulnya Keinginan Berhenti Kerja (*turnover intention*)

Mobley (1996, hal. 45) menggariskan secara detail faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya *turnover intention*:

1. Faktor eksternal

Dari faktor eksternal ada dua sisi yang bisa dilihat :

a. Aspek lingkungan

Dalam aspek ini tersedia pilihan-pilihan pekerjaan lain dapat menjadi faktor untuk b.kemungkinan keluar.

c.Aspek individu

Dalam aspek ini usia muda, jenis kelamin dan masa kerja lebih singkat, besar kemungkinannya untuk keluar.

2. Aspek internal

Dari faktor internal ini, ada lima sisi yang bisa dilihat:

Budaya organisasi

Kepuasan terhadap kondisi-kondisi kerja dan kepuasan terhadap kerabat-kerabat kerja merupakan faktor-faktor yang menentukan *turnover intention*.

Gaya kepemimpinan

Gaya kepemimpinan, kepuasan terhadap pemimpin dan variable-variabel lainnya seperti sentralisasi merupakan faktor yang menentukan *turnover intention*.

Kompensasi

Penggajian dan kepuasan terhadap pembayaran merupakan faktor-faktor yang dapat menentukan *turnover intention*.

Kepuasan kerja

Kepuasan terhadap pekerjaan, secara menyeluruh dan kepuasan terhadap bobot pekerjaan merupakan faktor yang dapat menentukan *turnover intention*.

Karir

Kepuasan terhadap promosi merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan *turnover intention*.

Indikator Terjadinya Keinginan Berhenti Kerja (*turnover intention*)

Menurut Septiani (2011 hal. 24) *turnover intention* ditandai oleh berbagai hal yang menyangkut perilaku karyawan, antara lain:

1) Absensi yang meningkat

Karyawan yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja, biasanya ditandai dengan absensi yang semakin meningkat. Tingkat tanggung jawab karyawan dalam fase ini sangat kurang dibandingkan dengan sebelumnya.

2) Mulai malas bekerja

Karyawan yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja, akan lebih malas bekerja karena orientasi karyawan ini adalah bekerja ditempat lainnya yang dipandang lebih mampu memenuhi semua keinginan karyawan bersangkutan.

3) Peningkatan terhadap pelanggaran tata tertib perusahaan

Berbagai pelanggaran terhadap tata tertib dalam lingkungan pekerjaan sering dilakukan karyawan yang akan melakukan *turnover*. Karyawan lebih sering meninggalkan tempat kerja ketika jam-jam kerja berlangsung, maupun berbagai bentuk pelanggaran lainnya.

4) Peningkatan protes terhadap atasan

Karyawan yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja, lebih sering melakukan protes terhadap kebijakan-kebijakan perusahaan terhadap atasan. Materi protes yang ditekankan biasanya berhubungan dengan balas jasa atau aturan lain yang tidak sependapat dengan keinginan karyawan.

5) Perilaku positif yang sangat berbeda dari biasanya

Biasanya hal ini berlaku untuk karyawan yang kreatif positif. Karyawan ini mempunyai tanggung jawab yang tinggi terhadap tugas yang dibebankan, dan jika perilaku karyawan ini meningkat jauh berbeda dari biasanya justru menunjukkan karyawan ini akan melakukan *turnover*.

Turnover Intention

Menurut Suma'mur (2009, hal. 358) kata kelelahan menunjukkan keadaan tubuh fisik dan mental yang berbeda, tetapi semuanya berakibat kepada penurunan daya kerja dan berkurangnya ketahanan tubuh untuk bekerja.

(Maslach dan Jackson, 1981) mendefinisikan kelelahan sebagai kelelahan emosional (*emotional exhaustion* = EX), kurang manusiawi (*depersonalisation* = DEP) dan kurangnya pengakuan prestasi (*reduced personal accomplishments* = RPA).

Menurut (Cordes & Dougherty, 1993) kelelahan emosional ditandai dengan kekurangan energi emosional dan persepsi yang emosional dengan habisnya sumber daya. Menurut (shuttle et al., 2000) kelelahan kerja adalah sebagai keadaan sindrom yang dialami seseorang saat melaksanakan pekerjaannya pada titik dimana mereka mengalami kelelahan baik secara fisik dan mental disebabkan tuntutan pekerjaan mereka.

Menurut (Maslach et al., 2001) Depersonalisasi adalah suatu usaha dari pekerjaan dan klien dengan aktif mengabaikan kualitas klien yang unik dan menarik. Depersonalisasi dapat menyebabkan dehumanisasi, memperlakukan orang sebagai obyek. Depersonalisasi merupakan kondisi yang ditandai dengan sikap sinis, merasa tidak berharga, rasa benci, tidak peka terhadap orang lain.

(Maslach & Leiter, 1997) mendefinisikan prestasi pribadi yang berkurang sebagai penurunan prestasi seseorang yang dianggap sebagai profesional dibidangnya. Menurut (Anbar, 2008) prestasi pribadi berkurang termasuk ke dalam kondisi yang ditandai dengan adanya perasaan tidak puas terhadap diri sendiri, pekerjaan dan kehidupan. Sebagaimana pendapat tersebut maka secara operasional prestasi pribadi yang berkurang didefinisikan sebagai persepsi bahwa mereka tidak dapat melakukan pekerjaannya secara memadai.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kelelahan kerja (*job bournout*) adalah sejenis stress yang banyak dialami oleh orang-orang yang bekerja dalam pekerjaan-pekerjaan pelayanan terhadap manusia lainnya seperti perawat kesehatan, transportasi, kepolisian, pendidikan dan sebagainya.

Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kelelahan Kerja

Faktor yang mempengaruhi kelelahan kerja pada karyawan menurut Suma'mur (2009, hal. 358) adalah sebagai berikut :

- 1) Menonton atau melakukan pekerjaan yang sama setiap waktunya
- 2) Beban kerja yang tinggi dan lama kerja
- 3) Lingkungan yang kurang mendukung
- 4) Faktor kejiwaan pekerja
- 5) Rasa sakit
- 6) Gizi buruk seorang pekerja.

Indikator Kelelahan Kerja

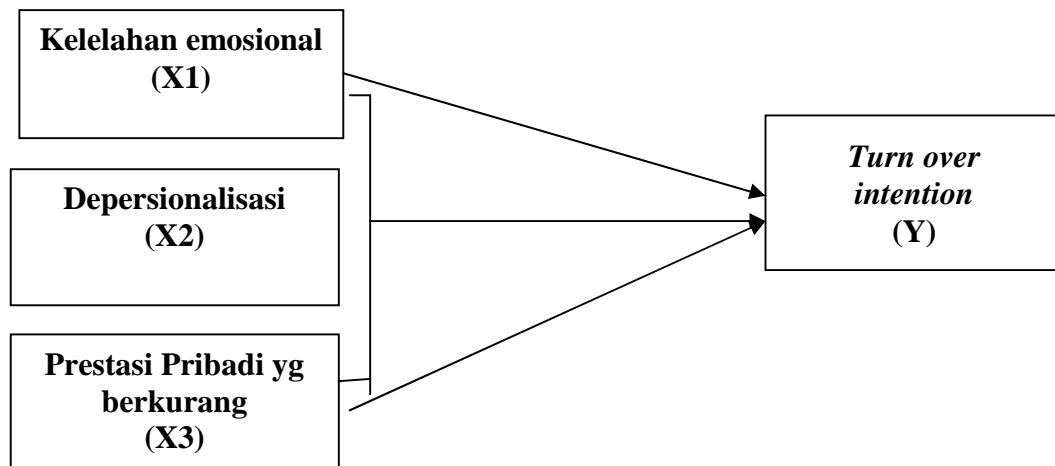
- 1) Kelelahan Emosional
 - a) Lelah secara emosional dengan pekerjaan
 - b) Bekerja sepanjang hari sungguh-sungguh sebuah ketegangan
 - c) Lelah dengan pekerjaan
 - d) Putus asa dengan pekerjaan
 - e) Bekerja terlalu keras dengan pekerjaan
 - f) Bekerja dengan orang secara langsung menempatkan terlalu banyak tekanan
 - g) Berada pada akhir keterikatan dengan pekerjaan
 - h) Terikat secara emosional dengan masalah, mengatasinya dengan kesejukan
- 2) Depersonalisasi
 - a) Memperlakukan pasien secara kaku
 - b) Menjadi lebih berperasaan terhadap orang lain sejak menerima pekerjaan
 - c) Pekerjaan akan memperkeras emosi
 - d) Sungguh-sungguh tidak peduli terhadap apapun yang terjadi pada pasien
 - e) Pasien menyalahkan untuk masalah yang mereka hadapi
- 3) Prestasi Pribadi yang Berkurang
 - a) Mudah memahami bagaimana perasaan pasien
 - b) Melibatkan diri dengan masalah-masalah pasien
 - c) Memiliki pengaruh positif terhadap orang lain sejak menerima pekerjaan
 - d) Merasa lebih bersemangat dalam bekerja
 - e) Mudah membuat suasana santai dengan pasien
 - f) Bergembira setelah bekerja sama secara inten dengan pasien
 - g) Mencapai hal-hal berharga dengan pekerjaan

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

Kerangka Konseptual

Berdasarkan dari uraian dan teori, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa motivasi berprestasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Paradigma Penelitian



Hipotesis

1. Ada pengaruh kelelahan emosional terhadap keinginan berhenti kerja (*turnover intention*) pada perawat.
2. Ada pengaruh depersionalisasi terhadap keinginan berhenti kerja (*turnover intention*) pada perawat.
3. Ada pengaruh prestasi pribadi yang berkurang terhadap keinginan berhenti kerja (*turnover intention*) pada perawat.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode asosiatif yang bertujuan untuk menganalisis permasalahan hubungan suatu variabel dengan variabel lainnya.

Didalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kelelahan Kerja terhadap Keinginan Berhenti (*Turnover Intention*) studi pada Perawat di rumah sakit Muhammadiyah Medan.

Defenisi Operasional

Defenisi operasional bertujuan untuk melihat sejauh mana variabel dari suatu faktor berkaitan dengan variabel lainnya. Dalam penelitian ini yang menjadi defenisi operasional adalah :

1. *Turnover intention*(Y)

Turnover intention adalah sebagai fungsi dari ketertarikan individu yang kuat terhadap berbagai alternative pekerjaan lain di luar organisasi atau sebagai “penarikan diri” dari pekerjaan yang sekarang yang tidak memuaskan dan penuh stress. Adapun indikator dari turnover adalah sebagai berikut:

- a) Absensi yang meningkat
- b) Mulai malas bekerja
- c) Peningkatan terhadap pelanggaran tata tertib kerja
- d) Peningkatan protes terhadap atasan
- e) Perilaku berbeda dari biasanya

2. Kelelahan Emosional (X1)

Kelelahan emosional ditandai dengan kekurangan energi emosional dan persepsi yang emosional dengan habisnya sumber daya.

Indikator kelelahan emosional ini didasarkan atas pernyataan berikut :

- a) Lelah secara emosional dengan pekerjaan
- b) Bekerja sepanjang hari sungguh-sungguh sebuah ketegangan
- c) Lelah dengan pekerjaan
- d) Putus asa dengan pekerjaan
- e) Bekerja terlalu keras dengan pekerjaan
- f) Bekerja dengan orang secara langsung menempatkan terlalu banyak tekanan
- g) Berada pada akhir keterikatan dengan pekerjaan
- h) Terikat secara emosional dengan masalah, mengatasinya dengan kesejukan

3. Depersonalisasi (X2)

Depersonalisasi adalah suatu usaha dari pekerjaan dan klien dengan aktif mengabaikan kualitas klien yang unik dan menarik.

Indikator depersonalisasi ini didasarkan pada pernyataan berikut ini :

- a) Memperlakukan pasien secara kaku
- b) Menjadi lebih berperasaan terhadap orang lain sejak menerima pekerjaan
- c) Pekerjaan akan memperkeras emosi
- d) Sungguh-sungguh tidak peduli terhadap apapun yang terjadi pada pasien
- e) Pasien menyalahkan untuk masalah yang mereka hadapi

4. Prestasi Pribadi yang Berkurang (X3)

Prestasi pribadi yang berkurang merupakan sebagai penurunan prestasi seseorang yang dianggap sebagai profesional dibidangnya.

Indikator prestasi pribadi berkurang didasarkan pada pernyataan berikut ini :

- a) Mudah memahami bagaimana perasaan pasien
- b) Melibatkan diri dengan masalah-masalah pasien
- c) Memiliki pengaruh positif terhadap orang lain sejak menerima pekerjaan
- d) Merasa lebih bersemangat dalam bekerja
- e) Mudah membuat suasana santai dengan pasien
- f) Bergembira setelah bekerja sama secara intens dengan pasien
- g) Mencapai hal-hal berharga dengan peke

HASIL PENELITIAN

Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrumen kuisioner yang digunakan dalam pengumpulan data. Ketentuan apakah suatu butir instrumen valid atau tidak adalah melihat nilai probabilitas koefisien korelasinya. Bila nilai *Sig(2 tailed)* $< 0,05$, maka butir instrument valid, jika nilai *Sig(2 tailed)* $> 0,05$, maka butir instrumen tidak valid.

Uji Reliabelitas

Pengujian realibilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach's Alpha*. Kriteria penilaian dalam menguji realibilitas pertanyaan adalah nilai *Cronbach's Alpha* > 0.60, maka penilaian tersebut dianggap reliabel, berikut adalah tabel hasil pengujian realibilitas pada penelitian ini:

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kelelahan Emosional (X₁) Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.661	6

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Depersionalisasi (X₂) Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.622	7

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Prestasi Pribadi yang Berkurang (X₃) Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.623	7

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.669	8

Nilai koefisien reliabilitas (Cronbach's Alpha) diatas adalah lebih besar dari pada 0,60 maka kesimpulanya yaitu instrument yang diuji tersebut adalah reliable atau terpercaya.

PEMBAHASAN

Regresi Berganda

Dari perhitungan dengan menggunakan program komputer dengan menggunakan SPSS versi 16.0 di dapat persamaan regresi berganda linier untuk tiga prediktor (Kelelahan Emosional, Depersionalisasi dan Prestasi Pribadi yang Berkurang) adalah :

$$Y = 1,739 + 0,177 X_1 + 0,618 X_2 + 0,310 X_3 + e$$

Persamaan tersebut bermakna jika Kelelahan Emosional ditingkatkan 100% (1 kali) maka *Turnover Intention* akan meningkat sebesar 17,7% dan Depersionalisasi ditingkatkan 100% (1 kali) maka *Turnover Intention* akan meningkat sebesar 61,8% dan jika Prestasi Pribadi yang Berkurang ditingkatkan 100% (1 kali) maka *Turnover Intention* akan meningkat sebesar 31%, dari persamaan regresi di atas, variabel yang paling dominan yang mempengaruhi 61,8% adalah variabel Depersionalisasi (X).

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.739	1.153		1.508	.138
Kelelahan Emosional	.177	.077	.163	2.295	.026
Depersionalisasi	.618	.132	.546	4.670	.000
Prestasi Pribadi yang Berkurang	.310	.134	.290	2.310	.025

a. Dependent Variable: *turnover intention*

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh Kelelahan Emosional terhadap *Turnover Intention* diperoleh t_{hitung} sebesar 2.295 sementara t_{tabel} sebesar 2.008 dan mempunyai angka signifikan sebesar $0.026 > 0,05$. Berarti H_0 diterima (H_a ditolak), dan hasil pengujian secara parsial pengaruh Depersionalisasi terhadap *Turnover Intention* diperoleh t_{hitung} sebesar 4.670 sementara t_{tabel} sebesar 2.008 dan mempunyai angka signifikan sebesar $0.000 < 0,05$. Berarti H_0 ditolak (H_a diterima). Sedangkan hasil pengujian secara parsial pengaruh Prestasi Pribadi yang berkurang terhadap *Turnover Intention* diperoleh t_{hitung} sebesar 2.310 sementara t_{tabel} sebesar 2.008 dan mempunyai angka signifikan sebesar $0.025 < 0,05$. Berarti H_0 ditolak (H_a diterima).

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	253.691	3	84.564	277.011	.000 ^a
	Residual	14.348	47	.305		
	Total	268.039	50			

a. Predictors: (Constant), pribadi yang berkurang, kelelahan emosional, depersionalisasi

b. Dependent Variable: *turnover intention*

Berdasarkan hasil uji F_{hitung} pada tabel IV.5 di atas terdapat nilai $F_{hitung} 277.011 > F_{table} 2.786$ kemudian dilihat dengan hasil nilai probabilitas signifikan $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan (H_a diterima), sementara nilai F_{table} berdasarkan $dk = n - k - 1 = 47$ dengan tingkat signifikan 5% adalah 2,786. Dari hasil perhitungan SPSS di atas menunjukkan ada pengaruh

positif signifikan secara simultan Kelelahan Emosional, Depersionalisasi dan Prestasi Pribadi yang Berkurang terhadap *Turnover Intention* pada Rumah sakit Muhammadiyah Medan.

Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.973 ^a	.946	.943	.553

a. Predictors: (Constant), pribadi yang berkurang, kelelahan emosional, depersionalisasi

b. Dependent Variable: *turnover intention*

Berdasarkan hasil analisis regresi secara keseluruhan menunjukkan *R Square* sebesar 0,973 yang berarti bahwa variabel Kelelahan Kerja, Depersionalisasi dan Prestasi Pribadi yang Berkurang dapat menjelaskan variabel *Turnover Intention* sebesar 94,6%, menunjukkan sekitar 94,6% variabel Y (*Turnover Intention*) dipengaruhi oleh Kelelahan Kerja (X), Depersionalisasi (X) dan Prestasi Pribadi yang Berkurang, selebihnya sebesar 5,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

PENUTUP

Dari hasil analisis yang telah dibahas sebelumnya, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa kelelahan emosional, depersionalisasi dan prestasi pribadi yang berkurang banyak mempengaruhi psikologi perawat yang bekerja di tempat yang diteliti, sehingga berkeinginan untuk berhenti dari pekerjaannya di rumah sakit Muhammadiyah Medan.

DAFTAR PUSAKA

- Suwandi (2001). "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Turnover Intention Pada Staf Kantor Akuntan Publik". vol.3, No.2, November 2001.
- Agung,Wahyu (2012). "Pengaruh Kepuasan Gaji dan Komitmen Organisasi terhadap Intensi Turnover Pada Divisi PT. Jamsostek". Vol.3 No.1 2012.
- Rosanti,Eka (2004). "Perbedaan Tingkat Kelelahan Tenaga Kerja yang mengalami Kecemasan akibat Kebisingan Pada Bagian Wearing, Riching, dan Administrasi Pada PT. Iskandar Indah Printing Textile Surakarta "Vol. VI, No.2, Juni 2004.
- Elleke,Rosamay (2009). "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kejadian Turnover Perawat Pelaksanaan Tahun 2009 dirumah Sakit Bhakti Yudha Depok". Tesis. Universitas Indonesia.
- Syahrizal,gama.D. (2011). "Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention serta dampaknya terhadap Kinerja Karyawan Studi Pada Hotel Horison". Skripsi. Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang.
- Arumsari,Septiani (2011). "Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Keinginan untuk pindah dengan Perceived Alternative Employment Opportunity (PAEO) sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Pada Karyawan CV. Adi Perkasa Klaten)". Skripsi. Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- Aryanto,Bambang (2011). "Faktor yang berhubungan dengan Kecenderungan Turnover Perawat dirumah sakit Ibnu Yarsi Sumbar Bukittinggi". Universitas Andalas. 2011.
- Dewa Putu Gunasastra Septian Adi (2013). "Hubungan antara Iklim Kerja, Asupan Gizi Sebelum Bekerja dan Beban Kerja Terhadap tingkat Kelelahan Pada Pekerja Shift

- Pagi Bagian Packing PT X, Kabupaten Kendal”. Jurnal kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro, Vol.2 No.2, April 2013.
- Dian Kurniawati Sothika (2012). “Hubungan Kelelahan Kerja dengan Kinerja Perawat di Bangsal Rawat Inap Rumah Sakit Islam Fatimah Kabupaten Cilacap”. Jurnal kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta, Vol.6 No.2, Juni 2012
- Hasibuan, Melayu SP (2009). Manajemen Sumber Daya Manusia (edisi revisi), Jakarta: Bumi Aksara.
- Herry Koesyono (2008). “Hubungan antara Beban Kerja dengan Kelelahan Kerja Mengajar Pada Guru Sekolah Dasar Se-Kecamatan Semarang Barat Tahun Ajaran 2006/2007”. Jurnal Kesehatan Masyarakat, Staf Pengajar pada Jurusan IKM FIK Universitas Negeri, Semarang, Vol.3 No.2 Januari-Juni 2008.
- Lempi bangun robowo (2004). “pengaruh dukungan sosial dan Faktor Kelelahan Kerja dan Komitmen Organisasi Pada Karyawan Bagian Produksi PT. Halim Samudra Interutama”. Jurnal Ekonomi, Vol.2 No.3, Juni 2004
- Sugiyono, 2006. Metodologi penelitian bisnis. Bandung: Cetakan Kelima Alfabeta