



Universitas
PRISMA
Best Start-ups and Entrepreneurs Starts Here

ISSN 2654-699xx

Volume 6 No. 01 Juli 2024

JURNAL EQUIL

AKUNTANSI, MANAJEMEN
DAN AGRIBISNIS

Jln. Pomorouw No. 113 Lingkungan III,
Kelurahan Tikala Baru,
Kecamatan Tikala, Telp : 0431-858878
e-mail: jurnalequil@gmail.com
Website: ejournal.prisma.ac.id



PERAN OTORITAS JASA KEUANGAN DALAM MENJAGA KERUGIAN YANG DIALAMI KONSUMEN TERHADAP KERUGIAN INVESTASI ONLINE

Nama : Michael Spink Rumondor
Email : michaels.prisma@gmail.com
Universitas Prisma

ABSTRACT

The trend of online investment is currently intensively circulating in the community, but there is a vacuum of norms related to online investment which will become a legal loophole and has the potential to be abused because it cannot ensnare actions that harm consumers. So that the formulation of the problem studied is how the position of the Financial Services Authority in regulating consumer protection against online investment losses and the legal protection provided by the Financial Services Authority for online investment. The research method used is normative law. The results obtained based on the theory of legal certainty explain that the position of the Financial Services Authority through Law Number 21 of 2011 concerning the Financial Services Authority is a law enforcement agency that is given the duty and authority to ensure "legal certainty" and facilitate dispute resolution between disputing parties related to online investment losses. Based on the theory, legal protection is regulated in Law of the Republic of Indonesia Number 8 of 1999 regarding the protection of investors as consumers of investment products based on the implementation of the principles of openness, supervision of authorities, quality of investment products, prohibition and enforcement of regulations. Furthermore, Law Number 21 of 2011 concerning the Financial Services Authority functions as a government representative in providing preventive legal protection and repressive protection.

Keywords : Online Investment, OJK, Position, Legal Protection

ABSTRAK

Trend investasi secara online saat ini sedang gencar beredar di masyarakat, namun terdapat kekosongan norma terkait investasi online yang akan menjadi celah hukum dan berpotensi untuk disalahgunakan karena tidak dapat menjerat tindakan yang merugikan konsumen. Sehingga rumusan masalah yang dikaji adalah bagaimana peran Otoritas Jasa Keuangan dalam pengaturan perlindungan konsumen terhadap kerugian investasi secara online serta

perlindungan hukum yang diberikan Otoritas Jasa Keuangan terhadap investasi secara online. Metode Penelitian yang digunakan adalah hukum normatif. Adapun hasil yang diperoleh berdasarkan teori kepastian hukum dijelaskan bahwa kedudukan Otoritas Jasa Keuangan melalui Undang-undang Nomor 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan menjadi instansi penegak hukum yang diberikan tugas dan wewenang untuk menjamin “kepastian hukum” serta memfasilitasi penyelesaian sengketa antara pihak yang bersengketa terkait kerugian investasi online. Berdasarkan teori Perlindungan hukum diatur dalam Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 mengenai perlindungan investor sebagai konsumen produk investasi didasarkan pada pelaksanaan prinsip keterbukaan, pengawasan otoritas, kualitas produk investasi, pelarangan dan penegakan pengaturan. Selanjutnya Undang-undang Nomor 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan berfungsi sebagai representatif pemerintah dalam memberikan perlindungan hukum preventif dan perlindungan represif.

Kata Kunci : Investasi online, OJK, Peran, Perlindungan Hukum

A. PENDAHULUAN

Trend investasi secara online saat ini sedang gencar beredar di masyarakat yang dilakukan oleh beberapa perusahaan dengan janji hasil yang menguntungkan. Adanya investasi online memberikan kemudahan bagi masyarakat. Hal ini dirasa lebih praktis dibandingkan dengan investasi secara nyata. Investasi saham berbasis online belum diatur secara jelas dalam peraturan Undang-Undang di Indonesia. Saat ini karena transaksi dilakukan investasi secara online dasar hukum yang sering digunakan yaitu Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE).

Terlepas dari banyaknya kelebihan dari teknologi informasi dan komunikasi juga mengandung celah hukum (flaws) yang berpotensi untuk disalahgunakan. Dengan segala kemudahan dan teknologi yang semakin canggih, menyebabkan adanya pelaku celah kejahatan yang merugikan orang lain dengan menggunakan teknologi sebagai medianya. Salah satunya yaitu adanya investasi bodong melalui online. Investasi ilegal merupakan sebuah penipuan dalam investasi yang dapat menyebabkan kerugian serta biasanya tidak memiliki izin serta skema yang jelas.

Penipuan online tidak jauh beda prinsipnya dengan yang konvensional. Sebab dari itu, penipuan online bisa disandung dengan pidana penipuan konvensional yang sudah diatur dalam KUHP. Dalam Undang-Undang Pasar Modal Nomor 8 Tahun 1995 tidak disebutkan secara rinci atau eksplisit jenis-jenis penipuan (fraud) dan manipulasi (market manipulation) yang dapat dikategorikan sebagai kejahatan, melainkan pengaturannya secara general saja. Saat ini tindak pidana penipuan online dapat ditemukan dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 28 ayat 1 yang menyatakan bahwa “Setiap orang yang sengaja, tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan dan mengakibatkan kerugian konsumen dalam media elektronik”. Lembaga Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya disebut OJK) yang dalam hal ini merupakan lembaga independen yang telah dialihkan sebelumnya dari Bank Indonesia pada lembaga Otoritas Jasa Keuangan pada tanggal 31 Desember 2012. Di dalam Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan Nomor 21 Tahun 2011 OJK adalah yang mengawasi lembaga keuangan, dan memiliki peran yang penting dalam kasus penipuan investasi ilegal, termasuk melindungi hal yang berkaitan dengan transaksi yang dilakukan di media online.

Melawan hukum tindak pidana ekonomi dalam kejahatan penipuan investasi online diatur didalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (selanjutnya disebut KUHP) Pasal 378 tentang penipuan yang menjelaskan bahwa perbuatan tersebut dilakukan dengan membujuk pihak lain untuk menyerahkansesuatu kepada pelaku penipuan dengan memakai rangkaian kebohongan dan tipu muslihat dengan maksud untuk menguntungkan pelaku penipuan tersebut. Jika dikaji lebih lanjut ketentuan di atas tidak menyebutkan transaksi elektronik, sehingga implementasinya tidak dapat dilakukan karena objek penting dari tindak pidana penipuan secara online yaitu sarana media elektronik untuk melakukan penipuan online tidak dijelaskan secara tegas, namun pasal ini sering digunakan dalam perkara penipuan online. Selain itu upaya penanggulangan tindak pidana investasi melalui perusahaan sekuritas ilegal berbasis online saat juga merujuk Pasal 28 ayat (1) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik Nomor 19 Tahun 2016, namun ketentuan tersebut tidak secara jelas menyebutkan subjek dari penipuan itu sendiri. pengaturan investasi online dan kurangnya regulasi terkait dengan investasi online termasuk sanksi yang masih belum memiliki pengaturan khusus. Berdasarkan pada latar belakang tersebut, maka penting untuk dilakukannya penelitian tentang **“Peran Otoritas Jasa Keuangan**

Dalam Menjaga Kerugian Yang Dialami Konsumen Terhadap Kerugian Investasi Online”.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode normative menggunakan pendekatan perundang-undangan. Penulisan menggunakan metode yang sistematis dan terarah dengan yaitu pendekatan perundang-undangan (The Statue Approach), pendekatan analisis konsep hukum (Analitical and Conseptual Approach), dan penafsiran hukum.

B. PEMBAHASAN

1. Peran Otoritas Jasa Keuangan Dalam Menjaga Kerugian Yang Dialami Konsumen Terhadap Kerugian Investasi Online

Pembentukan Lembaga Negara independen berdasarkan Undang- Undang Nomor 21 Tahun 2011 yakni Otoritas Jasa Keuangan. . Terbentuknya Otoritas Jasa Keuangan (OJK) diharapkan dapat mendukung kepentingan sektor jasa keuangan secara menyeluruh sehingga meningkatkan daya saing perekonomian. OJK hadir sebagai pengawas pelayanan keuangan di Indonesia. Dalam melakukan penyelesaian investasi online di Indonesia berdasarkan tugas dan kewenangan yang diamanahkan oleh Undang-Undang yaitu OJK berkedudukan sebagai lembaga yang melakukan pengaturan, pengawasan, pemeriksaan dan penyidikan terhadap kegiatan dugaan investasi ilegal di Indonesia yang merugikan masyarakat.

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa keuangan merupakan payung hukum atau landasan hukum OJK dalam melakukan kerjanya. Undang-undang ini menjelaskan bahwa OJK menjadi instansi penegak hukum yang diberikan tugas dan wewenang untuk menjamin “kepastian hukum” melalui pengaturan dan pengawasan pada sektor keuangan termasuk investasi online. Kepastian hukum erat kaitannya dengan keadilan, namun hukum tidak identik dengan keadilan. Kepastian hukum menghendaki adanya upaya pengaturan hukum dalam perundang- undangan yang dibuat oleh pihak yang berwenang dan berwibawa, sehingga aturan-aturan itu memiliki aspek yuridis yang dapat menjamin adanya kepastian bahwa hukum berfungsi sebagai suatu peraturan yang harus

ditaati.

Pengaturan investasi sebenarnya pada prinsipnya ialah regulasi hubungan antara investor dan subjek yang menerima investasi. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, izin perusahaan keuangan hanya diterbitkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) atau dahulu oleh Bank Indonesia dan Bapepam-LK.

Tugas dan wewenang OJK dalam pengaturan dan pengawasan terhadap investasi illegal tertuang dalam Pasal 5 yang menyatakan bahwa Otoritas Jasa Keuangan memiliki fungsi untuk mengatur sistem regulasi dan pengawasan yang terintegrasi pada semua kegiatan di sektor jasa keuangan serta memfasilitasi penyelesaian sengketa antara pihak yang bersengketa terkait kerugian investasi online melalui implementasi Pasal 29 (c) yang menegaskan bahwa OJK bertugas menangani pengaduan dari konsumen yang dirugikan oleh pelaku sektor jasa keuangan sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku serta menanggapi investasi illegal dengan cara mencabut izin usaha dan/atau ganti rugi dan/atau melakukan/ mengajukan gugatan ke pengadilan.

Pengawasan yang dilakukan OJK juga dengan membentuk badan Satgas Waspada Investasi. Satgas Waspada Investasi dengan melakukan penanganan dan sosialisasi untuk pencegahan praktik investasi ilegal yang banyak ditawarkan kepada masyarakat. Secara umum, SWI memiliki 2 (dua) tugas pokok yaitu pencegahan dan penanganan dugaan tindakan melawan hukum di bidang penghimpunan dana masyarakat dan pengelolaan investasi.

Pada dasarnya, dampak negatif investasi fiktif melalui media elektronik adalah tumbuh dan berkembangnya pelanggaran terhadap system hukum nasional. Secara represif atau penekanan dalam penerapan sanksi pidana setelah kejahatan terjadi, penerapan sanksi pidana terhadap pelaku penipuan investasi online sebagai bentuk suatu pertanggung jawaban hukum belum secara tegas diatur dalam suatu undang-undang khusus yang bisa memberikan pemberatan pidana bagi pelaku. Pelaku hanya dikenakan tuntutan penipuan dan penggelapan, yaitu Pasal 378 dan Pasal 372 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana dengan ancaman pidana penjara paling lama empat tahun namun implementasinya tidak dapat dilakukan karena objek penting dari tindak pidana penipuan secara online yaitu sarana media elektronik untuk melakukan penipuan online tidak dijelaskan secara tegas. Selain itu Pasal 372 KUHP jo Pasal 55 ayat (1) KUHP jo Pasal 65 ayat (1) KUHP; dan Pasal 378 KUHP jo Pasal 55 ayat (1) KUHP jo Pasal 65 ayat (1) KUHP, dimana untuk

menyelesaikan permasalahan yang terjadi sesudahnya tidak ada disebutkannya kewajiban untuk mengganti rugi uang modal investasi kepada para saksi/investor melainkan diganti dengan sanksi pidana kurungan penjara. Pelanggaran investasi online dikenal sebagai pelanggaran administratif dan pelanggaran pidana kejahatan. Pada umumnya, pelanggaran administratif dikenakan sanksi administratif, sedangkan pelanggaran pidana kejahatan dikenakan sanksi pidana. Namun, kedua sanksi tersebut, dipandang dari sudut investor yang telah dirugikan, tidak berpengaruh bagi investor itu sendiri atau investor tidak mendapatkan manfaat secara langsung dari adanya sanksi yang dikenakan pada pelaku pelanggaran karena kerugian yang telah diderita tidak dikompensasi.

Selanjutnya perlindungan hukum preventif diberikan demi mencegah adanya pelanggaran yang dapat terjadi. Secara preventif, upaya yang dilakukan guna mengurangi kemungkinan munculnya pelanggaran hukum dilakukan dengan cara-cara yang persuasive.

Investasi online merupakan salah satu bentuk transaksi melalui media elektronik yang diatur dalam Undang- Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang- Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Undang-Undang ITE). Pasal 18 Undang-Undang ITE menyatakan “Transaksi Elektronik yang dituangkan ke dalam Kontrak Elektronik mengikat para pihak”. Selain itu OJK berdasarkan Undang- undang No 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan Pasal 28 - 31 berwenang melakukan tindakan pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat, melalui edukasi dan literasi, regulasi perlindungan konsumen dan pengawasan pelaksanaannya. Edukasi dan literasi berarti meningkatkan pengetahuan dan pemahaman.

1. Perlindungan Hukum Yang Diberikan Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Investai Secara Online

Lawrence M. Friedman menyampaikan sebuah Teori Sistem Hukum (the Theory of Legal System) dimana terdapat tiga elemen utama dari suatu system hokum Substansi (Substance), dan Budaya (Culture). Struktur Hukum menurut Friedman adalah “The structure of system is its skeletal framework; ...the permanent shape, the institutional body of the system.”⁸ Merujuk pada teori sistem hukum, seringnya penipuan investasi online disebabkan oleh pelaku yang memanfaatkan kesempatan dan pihak masyarakat juga tidak

memperhatikan kembali bahwa investasi yang di ikuti adalah investasi bodong, yang tidak memiliki izin dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), sehingga dengan kemajuan teknologi yang meningkat dan berjalan cepat justru pihak yang berwenang tidak sejalan atau berjalan lambat, sehingga terjadinya ketidak seimbangan dalam upaya penanggulangan kejahatan penipuan investasi online. Permasalahan yang sering kali terjadi dalam tindak pidana penipuan investasi online adalah mengenai pembuktian dan terkait dengan perbuatan hukum yang dilaksanakan melalui sistem elektronik. Ketentuan yang mengatur mengenai penipuan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) dianggap masih belum bisa mengakomodir perbuatan yang dilakukan melalui sistem elektronik, karena pada umumnya pelaku penipuan melalui media elektronik juga menggunakan sarana e-mail untuk berhubungan dengan korbannya.

Hal tersebut menuntut adanya perlindungan hukum. Menurut Setiono, perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia. Berdasarkan Teori Perlindungan Hukum yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai perlindungan investor sebagai konsumen produk investasi didasarkan pada pelaksanaan prinsip keterbukaan, pengawasan otoritas, kualitas produk investasi, pelarangan dan penegakan pengaturan. Selanjutnya Undang-undang Nomor 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan berfungsi sebagai representative pemerintah dalam memberikan perlindungan hukum preventif melalui tindakan- tindakan preventif yang dilakukan oleh OJK dalam meminimalisir dan mencegah masyarakat terjebak pada nvestasi fiktif terdiri dari 5 (lima) langkah, yaitu OJK melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai karakteristik kegiatan penghimpunan dan dan pengelolaan investasi, pemberian izin usaha oleh otoritas terhadap pihak yang menghimpun dana masyarakat, mengoptimalkan fungsi Layanan Keuangan Terintegrasi atau Integrated Financial Customer Care (IFCC), OJK mengeluarkan aturan pelaksanaan penawaran produk dan/atau layanan jasa keuangan, dan peningkatan literasi keuangan masyarakat. Selain itu perlindungan bersifat represif melalui pembentukan Satuan Tugas Waspada Investasi sebagai payung hukum yang bertugas untuk pencegahan dan penanganan, membentuk Investor Protection Fund (IPF) menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor

Jasa Keuangan, dan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan yang terdiri dari pelaksanaan Internal Dispute Resolution oleh lembaga jasa keuangan dan pelaksanaan External Dispute Resolution di sektor jasa keuangan

C. KESIMPULAN DAN SARAN

Peran OJK dalam melakukan penyelesaian investasi online di Indonesia melalui tugas dan kewenangan yang tertuang pada Undang-Undang Nomor 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan dimana OJK menjadi instansi penegak hukum yang diberikan tugas dan wewenang untuk menjamin “kepastian hukum”. Penegakan hukum yang dilakukan terhadap kerugian yang terjadi pada kegiatan investasi online merujuk pada implementasi Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik namun Pasal 28 ayat 1 yang biasa digunakan untuk menghukum pelaku investasi illegal tidak secara jelas menyebutkan subjek dari penipuan itu sendiri. Selain itu terkait dengan kerugian investasi menggunakan ketentuan Pasal 378 KUHP namun implementasinya tidak dapat dilakukan karena objek penting dari tindak pidana penipuan secara online yaitu sarana media elektronik untuk melakukan penipuan online tidak dijelaskan secara tegas. Berdasarkan Teori Perlindungan Hukum, Perlindungan terhadap investor diidentikkan dengan perlindungan konsumen. Bagi sebagian kalangan pasar modal dan investasi serta industry keuangan, pada umumnya investor merupakan customer. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai perlindungan investor sebagai konsumen produk investasi didasarkan pada pelaksanaan prinsip keterbukaan, pengawasan otoritas, kualitas produk investasi, pelarangan dan penegakan pengaturan. Selanjutnya Undang-undang Nomor 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan berfungsi sebagai representatif pemerintah dalam memberikan perlindungan hukum preventif dan represif melalui pembentukan Satgas Waspada Investasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrian Sutedi, 2014, Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan, Raih Asa Sukses, Jakarta Timur.
- Asikin zainal, 2012, Pengantar Tata Hukum Indonesia, Rajawali Press, Jakarta
- Dhaniswara K.Harjono, 2007, Hukum Penanaman Modal, Tinjauan terhadap Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal, Jakarta, Penerbit Raja Grafindo

Persada.

Lawrence M. Friedman, 1975, *The Legal System: A Social Science Perspective*, (New York: Russel Sage Foundation).

Moh. Nazir, 2003, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Peter Mahmud Marzuki, 2007, *Penelitian Hukum*, Prenada Media, Jakarta.

Satjipto Rahardjo, 2003, *Sisi-Sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, Kompas, Jakarta.

Satjipto Rahardjo, 2006, *Ilmu Hukum*, Cetakan ke. 6. PT Citra Aditya Bakti, Bandung.

Soerjono Soekanto, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta

Soekanto, dan Sri Mamudji, 2004, *Penelitian Hukum Normatif*, Cetakan ke-8, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Sudikno Marto Kusumo, 2010, *Mengenal Hukum (edisi revisi)*, Cahaya Atma Pustaka, Yogyakarta.

Sudikno Mertokusumo, 2007, *Penemuan Hukum Sebuah Pengantar*, Liberty, Yogyakarta.

Sukardi, 2005, *Metodologi Penelitian Kompetensi dan Praktiknya*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.

Sunarso, Siswanto, 2022, *Viktimologi Dalam Sistem Peradilan Pidana*, Sinar Grafika, Jakarta.

Yesmil Anwar dan Adang, 2016, *Pengantar Sosiologi Hukum*, PT. Grasindo, Jakarta.

Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Pidana

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022

Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/POJK.02/2018 Tentang Inovasi Keuangan Digital di Sektor Jasa Keuangan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013

Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik yang berbunyi Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.07/2014 Tentang Pelayanan & Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 terkait Informasi dan Transaksi Elektronik
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 terkait Penanaman Modal
Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1967 tentang Penanaman Modal Asing
Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor
11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan
Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1967 tentang Penanaman Modal Dalam Negeri
Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT BANK
SULUTGO KANTOR CABANG PEMBANTU
SAM RATULANGI**

Angelina Amelia Gunde

Universitas Prisma

Maikel Giovanni Kawengian

Universitas Prisma

Michael S. Rumondor

Universitas Prisma

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini dilakukan di kantor cabang PT. Bank SulutGo Sam Ratulangi, dan metode penelitian yang digunakan dalam tesis ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai metode pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh parsial dan positif terhadap kinerja karyawan di kantor cabang pembantu PT. Bank SulutGo Sam Ratulangi.

Kata kunci: Kepuasan kerja, kinerja karyawan

I. PENDAHULUAN

Industri perbankan merupakan salah satu sektor yang sangat vital dalam perekonomian suatu negara. Bank-bank tidak hanya bertanggung jawab untuk menghimpun dana masyarakat, tetapi juga berperan dalam menyediakan layanan keuangan yang mendukung berbagai aktivitas ekonomi. Oleh karena itu. (Faradilla, 2021)

Untuk mencapai tujuan perusahaan, karyawan tentu saja wajib memberikan kinerja terbaiknya. Kinerja pegawai sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan keterampilan tertentu. Kinerja seseorang merupakan ukuran seberapa baik orang tersebut melaksanakan tugas pekerjaannya. Kinerja pegawai diartikan sebagai pelaksanaan tugas dimana pegawai diharuskan melaksanakan pekerjaan sesuai program kerja organisasi guna menunjukkan tingkat kinerja organisasi dalam mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi yang telah ditetapkan. (Gayatri, Imbaruddin, & muttaqin, 2018)

Dalam upaya mencapai kinerja yang optimal, salah satu elemen yang sangat mempengaruhi adalah kinerja karyawan bank. Karyawan bank adalah aset berharga yang memberikan layanan kepada nasabah dan mengelola berbagai transaksi keuangan. Dalam hal ini, penting untuk memahami bagaimana tingkat kepuasan

kerja karyawan bank dapat memengaruhi kinerja mereka. (Alfani, 2018)

Kepuasan kerja adalah konsep yang merujuk pada tingkat kebahagiaan, kepuasan, dan kepuasan karyawan dengan pekerjaan mereka serta lingkungan kerja di mana mereka beroperasi. Peran kepuasan kerja dalam pengelolaan sumber daya manusia telah menjadi perhatian utama bagi perusahaan, termasuk lembaga keuangan seperti bank. Terdapat banyak faktor yang dapat memengaruhi kepuasan kerja, termasuk lingkungan kerja, kompensasi, kesempatan pengembangan karir, hubungan dengan rekan kerja, dan pengakuan atas prestasi kerja. (Jariyati, 2016)

Dalam konteks perbankan, kepuasan kerja karyawan bank memiliki dampak yang signifikan pada berbagai aspek, termasuk: (Harry Murti, 2013).

1. Motivasi Karyawan: Kepuasan kerja memainkan peran penting dalam memotivasi karyawan untuk mencapai kinerja yang lebih baik. Karyawan yang puas dengan pekerjaan mereka cenderung lebih bersemangat dan berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah.
2. Turnover Karyawan: Tingkat kepuasan kerja juga berkaitan erat dengan tingkat turnover karyawan. Karyawan yang tidak puas dengan pekerjaan mereka

lebih cenderung untuk mencari pekerjaan lain, yang dapat mengakibatkan biaya rekrutmen dan pelatihan yang tinggi bagi bank.

3. Kualitas Pelayanan: Kepuasan kerja karyawan bank dapat memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Karyawan yang bahagia dan puas cenderung memberikan pelayanan yang lebih ramah dan berkualitas tinggi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank.
4. Produktivitas Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaan mereka cenderung bekerja lebih keras dan lebih cerdas. Kepuasan kerja yang tinggi dapat meningkatkan produktivitas individu dan kelompok dalam bank.
5. Citra Perusahaan Kepercayaan nasabah dan citra perusahaan di mata publik dapat dipengaruhi oleh kepuasan kerja karyawan. Karyawan yang puas cenderung menjadi duta yang baik bagi perusahaan mereka, sementara karyawan yang tidak puas dapat memberikan citra yang negatif.

Adapun yang menjadi faktor kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan yaitu Lingkungan Kerja dimana analisis terhadap kondisi fisik dan psikologis tempat kerja di Bank SulutGo, seperti fasilitas, budaya kerja, dan hubungan antar rekan kerja.

Kemudian pemahaman terhadap sejauh mana lingkungan kerja yang kondusif dapat meningkatkan kepuasan karyawan dan dampaknya terhadap semangat dan kinerja. Ada juga mengenai sistem Penghargaan dimana penelitian mengenai sistem penggajian, bonus, dan insentif di Bank SulutGo, serta bagaimana sistem ini dapat memotivasi karyawan untuk mencapai kinerja yang lebih tinggi. Juga analisis terhadap persepsi karyawan terhadap keadilan dan transparansi dalam sistem penghargaan. Yang terakhir ada peluang pengembangan karir dalamnya membahas bagaimana pemahaman terhadap program pengembangan karir dan peluang karyawan untuk pertumbuhan profesional di Bank SulutGo.

Penelitian ini realitanya terdapat tuntutan-tuntutan pekerjaan yang berlebihan sehingga membuat karyawan pada awalnya memiliki loyalitas akhirnya hilang. Penelitian ini layak diteliti karena dilihat dari kenyataan observasi banyak yang memiliki kinerja yang baik namun memilih untuk keluar dari perusahaan dan setelah keluar atau pindah perusahaan karyawan tersebut lebih berkembang. Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk meneliti apakah kepuasan kerja itu berpengaruh terhadap kinerja karyawan atau tidak.

Rumusan Masalah dalam penelitian ini apakah kepuasan kerja mempengaruhi

kinerja karyawan di Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Samrat?

II. TINJAUAN TEORI

Kepuasan kerja

Menurut Windryanto dalam (Suwardi, 2011: 78), kepuasan kerja pada hakikatnya adalah keadaan emosi yang menyenangkan atau tidak menyenangkan yang dialami karyawan dalam pekerjaannya. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya dan hal ini tercermin dalam perilaku dan sikap karyawan dalam kehidupan sehari-hari, sering kali diungkapkan dalam bentuk respon positif terhadap pekerjaan. Penting untuk dipahami bahwa kepuasan kerja merupakan faktor yang mendorong karyawan untuk bekerja lebih keras dan juga berperan sebagai motivator. Dan Menurut Davis dan Newstrom dalam (Lijan, 2012: 256) menjelaskan bahwa kepuasan kerja adalah seperangkat perasaan yang dimiliki karyawan mengenai menyenangkan atau tidaknya pekerjaannya. Ada perbedaan penting antara emosi ini dan dua elemen sikap karyawan lainnya.

Kepuasan kerja merupakan respons emosional atau evaluatif terhadap berbagai aspek pekerjaan yang dimiliki seseorang. Locke menekankan bahwa kepuasan kerja tergantung pada sejauh mana harapan

individu terpenuhi oleh realitas pekerjaan yang dijalankan, Locke (1976).

Menurut Robbins (1996), kepuasan kerja adalah sikap umum seorang karyawan terhadap pekerjaannya. Sedangkan Mathis dan Jackson (2000) menyatakan: "Kepuasan kerja adalah keadaan emosi positif yang dihasilkan dari pengalaman kerja seseorang. (Kepuasan kerja merupakan pernyataan emosional positif yang dihasilkan dari evaluasi pengalaman kerja).

Kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai persepsi individu terhadap fit antara tugas yang dihadapi dan kebutuhan psikologis yang dimiliki. Mereka mengemukakan bahwa faktor-faktor seperti keberagaman tugas, otonomi, umpan balik, dan penyelesaian tugas secara menyeluruh dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja. Hackman dan Oldham (1980)

Pekerjaan Indikator kepuasan kerja yang digunakan peneliti adalah yang dikembangkan oleh Robbins dan Judge dalam Hertanto (2017), diantaranya :

1. Kepuasan kerja Kepuasan ini dicapai bila pekerjaan karyawan sesuai dengan minat dan kemampuannya.
2. Kepuasan terhadap imbalan Ketika pegawai merasa gaji yang diterimanya sesuai dengan beban kerjanya dan seimbang dengan gaji pegawai lain yang bekerja dalam organisasi.

3. Kepuasan terhadap Supervisi/Atasan Karyawan merasa memiliki atasan yang mampu memberikan bantuan teknis dan motivasi.
4. Kepuasan terhadap Rekan Kerja Karyawan merasa puas terhadap rekan-rekan kerjanya yang mampu memberikan bantuan teknis dan dorongan sosial.
5. Kesempatan Promosi Kesempatan untuk meningkatkan posisi jabatan pada struktur organisasi.

Kinerja Karyawan

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dapat dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing, untuk mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan dan tidak melanggar standar etika dan moral. Dampaknya terhadap kinerja pegawai adalah: (Suryadi Prawirosentono, 1992: 20).

Wirawan (2013) mengelompokan dimensi kinerja atau peran penting kinerja menjadi tiga jenis:

1) Hasil kerja.

Yaitu kuantitas dan kualitas hasil kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Hasil kerja dalam bentuk barang dan jasa yang dapat diukur jumlah atau kuantitas dan kualitasnya.

Misalnya, seorang penjahit berapa banyak kemeja dan celana yang ia produksi setiap harinya dan bagaimana kualitasnya apakah memenuhi standar kualitas yang ditetapkan. Kinerja seorang dokter berapa banyak pasien yang ia periksa setiap harinya dan berapa pasien yang dapat ia sembuhkan: Suryadi Prawirosentono. (1992).

2) Perilaku di tempat kerja.

Dalam bekerja dan saat menjalankan pekerjaannya, karyawan menerapkan dua jenis perilaku, yaitu perilaku profesional dan perilaku pribadi. Ketika seorang dokter memeriksa pasien di klinik rumah sakit, ia berperilaku sesuai dengan kode etik kedokteran: cara berbicara dengan pasien, cara memeriksa pasien, cara meresepkan semua harus mengacu pada ilmu kedokteran dan kode etik dokter. Namun, saat memesan makanan di kantin, dia bersikap diam-diam: Wirawan. (2013)

3) Ciri-ciri pribadi yang berhubungan dengan pekerjaan.

Karakteristik pribadi yang dibutuhkan karyawan untuk melakukan pekerjaannya. Misalnya seorang pilot yang menerbangkan pesawat tempur harus mempunyai keutamaan tidak takut ketinggian, berani menghadapi musuh, dan berani mengambil resiko

pesawatnya terkena misil saat terbang dari anjing. dan tewas dalam pertempuran: Armstrong, M., & Baron, A. (2004)

4) Kesenambungan Kinerja

Kinerja karyawan juga dapat dilihat dari kemampuannya untuk menjaga konsistensi dan kesinambungan dalam hasil kerja mereka. Ini mencakup kemampuan untuk mempertahankan tingkat produktivitas, kualitas, dan efisiensi dalam jangka waktu yang cukup Panjang: Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018)

5) Inovasi dan Kreativitas

Kemampuan karyawan dalam memberikan kontribusi ide-ide baru, solusi kreatif, dan peningkatan proses kerja juga merupakan indikator kinerja. Karyawan yang mampu berinovasi cenderung memberikan nilai tambah bagi Perusahaan: Luthans, F. (2011)

III. KERANGKA BERPIKIR



Hipotesis

Hipotesis dalam Penelitian ini sebagai berikut :

Ha : Kepuasan Kerja Mempengaruhi kinerja karyawan

IV. METODE PENELITIAN

Penelitian kuantitatif adalah sebuah usaha pemeriksaan secara teliti dan menyeluruh dari sebuah fenomena atau masalah dengan menggunakan ukuran yang objektif dengan tujuan mendapatkan sebuah fakta atau kebenaran serta menguji teori-teori yang muncul atas munculnya suatu fenomena atau masalah (Prasetyo & Jannah, Tahun 2016).

Penelitian ini berlokasi di PT Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Samrat, Penelitian ini mengambil sampel Pegawai yang berada di PT Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Samrat. Penelitian ini memilih populasinya adalah seluruh pegawai PT. Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Sam Ratulangi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai PT. Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Samrat yang berjumlah 30 pegawai.

Dalam penelitian ini terdapat 7(tujuh) uji data yang dilakukan yaitu: uji multikolinearitas, uji normalitas, uji heterokedastisitas, uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linear sederhana, dan uji koefisien determinasi.

Hasil Penelitian

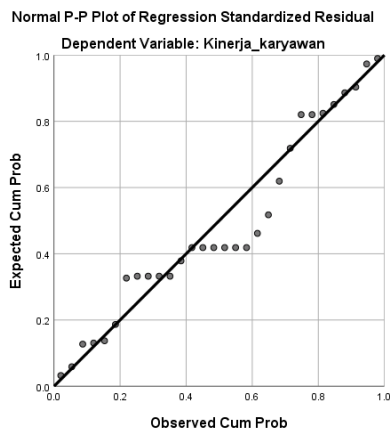
Adapun hasil penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kepuasan_kerja	1.000	1.000

Dalam tabel di atas terlihat bahwa telah dilakukan uji multikolinearitas dimana nilai VIF untuk variabel kepuasan kerja adalah 1,000 pada hasil ini menunjukkan bahwa nilai tersebut lebih kecil dari 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa regresi pada variabel kepuasan kerja tidak ditemukan masalah pada multikolinearitas.

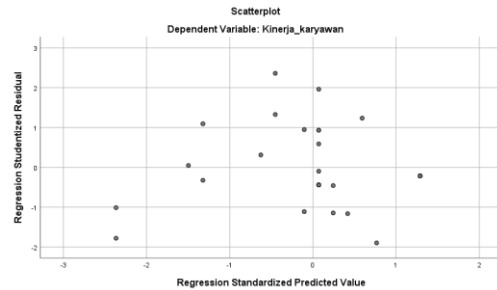
Uji Normalitas



Berdasarkan gambar diatas merupakan normal probability plot yang telah dilakukan uji normalitas, pada hasil tersebut dapat dilihat bahwa titik-titik tersebar sekitar garis diagonal dan tidak tersebar jauh, sehingga dapat disimpulkan

jika model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

Uji Heteroskedastisitas



Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa terdapat penyebaran yang tersebar dan titik-titik hitam pada gambar diagram di atas menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola atau alur, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dan figur regresi linear sederhana bebas dari asumsi klasik heteroskedastisitas dan dapat digunakan pada penelitian ini.

Uji Validitas

Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja

ITEM	r hitung	r tabel	Keterangan
Kepuasan kerja 1	0.899	0.361	Valid
Kepuasan kerja 2	0.869	0.361	Valid
Kepuasan kerja 3	0.920	0.361	Valid
Kepuasan kerja 4	0.922	0.361	Valid
Kepuasan kerja 5	0.868	0.361	Valid
Kepuasan kerja 6	0.907	0.361	Valid
Kepuasan kerja 7	0.951	0.361	Valid

Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan

ITEM	r hitung	r tabel	Keterangan
Kinerja karyawan 1	0.813	0.361	Valid
Kinerja karyawan 2	0.876	0.361	Valid
Kinerja karyawan 3	0.811	0.361	Valid
Kinerja karyawan 4	0.838	0.361	Valid
Kinerja karyawan 5	0.922	0.361	Valid
Kinerja karyawan 6	0.873	0.361	Valid
Kinerja karyawan 7	0.796	0.361	Valid
Kinerja karyawan 8	0.790	0.361	Valid

Dapat dilihat hasil berdasarkan tabel-tabel diatas telah dilakukan uji validitas untuk variabel kepuasan kerja dan kinerja karyawan didapat bahwa setiap butir pernyataan dinyatakan valid untuk digunakan dalam penelitian. Hal ini dapat dilihat dari nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel yaitu nilai r tabel 0,361.

Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach's alpha	Keterangan
Kepuasan kerja	0.962	Reliabel
Kinerja karyawan	0.998	Reliabel

Dapat dilihat bahwa nilai dari rumus cronbach's alpha setiap variabel yang ada memiliki nilai lebih dari 0,60 sehingga

dapat disimpulkan bahwa semua indikator atau kuesioner yang digunakan dalam variabel kepuasan kerja dan variabel kinerja karyawan di PT. Bank SulutGo cabang pembantu Sam Ratulangi semuanya dinyatakan stabil atau dapat digunakan untuk penelitian.

Uji Regresi Linear Sederhana (uji t)

Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan

Model		Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.992	2.698		1.480	.150
	Kepuasan kerja	1.046	.096	.900	10.924	.000

Berdasarkan hasil diatas diketahui bahwa nilai konstanta yaitu sebesar 3,992, dan nilai variabel kepuasan kerja yaitu 1,046. jika dari persamaan regresi linear sederhana nilai constant sebesar 3,992 sehingga menunjukkan jika variable kepuasan kerja nol atau tetap akan menjadi peningkatan kinerja karyawan sebesar 3,992 jika dalam persen yaitu menjadi 399,2%. Dapat disimpulkan bahwa variable kepuasan kerja berpengaruh signifikan dan secara parsial terhadap kinerja karyawan Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Sam Ratulangi manado.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.900 ^a	.810	.803	2.963

Hasil pengujian pengaruh secara bersama kepuasan kerja dengan kinerja karyawan menghasilkan nilai adjusted R² sebesar 0,810. Dapat disimpulkan berdasarkan hasil perhitungan bahwa kepuasan kerja mampu menjelaskan variasi dari perubahan kinerja karyawan sebesar 80,3% sedangkan sisanya 19,7% mampu dijelaskan oleh variabel lain. Dalam uji R dilihat dari tabel didapatkan bahwa pengaruh variabel kepuasan kerja terhadap variable kinerja karyawan sebesar 81% dan sisanya 19% dipengaruhi oleh variasi variabel lainnya.

V. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan uji t mendapatkan hasil bahwa nilai probabilitas (sig) variable kepuasan kerja sebesar $0.000 < 0.05$, artinya variable kepuasan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan di bank SulutGo kantor cabang Sam Ratulangi. Kepuasan kerja karyawan berpengaruh dalam kinerja karyawan agar dalam pekerjaan bias seimbang.

berpengaruh terhadap variabel keputusan bertransaksi.

VI. KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai bank SulutGo kantor cabang Sam Ratulangi. Kepuasan kerja merupakan suatu keadaan emosi menyenangkan yang dialami oleh karyawan, mencerminkan perasaannya terhadap pekerjaannya serta mempengaruhi perilaku dan sikapnya. Ini mendorong karyawan untuk bekerja lebih keras dan bertindak sebagai motivator.

SARAN

- Disarankan supaya Bank SulutGo kantor Cabang Pembantu Sam Ratulangi untuk dapat meningkatkan lingkungan kerja yang nyaman sehingga dapat terciptanya suatu kinerja dari karyawan untuk mencapai tujuan dari perusahaan itu sendiri.
- Bagi Mahasiswa, penelitian ini akan memberikan kontribusi pengalaman dan pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi model untuk penelitian selanjutnya yang lebih berkualitas. Karena para peneliti dalam penelitian ini masih

meyakini bahwa masih banyak kekurangan yang perlu diperbaiki.

- Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk supaya dapat bisa menemukan dan meneliti variabel lain yang dapat mempengaruhi pada variabel kinerja karyawan yang belum dibahas pada penelitian ini. Dan juga masih banyak hal-hal yang perlu diteliti untuk menjadi bahan penelitian selanjutnya pada Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Sam Ratulangi

DAFTAR PUSTAKA

- Alfani. (2018). Analisis Pengaruh Quality Of Work Life (QWL) Terhadap Kinerja dan Kepuasan Kerja Karyawan PT. Bank BRI Syariah Cabang Pekanbaru. *Islamic Banking and Finance* , 8.
- Alifatuh Laily Romadloniyah, D. H. (2018). Pengaruh Presepsi Kemudian Penggunaan, Presepsi Daya Guna, Presepsi Kepercayaan, dan Presepsi Manfaat Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan E-Money Pada Bank BRI Lamongan. *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Akuntansi Volumi III No. 2*, 704 - 705.
- Arisanti, S. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Pegadaian(persero) Cabang Nganjuk. *JIMEK Volume 2 Nomor 1*, 104-106.
- Changgriawan, G. S. (2017). Pengaruh kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di one way production. *AGORA*, 5, 121-131.
- Dewi, C. N., Bagia, I. W., & Susila, G. P. (2018). Pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada bagian penjualan UD Surya Raditya Negara. *Bisma : Jurnal manajemen*, 154-161.
- Ekhsan, M. (2019). Pengaruh Motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan, optimal*, 12.
- Faradilla, R. (2021, Oktober 06). *Bank Industri: Pengertian, Fungsi dan jenisnya*. Retrieved from IDN Times: <https://www.idntimes.com/business/finance/rinda-faradilla/apa-itu-bank-industri>
- Ferawati, A. (2017). Pengaruh lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. *AGORA* , 5, 0-1.
- Fransiskus Ady, D. W. (2013). Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal MAKSIPRENEUR*, 102 - 103.
- Gayatri, G. A., Imbaruddin, A., & muttaqin. (2018, Desember). Analisis kinerja

- karyawan pada PT.Bank Mandiri (persero). *Jurnal Administrasi Negara*, Volume 24, 189-199.
- Ghozali, I. (. (n.d.). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS. Semarang : Badan penerbitan Universitas Diponegoro.
- Harry Murti, V. A. (2013). Pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai dengan variabel pemidasi kepuasan kerja pada PDAM Kota Madiun. *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi*, 12.
- Hasibuan, J. S. (2019). Pengaruh disiplin kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan. *Seminar nasional multidisiplin ilmu*, 144.
- HUMANIORA, S. (2012). Pengaruh kemampuan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Tanjung Jabung Barat. *JURNAL PENELITIAN UNIVERSITAS JAMBI*, Volume 14, Nomor 1, hal 39.
- Indrawati, A. D. (2013). *Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan pada rumah sakit swasta di kota Denpasar*. Denpasar: erepo.unud.ac.id.
- Jariyati, I. (2016). *Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Kabupaten Sumenep*. Malang: Etheses UIN Malang.
- M.Effendi, F. Y. (2019). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 96.
- Mamik Eko Supatmi, U. N. (2016). Pengaruh pelatihan kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan dan kinerja karyawan. -, 28.
- Mhd. Edi Syahputra, S. B. (2020). Pengaruh Kepemimpinan, Disiplin dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Tarukim Labura. *Jurnal PAMATOR*, 111-112.
- Muskadi sembiring, j. t. (2021). Efek mediasi kepuasan kerja pada pengaruh motivasi dan kemampuan kerja terhadap kinerja pegawai. *MANEGGIO: Jurnal Ilmia Magister Manajemen- Volume 4, Nomor 1*, 140-141.
- Novitasari, F. (2022). analisis literasi digital tenaga pendidik pada pendidikan anak usia dini. *Obsesi*, 7.
- Nugrahanum Illanisa, w. &. (2019). Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan sekolah dasar

- Islam Binar Indonesia Bandung.
SEMAR, 7.
- Prasetyo, B., & Jannah, L. M. (Tahun 2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rajawalo pers.
- Prihartanta, W. (2015). Teori-teori motivasi. *Jurnal Adabiya*, 5-6-7.
- Rahayu, K. W. (2017). Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Timur. Hal 3.
- Sadarmayanti. (2019). Pengaruh Motivasi dan Disiplin kerja terhadap Kinerja Karyawan. *optimal*, Hal 3.
- Saleh, A. R. (2018). Pengaruh disiplin kerja, motivasi kerja, etos kerja dan lingkungan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan bagian produksi di PT. Inko Jaya Semarang. *Jurnal.Stieama.ac.id* , 11, 33.
- Sugiyono. (Tahun 2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Theodora. (2015). Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sejahtera Motor Gemilang. *Agora Vil*. 3, 3.
- Uyun, N. (2021). Manajemen Sumber Daya Manusia. 5.

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI SEMANGAT KERJA HONORER SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAERAHDI RUMAH DINAS GUBERNUR SULAWESI UTARA

Fernandito Tumuju

Universitas Prisma

Maikel Giovani Kawengian

Universitas Prisma

Michael S. Rumondor

Universitas Prisma

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Faktor-faktor yang mempengaruhi semangat kerja honorer Satpol PP Daerah Provinsi Sulawesi Utara melalui karakteristik pekerjaan, lingkungan kerja, kepuasan pegawai, serta keterikatan tenaga honorer terhadap semangat kerja di Rumah Dinas Gubernur Provinsi Sulawesi Utara. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karakteristik pekerjaan, lingkungan kerja, serta kepuasan pegawai sudah berpengaruh baik terhadap lingkungan kerja, tetapi untuk keterikatan pegawai masih ada faktor yang berpengaruh tidak baik terhadap semangat kerja Honorer Satpol PP, yaitu mengenai konsistensi pemberian hak-hak tenaga honorer Satpol PP Daerah Provinsi Sulawesi Utara di Rumah Dinas Gubernur, dan juga mengenai kejelasan hubungan kerja antara instansi dengan honorer seperti penandatanganan kontrak kerja

Kata Kunci : Semangat Kerja, Karakteristik Pekerjaan, Lingkungan Kerja, Kepuasan Pegawai dan Keterikatan Pegawai.

I. PENDAHULUAN

Setiap Perusahaan atau instansi pemerintahan memiliki keinginan untuk meningkatkan kinerja, salah satu cara agar dapat meningkatkan kinerja perusahaan atau suatu instansi adalah dengan menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan berkompeten sehingga apa yang menjadi tujuan perusahaan atau instansi dapat tercapai dengan baik.

Karyawan atau pegawai sebagai aset (sumber daya) suatu perusahaan atau instansi, merupakan faktor kunci keberhasilan dan penentu masa depan suatu perusahaan atau suatu instansi. Di harapkan pengelolaan Sumber Daya Manusia akan mendukung perkembangan perusahaan atau organisasi menjadi lebih maju. Karyawan atau pegawai yang memiliki semangat kerja yang tinggi maka pekerjaan akan lebih cepat diselesaikan, apabila ada kerusakan dapat di kurangi, absensi dapat diperkecil, keluhan dan peringatan dapat dihindari. Jadi semangat kerja yang tinggi dikalangan karyawan atau pegawai akan menyebabkan kesenangan karyawan dalam melaksanakan tugas (Noviyanti, 2015).

Beberapa penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa semangat kerja yang tinggi dapat meningkatkan produktivitas, kualitas kerja, dan kepuasan kerja, serta mengurangi tingkat absensi dan turnover karyawan.

Dalam hubungan semangat kerja Nitisemito (2006), menyatakan bahwa suatu perusahaan atau organisasi yang mampu meningkatkan semangat kerja karyawan akan memperoleh banyak keuntungan. Namun, masih banyak organisasi yang mengalami masalah dengan semangat kerja yang rendah, yang dapat berdampak negatif pada kinerja dan keberhasilan organisasi. Oleh karena itu, diperlukan analisis yang lebih mendalam tentang faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi semangat kerja dan kinerja, serta strategi yang efektif untuk meningkatkan semangat kerja dan kinerja secara berkelanjutan.

Analisis pentingnya semangat kerja dalam upaya meningkatkan kinerja juga menjadi topik yang relevan dan penting di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat, perkembangan teknologi yang semakin pesat, dan tuntutan untuk terus meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi. Dalam konteks ini, semangat kerja yang tinggi dapat menjadi salah satu faktor kunci untuk mencapai keberhasilan dan keberlanjutan bisnis yang berkelanjutan. Oleh karena itu, penelitian tentang pentingnya semangat kerja dalam upaya meningkatkan kinerja menjadi relevan untuk dilakukan.

Latar belakang penelitian mengenai analisis semangat kerja honorer Satuan Polisi Pamong Praja Daerah di Rumah Dinas Gubernur Sulawesi Utara sangat penting untuk memahami konteks dan alasan-alasan di balik keputusan untuk melakukan penelitian tersebut. Berikut ini adalah beberapa latar belakang yang mungkin menjadi alasan: Kinerja Organisasi yang Signifikan yaitu Satuan Polisi Pamong Praja Daerah memiliki peran penting dalam menjaga ketertiban dan pelayanan kepada masyarakat di tingkat daerah. Oleh karena itu, memastikan semangat kerja yang tinggi di antara anggota honorer mereka adalah faktor yang sangat krusial dalam meningkatkan kinerja organisasi.

Penelitian analisis semangat kerja honorer Satuan Polisi Pamong Praja Daerah di Rumah Dinas Gubernur Sulawesi Utara dapat dilakukan dengan beberapa alasan yang mungkin relevan yaitu Kualitas Lingkungan Kerja

yang berkaitan dengan komitmen terhadap pekerjaan dan suatu organisasi, kebanggaan dalam pekerjaan dan, kesiapan untuk mendukung keuntungan dan manfaat dari pekerjaan dan kepuasan dengan pekerjaan dan organisasi baik secara emosional maupun intelektual. Keempat hal tersebut terdapat pada *employee engagement* (Haid dan Sims, 2012).

Evaluasi Kinerja Penelitian ini dapat dilakukan sebagai bagian dari upaya untuk mengevaluasi kinerja honorer di Satuan Polisi Pamong Praja Daerah. Dengan menganalisis semangat kerja mereka, dapat diukur sejauh mana mereka termotivasi untuk menjalankan tugas-tugas mereka dengan baik.

Rumusan Masalah

1. Untuk menganalisis dan mengetahui kondisi karakteristik pekerjaan, lingkungan kerja serta kepuasan tenaga honorer di Satuan Pamong Praja daerah Provinsi Sulawesi Utara.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis semangat kerja tenaga honorer di Satuan Pamong Praja daerah Provinsi Sulawesi Utara.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis strategi apa yang dilakukan untuk meningkatkan semangat kerja yang rendah pada Satuan Pamong Praja daerah Provinsi Sulawesi Utara.
4. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh karakteristik pekerjaan, lingkungan kerja, kepuasan tenaga honorer serta keterikatan tenaga honorer terhadap semangat kerja di Satuan Pamong Praja daerah Provinsi Sulawesi Utara.

II. TINJAUAN TEORI

Semangat Kerja

Semangat kerja adalah kemampuan atau kemauan individu atau kelompok orang untuk bekerja secara kooperatif, tekun, disiplin, dan bertanggung jawab, disertai kesukarelaan dan kinerja tujuan organisasi (Murdani, 2012:7-8).

Semangat kerja karyawan adalah sikap mental dari individu maupun kelompok yang menunjukkan kesungguhannya di dalam melaksanakan pekerjaan sehingga mendorong untuk bekerja lebih baik (Hendri, 2010:15).

Semangat bekerja merupakan keinginan dan kesungguhan seseorang untuk berhasil melaksanakan suatu pekerjaan secara disiplin untuk mencapai produktivitas yang maksimal (Hasibuan, 2004). Dari pengertian di atas dapat kita simpulkan bahwa semangat kerja merupakan suatu keadaan psikologis seseorang yang berupa keikhlasan dan keinginan yang kuat untuk bekerja lebih keras untuk dapat mencapai tujuan yang diinginkan (Darmawan, 2014:24).

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Semangat Kerja Karyawan

Faktor-faktor yang mempengaruhi semangat kerja karyawan menurut Zainun (1986) adalah:

- 1) Terjalannya hubungan yang harmonis antara atasan dan bawahan, khususnya manajer yang sehari-harinya bersentuhan dan berinteraksi langsung dengan pegawai bawahannya.
- 2) Kepuasan kerja terhadap tugas yang diselesaikan
- 3) Adanya lingkungan kerja yang bersahabat atau suasana bersahabat dengan anggota lainnya.
- 4) Saya merasa hal ini akan membantu perusahaan mencapai tujuan organisasinya.
- 5) Tingkat kepuasan ekonomi dan material yang sesuai merupakan imbalan yang pantas atas upaya yang dilakukan organisasi.

Cara untuk Meningkatkan Semangat Kerja Karyawan

Menurut Nisetemito (1992), ada beberapa cara untuk meningkatkan semangat kerja karyawan.

Cara ini bisa berwujud maupun tidak berwujud. Dengan kata lain:

- 1) Gaji yang sepadan dengan pekerjaannya.
- 2) Memperhatikan kebutuhan rohani.
- 3) Dalam beberapa hal perlu diciptakan lingkungan kerja yang santai sehingga dapat mengurangi beban kerja.
- 4) Harga diri pegawai perlu diperhatikan.
- 5) Menempatkan pegawai pada jabatan yang sesuai.
- 6) Memberikan kesempatan kepada orang-orang yang bertalenta.

Indikator Semangat Kerja

Menurut Maier (1998:135) dalam Tenggara (2012:18-19), seseorang yang memiliki semangat kerja yang tinggi mempunyai alasan tersendiri untuk bekerja yaitu benar-benar menginginkannya. Ada empat indikator yang menunjukkan seseorang mempunyai semangat kerja yang tinggi, yaitu:

- 1). Kegairahan atau antusiasme (zeast, antuciasm) Seseorang yang memiliki kegairahan dalam bekerja mengindikasikan bahwa karyawan memiliki motivasi dan dorongan bekerja.

Motivasi tersebut akan terbentuk bila seseorang memiliki keinginan atau minat dalam mengerjakan pekerjaannya dengan baik.

- 2). Kekuatan untuk melawan frustrasi (resistance of frustration) Seseorang yang mempunyai semangat kerja yang tinggi tidak memiliki sikap yang pesimistis apabila menemui kesulitan dalam pekerjaannya.

- 3). Kualitas untuk bertahan (staying quality) Aspek ini tidak langsung menyatakan seseorang yang memiliki semangat kerja yang tinggi maka tidak mudah putus asa dalam menghadapi kesukaran-kesukaran di dalam pekerjaannya, ini berarti bahwa terdapat ketekunan dan keyakinan penuh dalam dirinya. Keyakinan ini menunjukkan bahwa seseorang yang mempunyai energi dan kepercayaan untuk memandang masa yang akan datang dengan baik akan meningkatkan kualitas untuk bertahan.

Pegawai Honorer

Pengertian Pegawai Honorer

Pegawai honorer adalah seseorang yang bekerja dalam suatu instansi atau organisasi dengan status kerja yang tidak permanen atau tidak tetap. Pegawai honorer biasanya tidak memiliki kedudukan sebagai pegawai negeri sipil (PNS) atau karyawan tetap di sektor swasta.

Ciri Khas Pegawai Honorer

Berikut ini adalah beberapa ciri khas pegawai honorer :

- 1). Status Non-Permanen: Pegawai honorer tidak memiliki kontrak kerja tetap atau kontrak berjangka panjang seperti pegawai tetap. Mereka dipekerjakan untuk jangka waktu tertentu atau untuk proyek-proyek khusus.
- 2). Kompensasi yang Bervariasi: Gaji atau kompensasi bagi pegawai honorer bisa lebih rendah daripada pegawai tetap. Kompensasi mereka seringkali tidak sekompetitif pegawai tetap atau PNS.
- 3). Keterbatasan Hak dan Fasilitas: Pegawai honorer mungkin tidak memiliki hak-hak atau fasilitas yang sama seperti pegawai tetap, seperti manfaat kesehatan, jaminan pensiun, dan perlindungan kerja.
- 4). Pekerjaan Sementara atau Spesifik: Pegawai honorer seringkali dipekerjakan untuk tugas-tugas atau proyek-proyek khusus yang membutuhkan keahlian tertentu. Mereka dapat dipekerjakan dalam berbagai bidang, seperti pendidikan, pelayanan publik, administrasi, dan lain-lain.
- 5). Ketidakpastian Keamanan Kerja: Pegawai honorer sering menghadapi ketidakpastian terkait keberlanjutan pekerjaan mereka setelah kontrak berakhir.

Mereka mungkin tidak memiliki jaminan untuk diperpanjang atau dipekerjakan kembali setelah kontrak selesai.

Perkembangan Masa Depan pegawai honorer

Perkembangan masa depan pegawai honorer merujuk pada arah yang mungkin diambil oleh sistem kerja pegawai honorer di masa mendatang. Karena karakteristik dan situasi pegawai honorer dapat sangat berbeda di berbagai negara, sektor, dan organisasi, perkembangan masa depan mereka akan tergantung pada berbagai faktor, termasuk perubahan dalam kebijakan pemerintah, peraturan ketenagakerjaan, tuntutan organisasi, dan dinamika pasar kerja. Ada beberapa contoh untuk Perkembangan Masa Depan pegawai honorer :

1. Peningkatan Hak dan Perlindungan: Tekanan dari berbagai pihak dapat mendorong perkembangan hukum yang memberikan hak dan perlindungan lebih besar bagi honorer. Ini mungkin mencakup hak atas upah yang adil, akses ke manfaat kesejahteraan, dan jaminan keamanan kerja.
2. Peningkatan Fleksibilitas: Sistem honorer mungkin berkembang menjadi lebih fleksibel, dengan fokus pada

model pekerjaan jarak jauh atau proyek berbasis. Ini akan memungkinkan honorer untuk bekerja secara mandiri dengan jadwal yang lebih sesuai dengan kebutuhan pribadi mereka.

3. Pengakuan Karier dan Pengembangan: Organisasi dapat mulai mengakui kontribusi yang berharga dari honorer dan menyediakan peluang pengembangan karier yang lebih baik. Pelatihan reguler dan kesempatan untuk berpartisipasi dalam proyek-proyek strategis dapat memotivasi honorer untuk tetap terlibat.
4. Penyamaan Hak dengan Pegawai Tetap: Kemungkinan terjadinya perubahan legislatif atau regulasi untuk menyamakan hak-hak honorer dengan pegawai tetap dapat membawa perubahan signifikan dalam hal manfaat, gaji, dan perlakuan hukum.
5. Munculnya Model Hybrid: Sistem honorer dan pegawai tetap dapat berpadu dalam model kerja hibrida yang menggabungkan fleksibilitas honorer dengan keamanan pekerjaan pegawai tetap.

Ini dapat memungkinkan organisasi untuk merespons perubahan kebutuhan dengan cepat sambil tetap mempertahankan stabilitas kerja.

Karakteristik Pekerjaan

Karakteristik Pekerjaan merupakan dasar bagi produktivitas organisasi dan kepuasan kerja karyawan / pegawai yang memainkan peran penting dalam kesuksesan suatu pekerjaan. Simamora (2004) mengatakan bahwa karakteristik pekerjaan merupakan suatu pendekatan terhadap pemerdayaan pekerjaan.

Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah tempat dimana pegawai melakukan aktivitas kerja setiap harinya. Menurut Nitisemito (2006), mendefinisikan lingkungan kerja sebagai berikut : Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diembankan. Menurut Sukanto & Indryo (2018) bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja yang dapat mempengaruhi dalam bekerja meliputi pengaturan penerangan, pengontrolan suara gaduh, pengaturan kebersihan tempat kerja dan pengaturan keamanan tempat kerja.

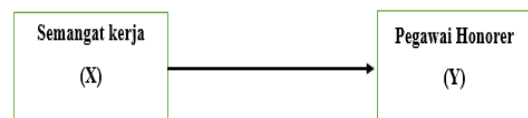
Lingkungan kerja dapat dibagi atas dua jenis, yaitu : Lingkungan kerja sosial dan lingkungan kerja fisik. Lingkungan kerja sosial mencakup hubungan kerja yang terbina dalam perusahaan. Kita bekerja dalam suatu perusahaan atau instansi tidaklah seorang diri, dan dalam melakukan aktivitas kita juga membutuhkan bantuan orang lain. Dengan demikian kita wajib membina hubungan yang baik antara rekan kerja, bawahan maupun atasan karena kita saling membutuhkan. Hubungan kerja yang terbentuk sangat mempengaruhi psikologi pegawai. Lingkungan kerja fisik adalah tempat kerja pegawai melakukan aktivitasnya. Lingkungan kerja fisik mempengaruhi semangat kerja dan emosi para pegawai. Factor-faktor fisik ini mencakup suhu udara di tempat kerja, luas ruang kerja, kebisingan, kepadatan dan kesesakan. Faktor-faktor fisik ini sangat mempengaruhi tingkah laku manusia pegawai atau karyawan. Faktor –faktor yang mempengaruhi kinerja menurut penelitian dari

Kepuasan Pegawai

Kepuasan kerja adalah suatu sikap pegawai terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar pegawai, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut factor fisik dan psikologis.

Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja ada beberapa faktor, di antaranya adalah : Hubungan antar pegawai yang meliputi Hubungan antar atasan dengan pegawai, Kondisi Kerja yaitu, Hubungan sosial diantara pegawai, Emosi dan Situasi Kerja

II. KERANGKA BERPIKIR



Semangat Kerja

Semangat kerja dapat diartikan sebagai motivasi atau dorongan internal seseorang untuk bekerja dengan tekun dan maksimal.

Menurut Robbins dan Judge (2017), semangat kerja adalah keadaan psikologis yang merangsang kesediaan seseorang untuk bekerja secara efektif.

Menurut M. Afifuddin (2016), semangat kerja adalah suatu keadaan psikologis yang menandakan adanya hasrat, minat, dan motivasi seseorang untuk mencapai tujuan pekerjaannya.

Menurut R. Gibson dan Donnelly Jr. (2017), semangat kerja adalah dorongan internal yang mendorong seseorang untuk melakukan pekerjaannya secara efektif.

Menurut Maslow (2017), semangat kerja adalah kebutuhan manusia untuk mengaktualisasikan dirinya melalui pekerjaan dan mencapai tujuan hidupnya.

Pegawai Honorer

Berdasarkan PP Nomor 48 Tahun 2005 sebagaimana terakhir kali diubah dengan PP Nomor 56 Tahun 2012, tenaga honorer adalah seseorang yang diangkat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian atau pejabat lain dalam pemerintahan untuk melaksanakan tugas tertentu pada instansi pemerintah. KBBI, Pegawai yang tidak (atau belum) diangkat sebagai pegawai tetap atau yang setiap bulannya menerima honorarium (bukan gaji).

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis data yakni data kualitatif. Data kualitatif berupa struktur organisasi dan sejarah Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Utara, serta penjelasan mengenai Faktor-faktor yang mempengaruhi semangat kerja honorer Satuan Polisi Pamong Praja Daerah Provinsi Sulawesi Utara di Rumah Dinas Gubernur Sulawesi Utara.

Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian pada Satuan Polisi Pamong Praja Daerah di Rumah Dinas Gubernur Sulawesi Utara, yang beralamat di

Jalan Bumi Beringin No. 01, Bumi Beringin, Kecamatan Wenang, Kota Manado, Provinsi Sulawesi Utara.

Jenis Data

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan deskriptif menurut Sugiyono (2016:11) adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Strategi deskriptif digunakan untuk mengetahui bagaimana persepsi responden tentang promosi penjualan, persepsi harga, kualitas pelayanan dan keputusan pembelian.

Sumber Data

Penelitian ini menggunakan jenis data yakni data kualitatif. Data kualitatif berupa struktur organisasi dan sejarah Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Utara, serta penjelasan mengenai Faktor-faktor yang mempengaruhi semangat kerja honorer Satuan Polisi Pamong Praja Daerah Provinsi Sulawesi Utara di Rumah Dinas Gubernur Sulawesi Utara.

Metode Pengumpulan Data

- 1). Teknik Wawancara
- 2). Teknik Dokumentasi

Metode Analisis Data

1. Mengumpulkan data kualitatif yang berupa hasil wawancara mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi semangat kerja Honorer Satuan Polisi Pamong Praja Daerah di Rumah Dinas Gubernur Provinsi Sulawesi Utara.
2. Mempelajari sejarah Satuan Polisi Pamong Praja Daerah Provinsi Sulawesi Utara , mempelajari peraturan – peraturan dan kebijakan-kebijakan yang ada di Satuan Polisi Pamong Praja Daerah Provinsi Sulawesi Utara.
3. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi semangat kerja honorer Satuan Polisi Pamong Praja Daerah di Rumah Dinas Gubernur Sulawesi Utara, dengan cara :
 - a. Menganalisis karakteristik pekerjaan terhadap semangat kerja di Satuan Polisi Pamong Praja Daerah di Rumah Dinas Gubernur Sulawesi Utara
 - b. Menganalisis lingkungan kerja Satuan Polisi Pamong Praja Daerah di Rumah Dinas Gubernur Sulawesi Utara.
 - c. Menganalisis kepuasan tenaga Honorer saat bekerja di Satuan Polisi Pamong Praja Daerah di Rumah Dinas Gubernur Sulawesi Utara
 - c. Menganalisis bagaimana keterikatan tenaga honorer di Satuan Polisi Pamong Praja Daerah di Rumah Dinas Gubernur Sulawesi Utara.
4. Membandingkan hasil analisis dengan faktor-faktor yang mempengaruhi semangat kerja.
5. Membuat kesimpulan akhir yang menjadi bahan acuan dan sebagai informasi tambahan bagi Satuan Polisi Pamong Praja Daerah Provinsi Sulawesi Utara.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Objek Penelitian

Satuan Polisi Pamong Praja adalah perangkat Pemerintah Daerah dalam memelihara ketentraman dan ketertiban umum serta menegakkan Peraturan Daerah. Eksistensi organisasi di atur dalam UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP)

di tetapkan dengan Peraturan Daerah dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan. Satpol PP melaksanakan tugas pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan dasar, yaitu ketentraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat. Oleh karena itu Satpol PP merupakan salah satu perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan wajib pemerintahan pada pelayanan dasar masyarakat. Keberadaan Polisi Pamong Praja yang akrab dengan sebutan Praja Wibawa seperti saat ini, dimulai pada era Kolonial sejak VOC menduduki Batavia di bawah pimpinan Gubernur Jenderal Pieter Both.

Tugas dan Fungsi Satpol PP Provinsi Sulawesi Utara

Berdasarkan Keputusan Kepala Satpol PP Daerah Provinsi Sulawesi Utara Nomor 331.1/SATPOL/02/2022 Tentang Standar Pelayanan Pengaduan Pelanggaran Perda dan Perkada Pada Satuan Polisi Pamong Praja Daerah Provinsi Sulawesi Utara, maka Tugas Satpol PP adalah :

1. Menegakkan Perda dan Perkada
2. Menyelenggarakan Ketertiban Umum dan Ketentraman dan;
3. Menyelenggarakan perlindungan masyarakat. Dalam melaksanakan tugas Satuan Polisi Pamong Praja Daerah Provinsi Sulawesi Utara mempunyai fungsi :

1. Penyusunan program dan pelaksanaan ketentraman dan penegakkan Perda dan perkada, penyelenggaraan ketertiban umum dan penegakkan peraturan daerah dan keputusan Kepala Daerah.
2. Pelaksanaan kebijakan pemeliharaan dan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum di daerah;
3. Pelaksanaan koordinasi pemeliharaan dan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum di daerah serta penegakkan Peraturan Daerah, Keputusan Kepala Daerah dengan Aparat Kepolisian Negara, penyidik pegawai negeri sipil (PPNS) dan atau aparatur lainnya.

1. Pengawasan terhadap masyarakat, agar mematuhi dan mentaati Peraturan Daerah dan Keputusan Kepala Daerah dan;
2. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan.

ARTI LAMBANG
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA



1		Pembina dan Pengawas
2		Tameng / Perisai, Polisi Pamong Praja berfungsi sebagai pengayom masyarakat dengan melaksanakan fungsi menciptakan Ketertiban Umum di Kewilayahan
3		Kusuma Bangsa, Polisi Pamong Praja agar memberikan ketidapan terhadap anggota masyarakat dalam hal menegakkan disiplin nasional.
4		Padi berjumlah 45 buir, Polisi Pamong Praja dalam melaksanakan tugas kewajibannya selalu berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 45.
5		Bunga Kipas (7 tangkai), Polisi Pamong Praja dalam berperilaku dan berbicara selalu berpedoman pada Sumpah Prasetya Korpri.
6		Praja Wibawa, Polisi Pamong Praja harus dapat menjadi pengayom dan penegak bangsa
7		Kemudi kapal, Polisi Pamong Praja sebagai pembantu Kepala Daerah Wilayah dalam menentukan arah dan tujuan pengabdian kepada Bangsa dan Negara.
8	1950	Lahirnya Polisi Pamong Praja

Maklumat Pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja (SATPOL PP)

“Dengan Ini Kami Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan Yang Telah di Tetapkan Dan Apabila Tidak Menepati Janji Ini Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Ketentuan Perundang-Undangan”

Visi, Misi dan Moto Pelayanan

Visi :Terwujudnya Pelayanan Pengaduan Yang Profesional Dan Berwibawah Dalam Melaksanakan Tugas

Misi :Meningkatkan Profesional Satpol PP dalam Melayani Pengaduan Masyarakat

Motto Pelayanan : Melayani Dengan Ramah Mudah Dan Profesional.

Hasil Penelitian

Faktor-Faktor Yang mempengaruhi Semangat Kerja

Karakteristik Pekerjaan

Berdasarkan hasil analisis terhadap karakteristik pekerjaan maka yang pertama adalah pekerjaan yang dilakukan sudah terperinci dengan baik, maksudnya adalah Honorer Satpol PP sudah mengetahui pekerjaan apa yang akan dilakukan untuk hari itu, sudah menyusun jadwal dan petugas yang akan melaksanakan tugas piket di Rumah Dinas Gubernur Sulawesi Utara. Selanjutnya tenaga honorer

Satpol PP sudah dapat memahami tugas dan pekerjaan sesuai dengan bidang kerja masing-masing, maksudnya adalah honorer Satpol PP sudah memahami tugasnya apabila dia melaksanakan piketnya apakah dia bertugas sebagai yang mencatat identitas setiap tamu yang datang, atau mengatur lalu lintas di sekitar gerbang, atau bagian melakukan pengawasan terhadap petugas pelayanan seperti PAM, listrik, dan lain-lain. Pekerjaan yang ada juga melibatkan keterampilan dari setiap tenaga honorer, contohnya seperti memahami logat atau bicara dari setiap tamu yang berkunjung, atau mungkin ada keterampilan dalam memperbaiki fasilitas – fasilitas yang terjadi gangguan seperti listrik, dan lain-lain. Setiap bidang kerja harus membuat jadwal dan prosedur pelaksanaan pekerjaan , jadi sudah dibuatkan penjadwalan kegiatan / piket. Tenaga honorer Satpol PP mengetahui seberapa baik pelaksanaan dan penyelesaian pekerjaan, maksudnya adalah honorer Satpol PP mengetahui apakah semua pekerjaan yang dilakukan di Rumah Dinas Gubernur sudah terlaksana sesuai dengan Sistem, Mekanisme dan Prosedur kerja Satuan Polisi Pamong Praja Daerah Provisis Sulawesi Utara.

Lingkungan Kerja

Berdasarkan hasil analisis terhadap lingkungan kerja yang mempengaruhi semangat kerja honorer, di atas menjelaskan bahwa lingkungan kerja terbagi atas dua yaitu lingkungan kerja sosial dan lingkungan kerja fisik.

Lingkungan kerja sosial yang di maksud disini adalah bagaimana hubungan kerja antara tenaga honorer Satpol PP dengan atasan contohnya pembinaan terhadap honorer dari atasan juga sangat perlu untuk menjalin hubungan baik, pembinaan kedisiplinan kerja, disiplin waktu, disiplin berseragam, apabila ada dukungan yang baik dari atasan pasti akan menciptakan etos kerja yang tinggi. Kemudian hubungan kerja antara sesama tenaga honorer Satpol PP, komunikasi yang baik dengan bidang kerja yang lain, maksudnya disini jika tidak ada hubungan kerja sama tim yang baik ketika menjaga keamanan di Rumah Dinas Gubernur, tentunya akan berjalan sesuai dengan tujuan kerja yang diharapkan, sehingga semangat kerja honorer Satpol PP akan meningkat bila ditunjang dengan *team work* yang solid.

Lingkungan kerja fisik yang di maksud disini adalah Kondisi lapangan tempat kerja, kondisi tempat kerja tentunya harus aman, apalagi yang sering piket malam seperti pencahayaan, temperatur,

kebisingan, Di Rumah Dinas Gubernur untuk kondisi lapangan tempat kerja sudah baik soal pencahayaan lampu sudah cukup untuk penerangan di lingkungan kerja dan temperatur udara yang sangat penting bagi honorer yang melaksanakan piket. Tingkat kebisingan juga penting misalnya suara mesin atau kendaraan. Kemudian kondisi sarana dan prasarana kerja dalam mendukung pekerjaan honorer Satpol PP di rumah dinas Gubernur Sulawesi Utara juga sudah cukup memfasilitasi untuk hal-hal serupa ruang tunggu, ruangan kerja, kursi, meja, ruangan beristirahat, Wc, tempat parkir kendaraan untuk para honorer Satpol PP yang akan melaksanakan Piket pengamanan di Rumah Dinas Gubernur Sulawesi Utara.

Kepuasan Pegawai

Berdasarkan hasil analisis terhadap Kepuasan kerja juga sangat berpengaruh terhadap semangat kerja honorer Satpol PP Daerah Provinsi Sulawesi Utara di Rumah Dinas Gubernur. Kepuasan kerja terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja yaitu kepuasan kerja sesama terhadap sesama tenaga honorer seperti yang sudah di jelaskan tadi tentang kerjasama tim yang dilakukan ketika sedang melaksanakan piket, sudah

melaksanakan pekerjaan masing-masing sehingga pekerjaan boleh sesuai dengan tidak saling membebankan teman kerja yang lain. Kemudian kepuasan atasan terhadap honorer yaitu honorer yang cenderung bekerja dan melaksanakan pekerjaan dengan baik, sehingga atasan memberikan penghargaan seperti pujian, dan ucapan terima kasih dari atasan yang sering terjadi ketika pelaksanaan apel sebelum dan sesudah memulai pekerjaan.

Kepuasan terhadap sistem /aturan yang diterapkan, berdasarkan hasil analisis honorer sudah merasa puas atas aturan yang di terapkan karena masing-masing bidang sudah ada tugas pokok dan fungsinya. Kepuasan hubungan kerja dengan teman kerja di bidang yang sama, kepuasan terhadap hasil pekerjaan teman sekerja mungkin sudah jelas karena ketika piket honorer sudah bekerja sesuai tugas masing – masing dan saling membantu teman kerja jika ada kendala dalam melaksanakan pekerjaan.

Kepuasan terhadap lingkungan kerja Sosial dan Lingkungan kerja fisik peneliti rasa sudah cukup berpengaruh baik terhadap semangat kerja honorer Satpol PP di Rumah Dinas Gubernur Sulawesi Utara. Kepuasan terhadap fasilitas yang disediakan di Lokasi Kerja Rumah Dinas Gubernur Provinsi

Sulawesi Utara sudah termasuk dalam kepuasan honorer terhadap lingkungan kerja fisik. Kepuasan terhadap komunikasi antar sesama tenaga honorer juga baik dalam lingkungan kerja, koordinasi yang baik sesama honorer dalam melaksanakan pekerjaan ketika menjaga keamanan di rumah dinas Gubernur, contohnya komunikasi ketika membuat berita acara perlimpahan tugas dengan petugas jaga pengganti yang di tandatangi oleh yang melimpahi dan yang menerima pelimpahan tugas.

Keterikatan Pegawai / Tenaga Honorer

Berdasarkan hasil analisis terhadap keterikatan pegawai dalam mempengaruhi semangat kerja tenaga honorer Satpol PP Daerah di rumah dinas Gubernur Provinsi Sulawesi Utara. Keterikatan pegawai disini adalah Instansi memberikan fasilitas kerja yang memadai terhadap tenaga honorer Satpol PP, contohnya fasilitas-fasilitas dalam lingkungan kerja, baik fasilitas untuk melaksanakan kegiatan kerja atau fasilitas lainnya untuk pegawai seperti fasilitas kesehatan dan lain-lain. Fasilitas kerja tidak terlalu mempengaruhi semangat kerja tenaga honorer karena honorer sudah mampu menyelesaikan pekerjaan meskipun dengan fasilitas kerja yang cukup.

Konsisten dalam waktu pemberian hak-hak tenaga honorer, pemberian hak-hak honorer seperti upah/gaji berpengaruh dalam semangat kerja tenaga honorer Satpol PP, untuk pemberian upah/gaji sering terjadi keterlambatan, sehingga berpengaruh kurang baik terhadap semangat kerja tenaga honorer Satpol PP Daerah Provinsi Sulawesi Utara di Rumah Dinas Gubernur.

Koordinasi antar bidang kerja juga sudah berpengaruh baik terhadap semangat kerja, buktinya pekerjaan boleh terselesaikan dengan baik karena adanya komunikasi antar teman kerja yang akan bertugas jaga di Rumah Dinas.

Instansi memberikan toleransi kepada tenaga honorer Satpol PP terhadap kebhinekaan dalam suku, agama, dan ras, yaitu instansi memberikan toleransi / izin ketika dalam hari-hari raya antar umat beragama, seperti di buat pergantian shift jaga jika Hari raya natal umat muslim yang melaksanakan piket di Rumah Dinas Gubernur, kemudian jika Hari Raya Idul fitri atau hari raya yang lainnya maka yang beragama kristen yang bertugas piket di rumah dinas Gubernur. Ketika ada acara keluarga juga diberikan toleransi dari atasan, sehingga hal ini berpengaruh baik terhadap semangat kerja tenaga Honorer Satpol PP di Rumah Dinas Gubernur Sulawesi Utara.

Kejelasan hubungan kerja tenaga honorer di Satuan Polisi Pamong Praja Daerah Provinsi Sulawesi Utara yang ada di Rumah Dinas Gubernur Sulawesi Utara juga salah satu yang berpengaruh tidak baik terhadap semangat kerja karyawan, di karenakan kontrak kerja yang masih kurang jelas, hanya berdasarkan anggaran yang tersedia.

Meningkatkan Semangat Kerja *Gaji Yang Sesuai Dengan Kerja*

Instansi berupa Satuan Polisi Pamong Praja memiliki banyak anggota yang tersebar pada tugas dan posisi yang telah diberikan terlebih khusus pada Satpol PP daerah Sulawesi Utara peningkatan karyawan dari tahun ke tahun banyak anggota baru yang masuk bekerja sama dengan Satuan Polisi Pamong Praja sehingga dalam pekerjaan tentunya harapan pegawai atau honorer untuk mendapatkan upah atau gaji yang sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan

Satpol PP daerah Sulawesi Utara terlebih khusus yang telah ditugaskan pada kediaman rumah dinas Gubernur Sulawesi Utara dengan karakteristik honorer Satuan Polisi Pamong Praja yang berbeda-beda tentunya bias dilihat seberapa lamanya honorer ini bekerja akan dilihat pula bagaimana pembagian gaji yang akan diberikan kepada petugass yang sudah bekerja,

Tentunya setiap upah atau gaji yang diberikan kami sebagai honorer akan menerima sesuai dengan kesepakatan yang telah diberikan semasa kami memulakan bekerja dengan Satuan Polisi Pamong Praja akan tetapi tentunya akan merasahkan kelelahan dan kejanggalkan ketika bekerja sudah melebihi waktu kerja tapi tidak mendapatkan upah atau intensif yang lebih.

Harga Diri Pegawai Perlu Diperhatikan

Perasaan yang timbul bahkan rasa menghargai dalam terlaksananya suatu pekerjaan haruslah di perhatikan baik atasan maupun bawahan, dalam organisasi pekerjaan kebanggaan diri, rasa menghargai harus selaras dalam diri orang tersebut. Orang dengan harga diri nya perlu untuk diperhatikan akan memandang diri mereka berharga, mampu, dan layak untuk diterima oleh orang lain

Begitu pula pada honorer satuan bagaimana cara mereka beradaptasi dan cara mereka untuk melakukan pekerjaan dan bagaimana cara mereka untuk berkomunikasi yang baik antar honorer bahkan juga dengan atasan, dan pada harga diri ini yang perlu diperhatikan bukanlah pada hal kesombongan akan tetapi bagaimana diri ini dapat dihargai.

Semisal nya dalam pekerjaan pasti mempunyai budaya yang berbeda-beda dari segi bahasa, cara berpakaian dan cara

beradaptasi akan situasi, sebab budaya organisasi bukan hanya kita bekerja akan tetapi pekerjaan ini yang setiap hari kita datang sering kali pekerjaan yang kita lakukan ini berharga dan kebanggan yang mungkin dilihat oleh orang luar.

Pimpinan dalam organisasi pun harus tau bagaimana dirinya menghargai diri dari bawahannya bukan hanya dilihat pada jarak struktur organisasi atau pangkat yang ada, tetapi bagaimana atasan dapat menyikapi akan hal peduli secara moral dan agama, dalam pekerjaan maupun diluar pekerjaan, sebab seorang karyawan merasahkan kekeluargaan terjadi ketika bekerja dengan situasi yang diinginkan.

Strategi Yang Dapat Dilakukan

Membuang Ego Kepemimpinan Yang Buruk

Bagaimana cara atasan untuk memimpin organisasi pekerjaan ini dengan tidak mementingkan egonya sendiri, hal ini mungkin sering kali terjadi dalam organisasi pekerjaan jika budaya terjadi pada atasan sehingga bawahan pun merasahkan budaya yang dipancarkan oleh atasan.

Dalam hal pekerjaan yang dilaksanakan pemimpin harus menempatkan dirinya pada bagian yang netral tidak memilih honorer-honorer yang semau nya ataupun ketika honorer itu lebih

dekat dengan atasan jadi hanya mereka saja yang dipilih oleh atasan jika ditemukan pekerjaan yang mungkin dipilih-pilih oleh atasan untuk bawahan.

Tempatkan Honorer Pada Posisi Yang Tepat

Organisasi pekerjaan tentunya memiliki hak dan kewajiban untuk menentukan sumber daya manusia yang tepat untuk diberikan peluang untuk memimpin jalannya organisasi ini untuk mencapai tujuan, hal ini tentunya harus diperhatikan pada atasan bagaimana dia akan menempatkan karyawannya pada tempat yang sesuai dengan pekerjaannya, akan tetapi mungkin terjadi ego dari pimpinan yang dimana mungkin hanya menempatkan orang-orang kepercayaannya dalam pangkat yang bagus, sehingga mungkin ini menjadi kecemburuan antar honorer-honorer yang mungkin merasah dirinya lebih layak.

Hal ini tentunya menjadi problem besar bagi seorang pimpinan haruslah tegas dan jujur dalam menentukan pilihannya untuk tempat yang sesuai dengan pekerjaan yang akan dilakukan sehingga tujuan dari organisasi tersebut terlaksana dengan baik.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan dalam mengevaluasi Faktor – Faktor Yang

Mempengaruhi Semangat Kerja Tenaga Honorer Satpol PP daerah di Rumah Dinas Gubernur Sulawesi Utara, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu :

1. Menurut peneliti karakteristik pekerjaan di Satuan Polisi Pamong Praja Daerah Provinsi Sulawesi Utara khususnya di Rumah Dinas Gubernur Sulawesi Utara berpengaruh baik terhadap semangat kerja honorer Satuan Polisi Pamong Praja Daerah Provinsi Sulawesi Utara.
2. Untuk Lingkungan kerja juga berpengaruh baik dalam semangat kerja honorer Satuan Polisi Pamong Praja Daerah khususnya di Rumah Dinas Gubernur Sulawesi Utara, walaupun mungkin kelengkapan fasilitas cukup baik.
3. Untuk Kepuasan pegawai di Rumah dinas Gubernur Sulawesi Utara juga tidak berpengaruh baik dalam semangat kerja tenaga honorer, karena lingkungan kerja sosial dan lingkungan kerja fisik belum terpenuhi dengan maksimal dan masih banyak kekurangannya.
4. Keterikatan pegawai /tenaga honorer untuk faktor yang lainnya sudah berpengaruh baik terhadap semangat kerja, tetapi ada satu faktor yang

berpengaruh tidak baik dalam semangat kerja yaitu mengenai konsistensi dalam waktu pemberian hak-hak tenaga honorer Satuan Polisi Pamong Praja Daerah di Rumah Dinas Gubernur Sulawesi Utara.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis memberikan beberapa saran dalam upaya peningkatan semangat kerja Honorer Satuan Polisi Pamong Praja Daerah di Rumah Dinas Gubernur Provinsi Sulawesi Utara :

1. Peningkatan kepuasan karyawan dapat ditingkatkan melalui konsistensi dalam waktu pemberian hak-hak honorer dalam hal ini gaji / upah honorer Satpol PP Daerah di Rumah Dinas Gubernur Provinsi Sulawesi Utara, sehingga dapat meningkatkan semangat kerja honorer dan Juga melalui kejelasan hubungan kerja antara instansi dengan honorer, seperti penandatanganan kontrak kerja.
2. Semangat kerja juga bisa ditingkatkan dengan melakukan evaluasi terhadap karakteristik pekerjaan dan lingkungan kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Harahap, B. (2020). Studi Kasus: Semangat Kerja Pegawai Honorer pada Satuan Polisi Pamong Praja di Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Kebijakan Publik*, 25(1), 45-58.
- Lubis, S. (2017). Peluang Pengembangan Karier dan Dampaknya terhadap Semangat Kerja Honorer di Satuan Polisi Pamong Praja Daerah. *Jurnal Kepegawaian Daerah*, 10(1), 67-82.
- Marpaung, F. (2015). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Semangat Kerja Honorer pada Satuan Polisi Pamong Praja Daerah di Rumah Dinas Gubernur Sulawesi Utara. *Jurnal Manajemen Publik*, 8(4), 315-330.
- Marthis, R. L., dan J.K Jackson (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, buku 1 dan 2, Terjemahan Salemba Empat, Jakarta.
- Nitisemito, Alex S (2006). *Manajemen Personalia*. Edisi Ketiga, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Noviyanti (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Semangat Kerja Karyawan pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Sumberkima di Kecamatan Gerokgak Tahun 2015.

- Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJPE)*, Vol.5(1).
- Richman, A.(2006). *Everyone wants an engaged workforce how can you create it? Workspan*, Vol.49, pp36-39.
- Robbins, Stephen P. (2008). *Prinsip – prinsip perilaku Organisasi* . Edisi Kelima. Jakarta : Erlangga.
- Saks, A.M. (2006). *Antecedents and Consequences Of Employee Engagement. Journal Managerial Psychology*. Vol. 21 No. 7.
- Santoso, D. (2016). Analisis Hubungan Antara Lingkungan Kerja dan Peluang Pengembangan Karier dengan Semangat Kerja Honorer di Satpol PP Sulawesi Utara. *Jurnal Administrasi Pemerintahan*, 30(2), 145-160.
- Siahaan, R. (2019). Dampak Lingkungan Kerja terhadap Motivasi dan Semangat Kerja Honorer di Satuan Polisi Pamong Praja Daerah Sulawesi Utara. *Jurnal Manajemen Publik*, 12(3), 215-230.
- Siddhanta dan Roy (2010). *Employee Engagement – Engaging the 21st century workforce*. Asian Journal Management Research Online Open Access Publishing Platform For Management Research.
- Simamora,H. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi ke-3*. Yogyakarta STIE YKPN
- Sudibyo, A. (2021). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Semangat Kerja Honorer di Lingkungan Satuan Polisi Pamong Praja Daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 135-148.
- Wahyudi, R. (2018). Analisis Pengaruh Pengakuan terhadap Kontribusi dan Kompensasi terhadap Semangat Kerja Honorer di Satpol PP Sulawesi Utara. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 22(2), 175-190.

**ANALISIS PROSEDUR PEMBERIAN KREDIT PADA PT. BANK RAKYAT
IDONESIA (PERSERO) TBK. UNIT BERSEHATI CALACA KOTA MANADO**

Louise Mawrell Pinontoan Biuw

Universitas Prisma

Leroy T. Ruhupatty, Ph.D

Universitas Prisma

Irene F. Pontoh, S.E., MSA., Ak

Universitas Prisma

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis prosedur pemberian kredit khususnya Kredit Usaha Rakyat pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Bersehati Calaca telah diterapkan dengan baik atau tidak dan mencari tahu dampak negatif apa yang dapat terjadi pada pihak bank akibat kredit macet, serta cara atau tindakan apa saja yang akan dilakukan oleh pihak Bank Rakyat Indonesia Unit Bersehati Calaca untuk mengatasi kredit macet yang terjadi.

Subjek dalam penelitian ini diambil dari bagian kredit di Bank Rakyat Indonesia Unit Bersehati Calaca. Data penelitian dikumpulkan menggunakan desain penelitian kualitatif, dengan teknik analisa yaitu wawancara, dan study dokumen.

Hasil penelitian prosedur pemberian kredit khususnya KUR dimulai dari tahap permohonan, tahap analisa, tahap putusan, hingga pencairan telah diterapkan dengan baik. Dan dampak yang dapat terjadi kepada pihak bank ketika adanya kredit macet yaitu, mengalami kenaikan NPL, dan mengalami kekurangan dana yang mengakibatkan bagian perkreditan dibatasi untuk melakukan pencairan sehingga dapat menghasilkan kerugian pada unit kerja (unit bersehati). Dan ada tindakan yang dilakukan dengan cara menetapkan target penagihan dan melakukan penagihan untuk pinjaman Kredit Usaha Rakyat (KUR) dan memberikan *restruck* bagi nasabah yang mengalami kredit macet

Kata Kunci : Prosedur, Kredit Usaha Rakyat (KUR), dan Kredit Macet.

I. PENDAHULUAN

Pertumbuhan ekonomi secara umum dapat dipahami sebagai suatu bentuk perubahan atau kemajuan positif perekonomian suatu negara dalam suatu periode yang ditandai dengan peningkatan pendapatan nasional. Suatu perekonomian dikatakan tumbuh apabila tingkat aktivitas perekonomian pada saat itu lebih tinggi dibandingkan periode sebelumnya. Pertumbuhan ekonomi akan meningkat atau perekonomian yang baik tidak hanya melalui pendapatan nasional tetapi juga melalui banyak faktor yang mendorong pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Pertumbuhan ekonomi merupakan upaya peningkatan kapasitas produksi untuk mencapai tambahan produksi yang diukur dengan Produk Domestik Bruto (PDB) dan Produk Domestik Bruto Regional (PDRB) Arifa (2017). Keberhasilan pembangunan ekonomi tercermin dari kesejahteraan masyarakat dalam hal membaiknya kondisi perekonomian yaitu, pemerataan distribusi barang dan jasa, dan lain-lain. Semakin tinggi tingkat pertumbuhan ekonomi suatu negara, maka semakin berhasil pula negara tersebut dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mencapai pembangunan ekonomi.

Perekonomian adalah kebutuhan setiap orang untuk memenuhi kebutuhannya dan menciptakan kondisi yang menguntungkan bagi kehidupan sehari-hari. Perekonomian

berasal dari berbagai aktivitas manusia antara lain pertanian, perdagangan, industri, dan masih banyak lagi. Untuk itu, masyarakat tidak dapat dipisahkan dari kegiatan ekonomi karena perekonomian merupakan roda kehidupan yang terus berputar yang membawa masyarakat pada perubahan menjadi lebih sejahtera. Salah satu cara untuk mendapatkan keuntungan dari perekonomian adalah melalui perdagangan dan bisnis. Dapat dilihat dari peningkatan dunia usaha seiring dengan perkembangan zaman. Dengan adanya peningkatan perkembangan zaman bisa membuat suatu usaha itu semakin berkembang dalam digitalisasi sehingga persaingan pada sektor bisnis ini semakin banyak peningkatan. Perusahaan akan melakukan berbagai upaya di segala bidang untuk mencapai perkembangan dalam menghadapi persaingan yang ketat ini.

Dari prefektif dunia, diakui bahwa Usaha Mikro Kecil dan Menengah memiliki suatu peran yang sangat vital dalam pembangunan dan pertumbuhan ekonomi, seperti di Indonesia, Jepang, Amerika Serikat (AS), dan negara-negara di Eropa lainnya. Dalam media massa dan seminar lokakarya banyak dibahas bahwa Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Indonesia sangat penting, terutama sebagai sumber pertumbuhan kesempatan kerja atau

pendapatan. Fakta menunjukkan bahwa memang kesempatan kerja yang diciptakan oleh kelompok usaha tersebut jauh lebih banyak dibandingkan tenaga kerja yang bisa diserap oleh usaha besar. Arifa (2017). Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan sektor perekonomian nasional yang paling strategis apalagi menyangkut kepentingan hidup orang banyak sehingga dapat menjadi bagian pokok dari perekonomian nasional. Selain itu, Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) juga berperan dalam menciptakan lapangan kerja baru, meningkatkan pendapatan masyarakat, menjadi penggerak pertumbuhan ekonomi nasional, dan lain-lain. Potensi bisnis usaha mikro kecil dan menengah sangat besar oleh karena itu pemerintah terus mendorong masyarakat untuk menjadi wirausaha. Semakin banyak masyarakat yang menciptakan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) maka semakin kuat perekonomian daerah tersebut karena sumber daya manusia yang berasal dari daerah sekitar akan terserap dan dimanfaatkan secara maksimal. Selain itu, Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) juga berperan penting dalam kesejahteraan masyarakat karena dapat memberikan pendapatan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Dengan meningkatnya pendapatan, maka usaha mikro kecil dan menengah yang dikelola bisa dinilai positif atau berkembang dengan baik.

Contoh dari Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang mempunyai peranan penting dalam perekonomian Indonesia yaitu Usaha Mikro, Toko Kelontong, Pedagang Di Pasar, Warung Kopi. Usaha Kecil, Jasa Cuci Motor, Bisnis Laundry. Usaha Menengah : Perkebunan dan Pertanian. Berkembangnya sektor industri kecil atau Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) akan mempunyai kemampuan untuk tumbuh mandiri dan menjadi sumber pendapatan masyarakat. Tentu saja, tidak setiap perusahaan selalu mengalami perkembangan positif, beberapa bisnis mengalami kemunduran dan menimbulkan dampak negatif. Ada permasalahan yang sering muncul dalam proses bisnis yaitu permasalahan permodalan serta biaya produksi yang tidak seimbang. Oleh karena itu dari pihak bank yang memperoleh modal atau yang menghimpun dana dari simpanan masyarakat dalam bentuk giro, deposito, tabungan dan lain-lain. Kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkannya, terlebih khusus bagi dunia usaha dalam bentuk pemberian kredit untuk meningkatkan pembangunan ekonomi serta meningkatkan taraf hidup masyarakat. Pemberian kredit (*cash loan*) merupakan salah satu bentuk usaha yang dapat dilakukan oleh sebuah lembaga bank. Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia nomor 10 tahun 1998 tentang

Perubahan atas Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan kredit adalah menyediakan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak lain melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga.

Dalam hal ini PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. khususnya Unit Bersehati Calaca memberikan pemberian kredit yaitu Kredit Usaha Rakyat (KUR) bagi masyarakat yang membutuhkannya khususnya bagi pelaku usaha. Pinjaman ini diharapkan dapat membantu ekonomi masyarakat menengah ke bawah agar dapat memajukan perdagangan atau usaha yang dijalani dalam memproduksi barang dan jasa, untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Bentuk pinjaman ini memberikan batas kredit yang diturunkan secara bertahap dalam jangka waktu paling lama satu tahun, dengan suku bunga dan ketentuan dari bank yang berlaku sesuai perjanjian pemberian kredit antara PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. khususnya Unit Bersehati Calaca dengan debitur. Pemberian Kredit Usaha Rakyat (KUR) akan diberikan kepada calon nasabah kredit sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan yaitu melalui tahap permohonan kredit, tahap analisa kredit, tahap keputusan kredit, tahap perjanjian

kredit, tahap pencairan kredit. Tahap permohonan kredit adalah tahap pengajuan pemohon yang ditulis dalam bentuk surat beserta dengan syarat yang sudah ditetapkan untuk permohonan kredit kepada lembaga keuangan atau bank dalam membantu membiayai usaha dari pemohon. Tahap analisa kredit adalah tahap pemeriksaan atau pengecekan kelengkapan berkas yang telah diajukan, yang kemudian akan dilakukan survei kepada tempat pemohon kredit untuk pengambilan keputusan apakah usaha tersebut layak untuk mendapatkan kredit. Tahap keputusan kredit merupakan tahap pengecekan kembali secara menyeluruh oleh pimpinan perusahaan atau bank, mulai dari berkas sampai dengan survei ke tempat calon nasabah, untuk menentukan apakah usaha itu layak untuk mendapatkan pinjaman dari pihak bank. Tahap perjanjian kredit adalah tahap penandatanganan surat perjanjian hutang antara pihak bank dengan pemohon diatas materai yang tertulis dalam Surat Persekutuan Hutang (SPH), surat pernyataan pinjaman, serta dengan jumlah angsuran dan bunga yang nanti akan disetor oleh pemohon.

Tahap pencairan kredit merupakan prosedur yang dilakukan setelah menandatangani perjanjian yang ada, kemudian akan dilakukan pembinaan dari pihak bank kepada nasabah mengenai jangka waktu penyeteroran, dan memberi peringatan jika terlambat melakukan penyeteroran, atau

tidak melakukan penyetoran, kemudian setelah selesai melakukan pembinaan maka dana pinjaman tersebut akan dicairkan ke dalam rekening nasabah dengan memblokir satu kali angsuran pinjaman atau *hold*.

Namun meskipun telah dilakukan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, dalam pemberian kredit seringkali masih banyak nasabah yang tidak mampu memanfaatkan dana pinjaman sehingga nasabah mengalami kegagalan dalam menjalankan usahanya, mengalami kebangkrutan, adanya nasabah meninggal dunia, dan terkena musibah atau bencana alam sehingga dana pinjaman tersebut tidak dapat dikembalikan yang mengakibatkan terjadinya kredit macet di bank sehingga dapat menimbulkan permasalahan yaitu mengalami penurunan layanan keuangan yang membuat pihak bank mengalami kekurangan dana sehingga dapat berdampak negatif bagi pihak bank, maka itu dari pihak bank harus melakukan beberapa tindakan atau cara penagihan untuk menangani kredit macet tersebut.

Rumusan Masalah

1. Apakah prosedur pemberian kredit khususnya Kredit Usaha Rakyat di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bersehati calaca kota Manado telah diterapkan dengan baik atau tidak
2. Mencari tahu dampak negatif apa yang dapat terjadi kepada pihak Bank Rakyat

Indonesia unit bersehati calaca ketika terjadi kredit macet

3. Bagaimana cara penagihan yang dilakukan pihak bank untuk mengatasi kredit macet yang terjadi.

II. KAJIAN PUSTAKA

Teori Pendukung Kredit

1. Teori Keagenan

Pranoto dan Widagdo (2019) Teori agensi menggunakan tiga asumsi tentang sifat manusia yaitu, manusia pada umumnya mementingkan diri sendiri (*self interest*), manusia memiliki kemampuan berpikir terbatas tentang persepsi masa mendatang (*bounded rationality*) dan manusia selalu menghindari risiko (*risk averse*).

Prosedur

Menurut Wijaya dan Irawan (2018) Prosedur adalah urutan-urutan pekerjaan *clerical* yang melibatkan beberapa orang yang disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang sama terhadap penanganan transaksi perusahaan yang berulang-ulang.

Prinsip Prosedur Kredit

Character, capacity, capital, collectoral, condition of economy

Definisi Bank

Menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam

bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.”

Kredit

Kredit sesuai Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998 Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan pinjam-meminjam antara perusahaan dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu dengan jumlah uang, atau pembagian hasil keuntungan.

Kredit Macet

Andrianto (2020) kredit bermasalah atau kredit macet menggambarkan situasi dimana persetujuan atas pengembalian kredit beserta bunga kredit dari nasabah tentunya mengalami risiko kegagalan, dan tentunya hal ini juga mengalami kerugian yang potensial bagi pihak bank.

Penyebab Kredit Macet

Secara umum kredit macet dapat terjadi berdasarkan dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal (Herlina 2018). Faktor internal dari kredit macet antara lain :

- a. Kebijakan kredit yang ekspansif
- b. Penyimpangan penerapan prosedur perkreditan
- c. Lemahnya sistem pengendalian dan pengawasan perkreditan
- d. Lemahnya sistem informasi perkreditan

- e. Adanya tindakan kurang baik dari pihak bank

Faktor eksternal dari kredit macet antara lain:

- a. Penurunan pendapatan dalam usaha dan tingginya suku bunga pinjaman
- b. Debitur memanfaatkan kondisi persaingan yang tidak sehat di sektor perbankan
- c. Kebangkrutan usaha debitur
- d. Debitur mengalami bencana

Dampak Yang Terjadi Ketika Kredit Macet

Ketika terjadi kredit macet, tentunya akan ada dampak yang negatif kepada lembaga keuangan atau pihak bank yaitu, penurunan layanan keuangan, penenaan denda, dan mengalami kerugian

Cara Penanganan Kredit Macet

Rescheduling, reconditioning, dan restructuring

III. METODOLOGI PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain penelitian ini peneliti menggunakan *Research Onions (Saunders dan Thornhill,2007)* dimana penelitian ini diawali dengan kepercayaan peneliti bahwa *Pemberian Kredit* ini bisa saja menguntungkan dan merugikan, asumsi ini sesuatu yang bersifat subjektif oleh karena itu dengan asumsi ini peneliti percaya bahwa fenomena pemberian kredit di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Bersehati Calaca itu

dipengaruhi oleh nilai yang dipegang peneliti. Oleh karena itu peneliti memegang filosofi *Interpretivism*, yang artinya bahwa pengertian fenomena ini tergantung interpretasi peneliti sesuai dengan data dan fakta yang diperoleh dari lapangan. Peneliti menggunakan metode kualitatif, dan strategi dari penelitian kualitatif peneliti mengambil *case study* dan *crosssectional*. Dengan teknik pengumpulan data akan menggunakan teknik *interview* / wawancara dan *study documen*

Populasi dan Sampel

Populasi

Sugiyono (2019) dalam penelitian kualitatif, populasi diartikan sebagai wilayah yang digeneralisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi, populasi dalam penelitian ini adalah semua karyawan yang bekerja PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) unit bersehati calaca, Kota Manado.

Sampel

Sugiyono (2019) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang digunakan dalam penelitian kualitatif juga tidak disebut sampel statistik tetapi sampel teoritis, karena tujuan kualitatif adalah menghasilkan teori

Metode Pengumpulan Data

Sugiyono (2019) “data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya data yang diperoleh dari situs web, artikel atau jurnal publikasi, dan lain sebagainya.” Jadi pada penelitian ini peneliti akan menggunakan metode pengumpulan data sekunder yang akan mengambil data di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Bersehati Calaca lewat dokumen, jurnal (google scholar), web, dan artikel.

Teknik Analisa Data

1. Wawancara / *interview* dilaksanakan dan direkam
2. Transkrip wawancara / *interview* disiapkan
3. Transkrip wawancara / *interview* dikirim kepada responden untuk diperiksa.
4. Transkrip wawancara / *interview* dianalisis untuk mendapatkan jawaban terhadap pertanyaan penelitian. (*coding, code*, kategori, tema).

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Tahap permohonan kredit

Pada tahap ini calon nasabah kredit datang untuk membawa berkas sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan oleh pihak BRI unit bersehati calaca, dengan jumlah pinjaman yang akan diajukan. Syarat yang harus dipenuhi untuk mengajukan kredit yaitu, foto copy kartu keluarga, foto

copy kartu tanda penduduk suami dan istri (jika sudah menikah), pas photo, akta nikah atau buku nikah (jika sudah menikah), surat keterangan usaha dengan lama usaha minimal 6 bulan, NPWP, harus memiliki usaha, agunan berupa sertifikat rumah atau tanah, BPKB mobil.

2. Tahap analisa kredit

Pada tahap ini berkas – berkas yang sudah dipenuhi harus diperiksa dan dianalisis secara hati – hati sesuai dengan prinsip prosedur kredit 5C, serta melakukan pengecekan data yaitu *BI Checking* apakah bagus atau tidak jika pada pemeriksaan tersebut terdapat data pinjaman kredit yang macet atau diragukan, maka permohonan kredit tidak dapat dilanjutkan, tetapi jika pemeriksaan *BI Checking* nya bagus maka akan dilanjutkan ke tahap berikutnya yaitu survei ke tempat calon nasabah kredit. Dan yang perlu diteliti pada saat melakukan survei yaitu usaha dan kepemilikan usaha, pada usaha harus diperiksa tempat usaha apakah strategis atau tidak, di cek bagian depan, bagian belakang, bagian samping kiri, samping kanan tempat usaha, pendapatan dan pengeluaran dari usaha tersebut, isi atau kapasitas tempat usaha. Serta kepemilikan usaha apakah usaha tersebut milik sendiri, atau milik orang lain

3. Tahap keputusan kredit

Setelah melakukan tahap pemeriksaan secara keseluruhan dari bagian marketing

yaitu mantri, maka berkas tersebut diserahkan kepada kepala unit sebagai pemberi putusan kredit untuk di analisa dan dilakukan survei kembali ke tempat calon nasabah kredit untuk memastikan apakah berkas-berkas ini telah lengkap, sesuai dengan syarat yang berlaku, dan apakah usaha ini layak untuk mendapatkan dana pinjaman seperti yang diajukan oleh calon nasabah kredit.

4. Tahap perjanjian kredit

Setelah adanya putusan dari atasan untuk nasabah kredit, maka dari pihak bank dibagian *front liner* yaitu *customer service* akan melakukan konfirmasi kepada nasabah bahwa permohonan kredit telah disetujui dan nasabah akan datang kembali untuk melakukan tanda tangan perjanjian kredit atau hutang antara nasabah dan pihak bank. Tetapi sebelum itu *customer service* mencatat di buku register dan mempersiapkan berkas pencairan yaitu, mencetak berkas putusan kredit yang ada di *BRISpot*, membuat rekening pinjaman untuk nasabah kredit, kemudian bagian *customer service* memberi tahu jumlah yang akan diterima oleh nasabah dan jumlah yang akan disetor oleh nasabah sesuai dengan tanggal jatuh tempo, dan jangka waktu berapa lama pinjaman kredit berlangsung, nasabah akan menandatangani perjanjian SPH.

5. Tahap pencairan kredit

Sesudah nasabah menandatangani perjanjian – perjanjian kredit yang ada, maka akan dilakukan pembinaan kepada nasabah oleh kepala unit atau *SPV* unit mengenai kredit tersebut dan memberikan kwitansi untuk jumlah pinjaman yang akan disetor setiap bulan. Setelah selesai pembinaan, rekening yang sudah dibuat, akan diberikan kepada kepala unit untuk mencairkan dana pinjaman tersebut kedalam rekening nasabah.

Dampak dibank yang terjadi karena kredit macet atau kredit bermasalah

Ketika mengalami kredit macet pasti akan berdampak negatif kepada pihak bank yakni, kredit macet dapat terjadi ketika dana pinjaman pokok beserta bunga yang dipinjam gagal untuk dikembalikan, sedangkan itu yang mempengaruhi laporan keuangan pada laporan laba rugi untuk pendapatan laba. Jadi ketika angsuran pokok dan angsuran bunga tidak dapat di bayar oleh nasabah, maka pihak bank BRI unit bersehati Calaca kota Manado dapat berpotensi mengalami kerugian, kekurangan dana, dan jumlah *Non Performing Loan* (NPL) menjadi tinggi sehingga dapat berpengaruh juga untuk penilaian prestasi dari unit kerja, dan untuk bagian mantri dibatasi dalam melakukan pencairan.

Tindakan atau cara yang dilakukan oleh pihak bank terkait kredit macet

Dalam mengatasi kredit macet tentunya ada strategi, cara atau tindakan yang perlu dilakukan pihak bank yaitu untuk pinjaman Kredit Usaha Rakyat (KUR) karena suku bunga rendah, maka tidak dicover oleh asuransi jadi ketika terjadi kredit macet pihak bank memberikan target menagih kepada bagian kredit yaitu mantri bagi nasabah yang telah terdaftar dalam kredit macet untuk melakukan penagihan terus atau penagihan berkala demi pembayaran angsuran pinjaman, jika pada saat melakukan penagihan diketahui terdapat kendala pada nasabah itu, maka nasabah tersebut bisa diajukan *restruck* atau pengurangan suku bunga kredit, pemotongan denda, hingga perpanjangan waktu dalam melakukan pembayaran sebagai bentuk keringanan yang diberikan oleh pihak bank, namun jika sudah tidak dapat ditagih maka akan dilakukan secara persuasif.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan hasil analisis data yang telah dilakukan oleh penulis, maka dapat disimpulkan bahwa prosedur pemberian kredit di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Bersehati Calaca, khususnya Kredit Usaha Rakyat (KUR) yang dimulai dari tahap permohonan kredit, tahap analisa, tahap putusan, hingga tahap pencairan telah dilakukan dengan baik sesuai dengan 5C. Dan dampak bagi pihak bank atas kredit macet yaitu ketika angsuran

pokok dan angsuran bunga tidak dapat di setor maka itu dapat mempengaruhi penilaian prestasi pada unit kerja (unit bersehati) yang dilihat dari laporan laba rugi. Jadi ketika angsuran tersebut tidak dapat dibayarkan maka pihak bank akan mengalami kenaikan NPL, dan pihak bank mengalami kekurangan dana yang mengakibatkan bagian perkreditan dibatasi untuk melakukan pencairan sehingga dapat menghasilkan kerugian pada unit kerja (unit bersehati). Tetapi ada juga strategi cara atau tindakan yang dilakukan oleh pihak bank khususnya bagian kredit yaitu dengan cara menetapkan target penagihan dan melakukan penagihan untuk pinjaman Kredit Usaha Rakyat (KUR) dan memberikan *restruck* bagi nasabah yang mengalami kredit macet guna untuk meringankan nasabah dalam melakukan penyetoran angsuran pinjaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrianto. (2020). Manajemen kredit teori dan konsep bagi bank umum. Pasuruan Jawa Timur: cv. Penerbit qiara media.
- Arifa, M. D. (2017). Analisis prosedur pemberian kredit usaha rakyat (kur) dan sistem pengawasannya oleh PT. Bank rakyat indonesia (bri) unit ciputat pada usaha mikro kecil dan menengah(umkm) (bachelor'sthesis).
- Herlina N (2018). Antisipasi bank untuk menghindari kredit macet yang ditimbulkan oleh kerugian debitur akibat pencemaran lingkungan. (vol 6, No.2)
- Herlina N (2018). Antisipasi bank untuk menghindari kredit macet yang ditimbulkan oleh kerugian debitur akibat pencemaran lingkungan. (vol 6, No.2)
- Pranoto, B. A., & Widagdo, A. K. (2019). Pengaruh koneksi politik dan corporate governance terhadap tax aggressiveness. Seminar nasional dan the 3rd call for syariah paper, 472-486
- Research Gate, https://www.researchgate.net/figure/th-e-research-onion-saunders-m-lewis-p-and-thornhill-2007_fig_46419195
- Sugiono (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan r&d. Bandung : alphabet.
- Undang-undang no. 10 tahun 1998 tentang perubahan atas undang-undang no. 7 tahun 1992 tentang perbankan
- Wijaya, D., & Irawan. (2018). Pengertian prosedur dalam manajemen pendidikan, jurnal of chemical information and modeling, 53(9), 1689-1699

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUTUSAN
BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN E-WALLET APLIKASI DANA DI
UNIVERSITAS PRISMA**

Chiquita Michelle Berlianmasthan

Universitas Prisma

Yousania V. Ratu Simbiak

Universitas Prisma

Maikel Giovani Kawengian

Universitas Prisma

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui fitur layanan, keamanan, dan kemudahan penggunaan secara parsial dan secara simultan memiliki pengaruh terhadap keputusan bertransaksi menggunakan *e-wallet* Dana. Penelitian ini dilakukan di Universitas Prisma Manado. Jenis penelitian yang digunakan pada skripsi ini adalah penelitian kuantitatif dengan instrument pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Adapun teknik yang pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dimana telah memiliki tujuan yang jelas yaitu pengguna aplikasi *e-wallet* Dana. Dalam menguji instrument penelitian ini digunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik, sedangkan pada teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear sederhana dan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) fitur layanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan bertransaksi, 2) keamanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan bertransaksi, 3) kemudahan penggunaan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan bertransaksi, 4) fitur layanan, keamanan, dan kemudahan penggunaan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan bertransaksi.

Kata kunci: fitur layanan, keamanan, kemudahan penggunaan, keputusan bertransaksi

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi semakin berkembang begitupun dengan metode pembayaran yang digunakan di Indonesia. Berdasarkan data dari East Ventures (EV) melalui laman website GoodStats bahwa metode pembayaran paling banyak digunakan yaitu e-wallet sebanyak 81% kemudian diikuti oleh virtual account (VA) sebanyak 60% (Naurah, 2023).

Dalam berjalannya penggunaan dompet digital pemerintah Indonesia juga berupaya mengatur industri dompet digital untuk melindungi konsumen dan menjamin stabilitas sektor keuangan. Pemerintah juga menerbitkan peraturan tentang sistem pembayaran dan juga agar layanan dompet digital di Indonesia tertib yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia yaitu Peraturan Bank Indonesia (PBI) nomor 22/23/PBI/2020.

Salah satu e-wallet yang populer dan berkembang dengan cepat yaitu DANA. Dalam lingkungan Universitas Prisma Manado terdapat mahasiswa/i aktif berjumlah 396 orang, serta dosen dan staf berjumlah 65 orang. Penulis melakukan penelitian di Universitas Prisma Manado dengan frekuensi sebanyak 126 orang, e-wallet yang diketahui dan digunakan di Universitas Prisma paling banyak adalah e-wallet DANA dengan persentase sebanyak 96% dan diikuti oleh e-wallet lainnya yaitu OVO sebanyak 29,4% kemudian Gopay

sebanyak 28,6% dan yang terakhir adalah LinkAja sebesar 15,9%.

Menurut Kotler (Kotler, 2008) fitur layanan adalah sarana kompetitif untuk membedakan produk perusahaan dari produk pesaing. Dimana dalam meningkatkan keunggulan fitur layanan ini merupakan salah satu yang penting. Selain fitur layanan Nisa (2023) juga menyatakan keamanan sendiri memiliki pengaruh terhadap transaksi yang dilakukan dalam penggunaan e-wallet. Pertimbangan keamanan dan privasi adalah faktor terpenting untuk meyakinkan pelanggan menggunakan e-wallet (Paulus, 2022). Kemudahan adalah asumsi bahwa ketika pengguna bekerja dengan suatu sistem, mereka tidak membutuhkan banyak daya dan dapat mempermudah pekerjaannya (Marisa, 2020).

Rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah fitur layanan pada aplikasi *e-wallet* DANA mempengaruhi keputusan bertransaksi di Universitas Prisma?
2. Apakah keamanan pada aplikasi *e-wallet* DANA mempengaruhi keputusan bertransaksi di Universitas Prisma?
3. Apakah kemudahan penggunaan pada aplikasi *e-wallet* DANA mempengaruhi

keputusan bertransaksi di Universitas Prisma?

4. Apakah fitur layanan, keamanan dan kemudahan penggunaan pada aplikasi *e-wallet* DANA mempengaruhi keputusan bertransaksi pada di Universitas Prisma?

II. TINJAUAN TEORI

Fitur Layanan

Menurut Kotler (2008) Fitur layanan adalah cara kompetitif untuk membedakan produk suatu perusahaan dari produk pesaingnya. Menurut Schmitt (1999) fitur adalah karakteristik yang menambah fungsionalitas dasar suatu produk. Dari definisi fitur layanan di atas, kita dapat menyimpulkan bahwa fitur layanan sangat penting dalam produk perusahaan, seperti produk mata uang kripto. Menurut Schmitt (1999), indikator fungsi layanan adalah:

1. Akses mudah ke informasi
2. Layanan transaksi yang beragam
3. Fitur yang beragam
4. Inovasi produk

Keamanan

Menurut Ahmad dan Pambudi (2014) keamanan adalah kemampuan melindungi data atau informasi dari konsumen dari perilaku atau tindakan pencurian dan penipuan. Keamanan bertransaksi dalam dompet digital adalah pengguna teknologi informasi tersebut

terlindungi dari kesalahan, kerusakan dan pencurian. Dapat disimpulkan bahwa keamanan adalah kemampuan untuk melindungi informasi dari seseorang. Menurut Izza (2021) terdapat indikator keamanan bahwa tingkat keamanan dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. Tidak repot memberikan informasi
2. Percaya bahwa informasi dilindungi
3. Percaya bahwa uang aman di perangkat elektronik terjamin pada saat bertransaksi

Kemudahan

Davis (1989) mendefinisikan kemudahan penggunaan adalah sejauh mana seseorang menganggap suatu teknologi mudah untuk dipahami. Dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan yaitu dimana keadaan atau kondisi seseorang yang akan menggunakan suatu sistem tidak perlu untuk mengeluarkan usaha besar dalam menggunakan sistem tersebut. Robaniyah dan Kurnianingsih (2021) menyatakan kemudahan penggunaan terdapat indikator kemudahan penggunaan yang dirasakan adalah sebagai berikut:

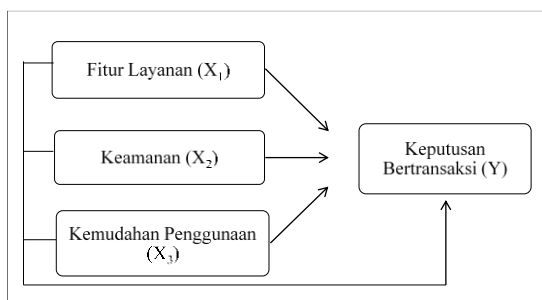
1. Jelas dan mudah dipelajari
2. Mudah digunakan
3. Jelas dan dapat dimengerti
4. Menjadi mahir

Keputusan Bertransaksi

Menurut Kabir (2013), keputusan penggunaan merupakan keputusan pelanggan untuk menggunakan suatu jasa melalui berbagai pertimbangan, seperti pertimbangan fisik, emosional, rasional, praktis, interpersonal, dan struktural. Dapat disimpulkan bahwa keputusan bertransaksi atau keputusan penggunaan merupakan hasil dari pertimbangan yang dilalui oleh pelanggan yang akhirnya melakukan suatu tindakan. Adapun indikator dalam keputusan penggunaan dalam (Sihite & Lawura, 2023) yaitu:

1. Perlu identifikasi .
2. Pencarian informasi
3. Evaluasi alternative
4. Keputusan penggunaan
5. Perilaku pasca penggunaan

III. KERANGKA BERPIKIR



Hipotesis

Ha1 :Fitur Layanan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap keputusan bertransaksi di Universitas Prisma

Ha2 :Keamanan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap keputusan bertransaksi di Universitas Prisma

Ha3 :Kemudahan penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan bertransaksi di Universitas Prisma

Ha4 :Fitur layanan, keamanan dan kemudahan penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan bertransaksi terkhususnya aplikasi e-wallet DANA

IV. METODE PENELITIAN

Penelitian yang penulis gunakan adalah kuantitatif. Menurut Ezmir (2009) menjelaskan pengertian pendekatan kuantitatif sebagai pendekatan yang terutama menggunakan post-positivisme dalam pengembangan ilmu pengetahuan seperti sebab akibat, reduksi variabel, hipotesis dan pertanyaan spesifik melalui pengukuran, observasi, dan pengujian teori, menggunakan strategi penelitian seperti survei dan eksperimen yang membutuhkan data statistik. Dalam penelitian ini juga menggunakan metode survei dengan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data dari responden.

Menurut Ismiyanto (2003), populasi adalah keseluruhan subjek atau keseluruhan subjek penelitian, yang dapat berupa orang, benda, atau objek yang di dalamnya penelitian dapat memperoleh dan/atau dapat memberikan keterangan (data). Notoatmodjo (2005) menyatakan bahwa sampel adalah sebagian yang diambil dari

seluruh populasi penelitian dan dianggap mewakili seluruh populasi. Penelitian ini berlokasi di Universitas Prisma Manado Jl.Pomorrow. Penelitian ini mengambil sampel orang yang berada di Universitas Prisma sebagai subjek.

Dalam penelitian ini terdapat 7(tujuh) uji data yang dilakukan yaitu: uji multikolinearitas, uji normalitas, uji heterokedastisitas, uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linear sederhana, uji regresi linear berganda dan uji koefisien determinasi.

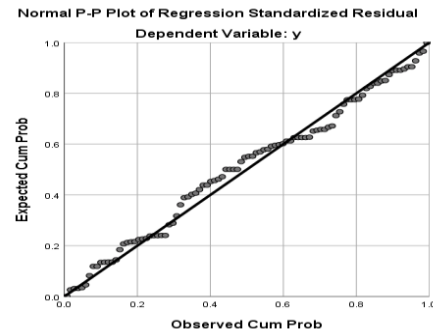
Hasil Penelitian

Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Fitur layanan	.869	1.150
	Keamanan	.900	1.112
	Kemudahan Penggunaan	.949	1.053

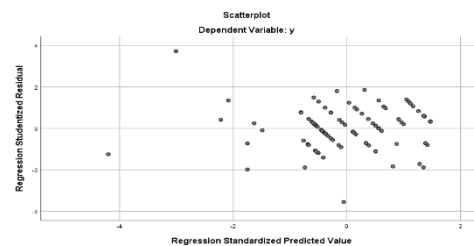
Dapat dilihat bahwa nilai VIF untuk variabel fitur layanan lebih kecil dari 10, kemudian untuk variabel keamanan, dan variabel kemudahan penggunaan semua nilai dapat dilihat lebih kecil dari 10, dapat disimpulkan bahwa bentuk regresi variabel fitur layanan, keamanan, dan kemudahan penggunaan tidak terdapat masalah multikolinearitas.

Uji Normalitas



Dalam uji normalitas pada gambar diatas diindikasikan bahwa data tersebut berdistribusi normal sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

Uji Heteroskedastisitas



Dapat dilihat bahwa penyebaran yang dialami pada diagram dapat disimpulkan bahwa model regresi linier sederhana bebas dari asumsi klasik heteroskedastisitas dan dapat digunakan dalam penelitian.

Uji Validitas

Dapat dilihat hasil yang didapat dilakukan uji validitas untuk variabel fitur layanan, keamanan, kemudahan penggunaan, dan keputusan transaksi didapat bahwa setiap butir pernyataan dinyatakan valid untuk digunakan dalam penelitian. Hal ini dapat dilihat dari nilai r

hitung lebih besar dari nilai r tabel yaitu nilai r tabel 0,201.

Uji Reliabilitas

Dapat dilihat bahwa nilai dari rumus cronbach's alpha setiap variabel yang ada memiliki nilai lebih dari 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator atau kuesioner yang digunakan semuanya dinyatakan stabil atau dapat digunakan untuk penelitian.

Uji Regresi Linear Sederhana (uji t)

Pengaruh fitur layanan terhadap keputusan transaksi

Model		Unstandardizes Coefficient		Standar dized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.547	.508		10.919	.000
	Fitur Layanan	.798	.038	.906	20.762	.000

Berdasarkan dari hasil uji t bahwa nilai probabilitas (signifikan) untuk variabel fitur layanan sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga menunjukkan bahwa H_a diterima, dan disimpulkan bahwa fitur layanan berpengaruh terhadap keputusan transaksi menggunakan e-wallet Dana di Universitas Prisma.

Pengaruh keamanan terhadap keputusan transaksi

Model		Unstandardizes Coefficient		Standar dized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.375	.822		15.054	.000
	Keamanan	.285	.064	.417	4.446	.000

Berdasarkan dari hasil uji t bahwa nilai probabilitas (signifikan) untuk variabel fitur layanan sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga menunjukkan bahwa H_a diterima, dan disimpulkan bahwa keamanan berpengaruh terhadap keputusan transaksi menggunakan e-wallet Dana di Universitas Prisma.

Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap keputusan transaksi

Model		Unstandardizes Coefficient		Standar dized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.529	.801		16.887	.000
	Kemudahan penggunaan	.196	.063	.304	3.094	.003

Berdasarkan dari hasil uji t bahwa nilai probabilitas (signifikan) untuk variabel kemudahan penggunaan sebesar $0,003 < 0,05$ sehingga menunjukkan bahwa H_a diterima, dan disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap keputusan transaksi menggunakan e-wallet DANA di Universitas Prisma.

Uji Regresi Linear Berganda (uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	347.654	3	115.885	175.249	.000b
	Residual	60.836	92	.661		
	Total	408.490	95			

Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai probabilitas (signifikan) $0,000 < 0,05$, yang memiliki arti bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga variabel fitur layanan, keamanan, dan kemudahan penggunaan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan transaksi menggunakan *e-wallet* Dana di Universitas Prisma.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.283	.555		7.723	.000
	Fitur layanan	.739	.038	.839	19.440	.000
	Keamanan	.097	.029	.142	3.358	.001
	Kemudahan penggunaan	.067	.027	.104	2.515	.014

Diketahui bahwa nilai konstanta sebesar 4,283, variabel fitur layanan (X_1) sebesar 0.739, variabel keamanan (X_2) sebesar 0,097 dan variabel kemudahan penggunaan (X_3) sebesar 0,067.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.923 ^a	.851	.846	.813

Dapat disimpulkan berdasarkan hasil perhitungan bahwa fitur layanan, keamanan, dan kemudahan penggunaan mampu menjelaskan variasi dari perubahan keputusan transaksi sebesar 84,6% sedangkan sisanya 15,4% mampu dijelaskan oleh variable lain.

V. PEMBAHASAN

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, pengujian data yang dilakukan terhadap pengaruh fitur layanan terhadap keputusan bertransaksi, hasil analisis data dengan menggunakan uji t mendapatkan hasil bahwa nilai probabilitas (signifikan) variabel fitur layanan sebesar $0,000 < 0,05$, artinya variabel fitur layanan berpengaruh secara signifikan dan simultan terhadap keputusan bertransaksi menggunakan *e-wallet* DANA. Pada pengujian data terhadap pengaruh keamanan terhadap keputusan bertransaksi mendapatkan hasil bahwa nilai probabilitas (signifikan) variabel fitur layanan sebesar $0,000 < 0,05$, artinya variabel keamanan berpengaruh secara signifikan dan simultan terhadap keputusan bertransaksi menggunakan *e-wallet* DANA.

Pengujian data yang dilakukan pada pengaruh kemudahan penggunaan terhadap keputusan bertransaksi mendapatkan hasil bahwa nilai probabilitas (signifikan) variabel kemudahan penggunaan sebesar $0,003 < 0,05$, artinya variabel kemudahan penggunaan berpengaruh secara signifikan dan simultan terhadap keputusan bertransaksi menggunakan *e-wallet* DANA.

Dilakukan juga uji secara bersamaan pada pengaruh fitur layanan sebagai variabel (X_1), keamanan sebagai variabel (X_2) dan kemudahan penggunaan sebagai variabel (X_3) terhadap keputusan bertransaksi sebagai variabel (Y) dengan menggunakan uji F diperoleh bahwa hasil probabilitas (signifikan) $< 0,05$ yang memiliki arti bahwa variabel fitur layanan, keamanan dan kemudahan penggunaan secara bersama-sama atau secara simultan berpengaruh terhadap variabel keputusan bertransaksi.

VI. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis tentang “Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan bertransaksi menggunakan e-wallet DANA di Universitas Prisma” yang dapat ditarik kesimpulan yaitu fitur layanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan bertransaksi menggunakan e-wallet DANA dengan nilai variabel sebesar

0,798. Keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan bertransaksi menggunakan e-wallet DANA dengan nilai variabel sebesar 0,285. Kemudahan penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan bertransaksi menggunakan e-wallet DANA dengan nilai variabel sebesar 0,196. Fitur layanan, keamanan, dan kemudahan penggunaan berpengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap keputusan bertransaksi menggunakan e-wallet DANA.

SARAN

- Bagi perusahaan DANA, disarankan untuk perusahaan agar dapat memperbaiki permasalahan dan meningkatkan kualitas fitur layanan, keamanan dan bias lebih mempermudah tampilan agar konsumen dapat dengan nyaman menggunakan aplikasi DANA, juga agar bias menambahkan fitur yang lebih lengkap lagi dari yang ada sekarang.
- Bagi Mahasiswa, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemahaman dan pengalaman tentang fitur layanan, keamanan dan kemudahan penggunaan yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam bertransaksi.
- Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk peneliti selanjutnya agar dapat

mengembangkan penelitian ini agar lebih berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Abrilia, N. D., & Sudarwanto, T. (2020). Pengaruh persepsi kemudahan dan fitur layanan terhadap minat menggunakan E-Wallet pada aplikasi DANA di Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 8, 1006-1012.
- Ahmad, & Pambudi. (2014). Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, keamanan dan ketersediaan fitur terhadap minat ulang nasabah bank dalam menggunakan internet banking. *Jurnal Studi Manajemen*, 1-11.
- Akbar, M. A., & Alam, S. N. (2020). *E-Commerce dasar teori dalam bisnis digital*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Arriza, U. (2021). Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat serta persepsi kepercayaan terhadap minat penggunaan E-Wallet DANA. *repository.unisma.ac.id*.
- Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceived easy of use, and user acceptance of information technology*. *MIS Quarterly*.
- Ezmir. (2009). *Metodologi penelitian pendidikan: kualitatif dan kuantitatif*: Ezmir. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Faidatunnida. (2022). *Pengaruh fitur layanan, benefit dan pengalaman terhadap keputusan konsumen menggunakan Shopeepay*. Purwokerto: eprints.uinsaizu.ac.id.
- Izza, M. N. (2021). *Pengaruh pengetahuan produk, persepsi manfaat, pengaruh sosial dan keamanan terhadap minat menggunakan E-Wallet DANA (studi pada pengguna E-Wallet DANA di Kota Kudus)*. Kudus: Repository.iainkudus.ac.id.
- Jogiyanto, H. M. (2007). *Sistem informasi keperilakuan*. Yogyakarta: Erlangga.
- Kabir, M. (2013). Factors influencing the usage of mobile banking: Incident from a developing country. *World Review of Business Research*, 96-114.
- Kholifa, A. p., Hirdayati, N., & Athia, I. (2023). Pengaruh kemudahan penggunaan, kualitas pelayanan, persepsi keamanan terhadap keputusan penggunaan Brimo pada nasabah bank BRI Kota Malang. *e-Jurnal Riset Manajemen*, 241-252.

- Kurnianingsih, H., & Maharani, T. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan E-Money di Jawa Tengah. *Jurnal Ilmia Akuntansi dan Teknologi (Akunteknologi)*, Vol. 12.
- Nisa, Y. F. (2023). Pengaruh fitur layanan, keamanan dan kemudahan penggunaan E-Wallet terhadap transaksi mahasiswa menggunakan E-Wallet aplikasi DANA. *repository.radenintan.ac.id*.
- Paulus, A. (2022). *Pengaruh persepsi kemudahan, persepsi keamanan, dan pengalaman terhadap minat generasi Z menggunakan sistem pembayaran E-Wallet*. *stieykpn.ac.id*.
- Robaniyah, L., & Kurnianingsih, H. (2021). Pengaruh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan dan keamanan terhadap minat menggunakan aplikasi OVO. *Journal Image*, 53-62.
- Sari, I. (2019). *Pengaruh kemudahan, manfaat penggunaan teknologi, fitur layanan dan keamanan, terhadap minat menggunakan E-Money, dengan sikap penggunaan sebagai variabel intervening*. Perpustakaan IAIN Salatiga.
- Schmitt. (1999). *Experiential marketing: How to get customer to sense, feel, think, act, relate*. Free Press.
- Sihite, B., & Lawura, E. (2023). *Pengaruh kemudahan dan manfaat terhadap keputusan bertransaksi dengan menggunakan uang elektronik pada mahasiswa Universitas HKBP Nommensen Medan*. Medan: repository.uhn.ac.id.
- Sitompul, B. (2021). Pengaruh kemudahan, keakuratan dan manfaat terhadap keputusan bertransaksi menggunakan uang elektronik pada mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Negeri Medan 2021. *Liabilities Jurnal pendidikan Akuntansi*.
- Skousen. (2007). *Financial accounting*. New York: Worth publisher.
- Tirta, M. R. (2023). *Analisis pengaruh persepsi manfaat, kemudahan, kepercayaan dan keamanan terhadap minat dalam menggunakan e-wallet*. Yogyakarta: dSPACE.uii.ac.id.

**PENGARUH PROMOSI PEMASARAN AFILIASI TIKTOK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA GENERASI MUDA DI KECAMATAN WANEA
KOTA MANADO**

Dimas Joy-El Joshua Nugroho

Maikel G. Kawengian

Yousania V. W Ratu Simbiak

Fakultas Sosial Dan Hukum, Universitas Prisma Manado

Email : dimasjoy14@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh promosi pemasaran afiliasi tiktok terhadap keputusan pembelian pada generasi muda di kecamatan wanea Kota Manado. Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian kuantitatif. Instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan yaitu dengan menggunakan rumus slovin sehingga mendapatkan 100 responden. Teknik pengujian instrument dalam penelitian ini adalah uji validitas dan uji reliabilitas dan uji asumsi klasik. Dengan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi sederhana, anova, koefisien determinasi, dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Promosi berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian.

Kata Kunci : Promosi, Pemasaran Afiliasi, Keputusan Pembelian

Pendahuluan

Dalam era globalisasi sekarang ini dimana teknologi dan informasi sudah semakin maju dan sudah sangat mudah untuk diakses sehingga telah memberikan perubahan terhadap dunia industri digital yang semakin hari semakin berkembang. Sekarang ini Pemerintah tengah aktif mendorong perkembangan industri digital. Bahkan, Kementerian Komunikasi dan Informatika berupaya melakukan percepatan dengan memberikan kemudahan dalam perizinan untuk startup digital dan memberikan informasi tentang kebijakan melalui dunia maya (Kominfo, 2018).

Dengan teknologi yang sudah semakin maju dalam hal berbelanja pun ikut mengalami perubahan dimana sudah banyak yang melakukan online *shopping* tentu dengan hal ini menimbulkan masalah dimana dalam berbelanja online kita sebagai pembeli tidak bisa merasakan langsung produk yang ingin dibeli lalu sales, *affiliate marketing*, dan penjual pun pasti ingin mendapatkan untung lebih sehingga seringkali mereka memposting produk di online tidak sesuai dengan barang atau produk dan tentunya konsumen pun langsung tertarik sehingga memutuskan untuk membeli tanpa pikir terlebih dahulu, sehingga ini yang menjadikan suatu masalah dalam penelitian ini untuk diteliti lebih dalam.

Untuk dapat menghadapi persaingan industry yang ketat ini, sangat dibutuhkan strategi marketing yang baik untuk memahami kemauan konsumen pada pasar. Dengan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen yang menggambarkan bagaimana konsumen membuat keputusan pembelian terhadap suatu barang atau jasa. Laurensius & Erna mengatakan bahwa keputusan pembelian adalah suatu tahap dimana konsumen telah memiliki pilihan dan siap untuk melakukan pembelian atau pertukaran antara uang dan janji untuk membayar dengan hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa. (Kotler, 2005). Keputusan pembelian merupakan suatu proses dalam penyelesaian masalah yang terdiri dari menganalisa tentang pengenalan kebutuhan dan keinginan hingga perilaku setelah pembelian (Kotler, 2005).

Tinjauan Pustaka

Kata *marketing* berasal dari kata *market* yang berarti pasar sehingga dapat diartikan kalau *marketing* adalah pemasaran. Pasar yaitu satu tempat untuk orang-orang melakukan pertukaran, dikarenakan adanya suatu keinginan dari konsumen juga didukung dengan adanya daya beli, dan juga adanya kebutuhan dan keinginan yang berbeda dari setiap konsumen. Marketing juga berarti memasarkan dalam bahasa Indonesia, yaitu suatu usaha seorang manusia untuk mendapatkan apa yang diinginkan oleh orang lain. Menurut Kotler dan Armstrong (2008), *electronic marketing* (*e-marketing*) merupakan sebuah bentuk usaha dari perusahaan untuk dapat memasarkan produk, barang maupun jasa serta membangun hubungan yang baik dengan para konsumen melalui media internet secara online.

Salah satu jenis *e-marketing* yang paling sering digunakan oleh para pemilik produk adalah *affiliate marketing*. Menurut Prayitno (2001), *affiliate marketing* merupakan sistem upah atau komisi yang diberikan kepada seseorang yang berhasil merekomendasikan produk tersebut kepada orang lain. Tujuan dari adanya afiliasi tersebut adalah untuk mempromosikan produk atau jasanya menjadi lebih luas lagi tanpa adanya batasan selama masih di dunia online Internet. Dengan kata lain pemilik website atau link harus memerlukan beberapa tenaga penjual untuk dapat membantunya menjual produk. Afiliasi marketing menurut Eapen, Jihye, & George (2017) Secara umum *affiliate marketing* adalah suatu cara dimana kita menjualkan produk orang lain dan akan mendapatkan komisi jika terjadi pembelian melalui referensi kita. Berdasarkan definisi diatas bisa disimpulkan bahwa *affiliate marketing* merupakan suatu model bisnis dengan sistem pemberian upah atau komisi untuk jasa seseorang setelah orang tersebut berhasil menjualkan barang atau jasa melalui pemasaran di internet.

Menurut Hermawan (2022), *affiliate marketing* merupakan proses dimana suatu

produk atau layanan yang dikembangkan sedemikian rupa lalu dijual dengan sistem pembagian keuntungan dan kebanyakan program ini berasal dari bisnis yang ada di e-commerce. Menurut Ivkovic dan Milanov (2010), affiliate marketing merupakan suatu konsep yang umum digunakan untuk mempromosikan website, produk dan layanan serta akan diberikan komisi setelah adanya pelanggan yang datang karena usaha afiliator atau perantara.

Menurut Kotler dan Armstrong (2016) Keputusan pembelian adalah bagian dari perilaku konsumen, yang mencakup bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, serta mengevaluasi barang, jasa, dan ide. atau pengalaman dalam memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Sangadji dan Shopiah (2013) mendefinisikan keputusan pembelian konsumen sebagai suatu pemilihan tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif. Ketika seseorang dihadapkan pada dua pilihan, yaitu membeli atau tidak membeli, maka ia sedang berada dalam situasi membuat keputusan pembelian.

Menurut Pakpahan M (2016) Menyatakan bahwa keputusan pembelian pada seorang konsumen juga dipengaruhi oleh berbagai karakteristik pribadinya, termasuk usia, pekerjaan, dan kondisi ekonomi. Perilaku konsumen akan memengaruhi proses pengambilan keputusan dalam melakukan pembelian. Menurut Kholidah dan Arifiyanto (2020) Keputusan pembelian adalah tindakan dari konsumen untuk mau membeli atau tidak terhadap produk.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif menurut Menurut Sugiyono (2015), yaitu metode penelitian yang berdasarkan pada filosofi positivisme, digunakan dalam studi sampel dan populasi penelitian, teknik pengambilan sampel biasanya dilakukan dengan cara acak atau random sampling, sedangkan pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan alat penelitian yang digunakan, analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif atau terukur dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dalam penelitian ini adapun metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Menurut Rukajat, (2018) Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk menguraikan fenomena yang terjadi dengan cara yang realistis, aktual, dan saat ini. Penelitian ini melibatkan pembuatan deskripsi, gambaran, atau lukisan yang sistematis, fakta, dan akurat tentang karakteristik, ciri, dan hubungan antara fenomena yang diselidiki. Metode survei adalah salah satu cara untuk mengumpulkan sampel kepada responden dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen untuk mendapatkan tanggapan dari responden.

Tempat penelitian, pada generasi muda yang berada di Kecamatan Wanea Kota Manado. Waktu Penelitian, bulan Maret-mei 2024. Dengan 100 responden. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linear Sederhana, Anova, Koefisien Determinasi, Uji t.

Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas

Setelah dilakukan uji validitas untuk menguji kuesioner pada variabel X mendapatkan hasil pada indikator 1 r hitung sebesar 0,545, indikator 2 r hitung sebesar 0,643, indikator 3 sebesar 0,631, indikator 4 sebesar 0,474, dan indikator 5 sebesar 0,595. Sehingga dapat dilihat bahwa semua indikator pada variabel X yang digunakan dalam penelitian ini memiliki koefisien korelasi yang lebih besar dibanding dengan $r_{tabel} = 0,278$ sehingga semua indikator variabel x dalam penelitian ini adalah valid.

Pada variabel Y mendapatkan hasil pada indikator 1 r hitung sebesar 0,676, indikator 2 r hitung sebesar 0,588, indikator 3 sebesar 0,631, indikator 4 sebesar 0,560, dan indikator 5 sebesar 0,441. Sehingga dapat dilihat bahwa semua indikator pada variabel Y yang digunakan dalam penelitian ini memiliki koefisien korelasi yang lebih besar dibanding dengan $r_{tabel} = 0,278$ sehingga semua indikator variabel Y dalam penelitian ini adalah valid.

Uji Reliabilitas

nilai Cronbach's Alpha > dari nilai batas 0,60. Pada variabel x mendapatkan hasil $0,498 > 0,60$ yang menunjukkan bahwa variabel promosi pemasaran afiliasi (X) reliabel. Dilanjutkan pada variabel y mendapatkan hasil $0,500 > 0,60$ yang menunjukkan bahwa variabel keputusan pembelian (Y) reliabel.

Uji Regresi Linear Sederhana

Berdasarkan hasil nilai konstanta, sebesar 18,176 menyatakan bahwa jika tidak ada factor variable independen yaitu: Promosi (X), maka masih terdapat Keputusan pembelian (Y) hasil tersebut menyatakan bahwa setiap memperhatikan factor variable Promosi (X), maka akan meningkatkan Keputusan Pembelian (Y) Masyarakat generasi muda dikecamatan Wanea Kota Manado sebesar 34.02%.

ANOVA

Nilai signifikasi pada variabel promosi pemasaran afiliasi (X) terhadap variabel keputusan pembelian (Y) adalah sebesar $0,003 < 0,05$ dan f hitung $8,964 >$ nilai f tabel 3,94. Hal tersebut membuktikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh diantara promosi pemasaran afiliasi (X) terhadap keputusan pembelian (Y) secara signifikan.

Koefisien Determinasi

Besarnya koefisien determinasi R square antara variabel Promosi (X) terhadap Keputusan Pembelian (Y) yaitu sebesar 23,2% hal ini menunjukkan pengaruh regresi antara X terhadap Y nilai R square 23,2% artinya variabel Promosi *Affiliate Marketing tiktok* mampu menerangkan variansi keputusan pembelian sebesar 23,2% . Berarti masih ada sekitar 76,8% yang dipengaruhi oleh variabel dan factor lainnya.

Uji t

Nilai t hitung $2,994 > 1,984$ dan nilai sign $0,003 < 0,10$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variable Promosi (X) terhadap variable Keputusan Pembelian (Y).

Pembahasan

Berdasarkan hasil dari pengujian hipotesis lewat uji t menunjukkan bahwa terdapat nilai probabilitas sebesar 0,003 ($0,003 < 0,10$). Nilai tersebut dapat membuktikan bahwa hipotesis diterima yang berarti kalau ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variable promosi *affiliate marketing tiktok* terhadap keputusan pembelian.

Berdasarkan hasil dari uji R menunjukkan besarnya koefisien determinasi R square antara variabel Promosi (X) terhadap Keputusan Pembelian (Y) yaitu sebesar 23,2% hal ini membuktikan adanya pengaruh dari variable Promosi (X) terhadap variable (Y) sebesar 23,2%. Menurut Kuncoro (2013) Uji koefisien korelasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Dapat disimpulkan bahwa variable x memiliki pengaruh sebesar 23,2%.

Menurut Kotler dan Keller (2010) Pemasaran marketing adalah mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan manusia dan sosial. Salah satu definisi yang baik dan singkat dari pemasaran adalah memenuhi kebutuhan dengan cara yang menguntungkan. Menurut Galaugher et al, pemasaran afiliasi adalah jenis periklanan online di mana penjual membagi persentase pendapatan dari setiap pelanggan yang mengunjungi situs web perusahaan. Promosi *affiliate marketing tiktok* diharapkan dapat menarik minat konsumen agar dapat membeli produk yang ditawarkan oleh para afiliasi lewat video yang menarik di aplikasi tiktok.

Promosi dari afiliasi merupakan salah satu strategi pemasaran yang harus dilakukan agar produk yang dijual informasinya bisa sampai pada konsumen dan khususnya para pengguna tiktok. Hal ini didukung dengan teori menurut Galaugher et al, (2010)) pemasaran afiliasi adalah jenis periklanan online di mana penjual membagi persentase pendapatan dari setiap pelanggan yang mengunjungi situs web perusahaan

Dengan demikian semakin baik promosi dari para afiliasi untuk menarik minat seseorang maka keputusan pembelian akan juga semakin meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa promosi *affiliate marketing tiktok* itu sangat efektif dan efisien tentunya karena dengan para afiliasi membuat konten atau video yang sangat kreatif dan menarik sehingga dapat mempengaruhi konsumen untuk melakukan pembelian produk mereka.

Kesimpulan

Aplikasi tiktok yang berada di kecamatan Wanea kota Manado, yang kemudian hasil dari olah datanya menggunakan aplikasi SPSS 28. Dari pengujian tersebut akhirnya mendapatkan Kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji f menunjukkan bahwa f hitung $8,964 >$ nilai f tabel 3,94. Hal tersebut membuktikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh diantara promosi pemasaran afiliasi (X) terhadap keputusan pembelian (Y) secara signifikan.
2. Berdasarkan hasil uji R square menunjukkan hasil sebesar 23,2% hal ini menunjukkan adanya pengaruh regresi antara variabel promosi pemasaran afiliasi (X) terhadap keputusan pembelian (Y).
3. Berdasarkan hasil dari uji t menunjukkan bahwa variable promosi *affiliate marketing tiktok* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada generasi muda di kecamatan Wanea kota Manado. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil uji t dimana variable promosi memiliki nilai signifikansi sebesar $0,003 < 0,10$ dengan nilai t hitung sebesar 2,994.

Daftar Pustaka

- Agis Dwi Prakoso. (2022, 12 1). *TikTok Merusak Akhlak Generasi Muda*. Retrieved from uinsaid.ac.id: <https://www.uinsaid.ac.id/id/tiktok-merusak-akhlak-generasi-muda>
- Agustina & Hinggo . (2023, 6 1). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan. *CiDEA Journal*, 2.
- Alisatul Aini. (2023, 12 12). *Tiktok Affiliate: Pengertian, Syarat Daftar, Cara Kerja & Strateginya*. Retrieved from glints.com: <https://glints.com/id/lowongan/apa-itu-tiktok-affiliate>
- Bestari, K. p. (2023). pengaruh promosi affiliate,promosi bellow the line terhadap keputusan pembelian. *uin sumatera utara*.
- Chandra, Chao, & Astolpho. (2017). strategi afiliasi bisnis. (P. H. Desrini Ningsih, Ed.) *SNISTEK*.
- Cemanah dan Pelawi. (2015). kajian pustaka. *landasan teori promosi, harga,*.
- Ghozali. (2011). pengertian tentang Analisis of Variance . *e-journal undip*.
- Karina, n. d. (2023). pengaruh affiliate marketing dalam peningkatan penjualan pada belanja online terhadap perilaku konsumen. *Prosiding Seminar Nasional Inovasi dan Adopsi Teknologi*, 3.
- Kembaren, N. c. (2023). pengaruh promosi affiliate marketing terhadap keputusan pembelian. *universitas medan area*.
- Kotler. (2005). PENGARUH ATMOSPHERE STORE, DESAIN PRODUK, DAN CITRA MEREK TERHADAP. *Jurnal Manajemen, Bisnis dan Pendidikan*, 144.

**ANALISIS PROSEDUR PEMUNGUTAN PAJAK RESTORAN DALAM
MENINGKATKAN PENDAPATAN ASLI DAERAH DI KABUPATEN MINAHASA
UTARA TAHUN ANGGARAN 2016 – 2020**

Pinky Keisha Wokas

Universitas Prisma

Pembimbing 1:

Leroy T. Ruhupatty, Ph.D

Universitas Prisma

Pembimbing 2:

Irene F. Pontoh, S.E., MSA., Ak

Universitas Prisma

ABSTRAK

Bisa dilihat dari komponen pajak di daerah tersebut, Pajak Restoran merupakan sumber pendapatan asli daerah yang sangat potensial bagi Kabupaten Minahasa Utara, dan banyak memberikan kontribusi dalam meningkatkan penerimaan yang ada di Kabupaten Minahasa Utara. Dalam menyelenggarakan Pajak Restoran tersebut, Pemerintah Daerah melalui Badan Pendapatan Daerah Minahasa Utara bertanggung jawab untuk memastikan bahwa Pajak Restoran ini dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Pemerintahan dan Peraturan Daerah yang berlaku. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dan data yang digunakan adalah data primer, yang diperoleh dari Badan Pendapatan Daerah Minahasa Utara, dan data sekunder, yang didapatkan dari pihak terkait. Hasil penelitian ini menunjukkan: (1) Prosedur pemungutan Pajak Restoran. (2) Prosedur penetapan Target Pajak Restoran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pajak Restoran dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah setiap tahunnya di Kabupaten Minahasa Utara. Namun, pihak Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) masih perlu mensosialisasikan kepada Wajib Pajak agar para Wajib Pajak dapat menyadari kewajiban mereka dalam membayar pajak, khususnya Pajak Restoran, sehingga pendapatan asli daerah dapat terus konsisten dan meningkat.

Kata Kunci: Prosedur, Pemungutan Pajak Restoran, Pendapatan Asli Daerah, Prosedur Penetapan Target Pajak Restoran.

I. PENDAHULUAN

Perkembangan global yang terjadi saat ini, membuat Indonesia harus berupaya semaksimal mungkin untuk meningkatkan perekonomiannya. Menghadapi kebutuhan tersebut, pemerintah perlu mengambil kebijakan untuk mendorong berbagai jenis pembangunan di berbagai bidang, salah satunya yang berperan penting dalam penerimaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yaitu bidang perpajakan. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, pajak adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan bagi kemakmuran rakyat.

Sumber pendapatan daerah secara garis besar diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah yaitu pendapatan asli daerah meliputi pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak daerah dibedakan menjadi dua jenis yaitu Pajak

Pusat dan Pajak Daerah. Pajak pusat yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan memprioritaskan kepentingan negara, yang didalamnya terdapat jenis pajak PPH, PPN, PPnBM, Bea Materai, PBB P5L. Sedangkan pajak daerah dikelola oleh pemerintah daerah dengan memprioritaskan kepentingan daerah masing-masing yang didalamnya terdapat 2 jenis pajak, yaitu Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota.

Pajak daerah memegang peranan yang penting dalam pembentukan dan pembangunan suatu daerah. Pemerintah daerah harus mampu memaksimalkan potensi dari setiap pajak daerah yang ada agar pendapatan mencapai tingkat yang optimal dan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan pendapatan asli daerah. Salah satu tolak ukur pemerintah dalam menerapkan otonomi daerah yang nyata, dinamis, serasi, dan bertanggung jawab adalah pendapatan asli daerah dalam keuangan daerah. Jika pendapatan asli daerah terbukti memberikan kontribusi yang signifikan terhadap Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), pemerintah daerah dianggap siap untuk menerapkan otonomi daerah. Oleh karena itu, pengelolaan sumber-sumber pendapatan asli daerah harus dilakukan dengan baik dan didukung

oleh perencanaan dan pengawasan yang cermat. Untuk mencapai hal ini, diperlukan partisipasi dari masyarakat dan sistem perpajakan yang sederhana agar mudah dimengerti sehingga dapat mendorong Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak restoran adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran. Sedangkan, Tangian (2019) restoran adalah tempat yang menyediakan tawaran fasilitas makanan atau minuman, yang di dalamnya mencakup beberapa jenis restoran, yaitu rumah makan, kafetaria, kantin, warung, bar, sejenisnya termasuk jasa boga atau catering

Berdasarkan data statistik penerimaan pajak restoran Kabupaten Minahasa Utara tahun anggaran 2016-2020, dapat digambarkan ke dalam tabel berikut:

Tabel 1.1 Penerimaan pajak restoran Kabupaten Minahasa Utara tahun anggaran 2016-2020.

Tahun Anggaran	Target Pajak Restoran (Rp.)	Realisasi Pajak Restoran (Rp.)	Presentase (%)
2016	3.137.883.364	3.227.133.921	102%

2017	2.620.000.000	3.143.384.855	119%
2018	3.950.000.000	4.656.457.512	117%
2019	4.455.000.000	5.441.045.154	122%
2020	3.000.000.000	4.874.899.807	162%
Rata-Rata	3.432.576.673	3.623.157.466	125%

Sumber: *Google Scholar* (<https://scholar.google.com/>).

Tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah penetapan target pajak restoran pada tahun anggaran 2017, 2019 dan 2020, yaitu cukup rendah dibandingkan realisasi pajak restoran di tahun sebelumnya. Sedangkan, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Minahasa Utara bisa mencapai target pajak restoran yang telah ditetapkan seperti pada tahun sebelumnya.

Berikut ini adalah data jumlah Wajib Pajak restoran yang ada di Kabupaten Minahasa Utara tahun anggaran 2016-2020:

Tabel 1. 2 Jumlah Wajib Pajak restoran Kabupaten Minahasa Utara tahun anggaran 2016-2020.

Tahun	2016	2017	2018	2019	2020
Restoran	5	3	5	6	6
Rumah Makan	60	85	65	64	52
Total	65	88	70	70	58

Sumber: *Google Scholar*
(<https://scholar.google.com/>).

II. TINJAUAN TEORI

2.1. Teori Asuransi

Hidayatulloh (2019) Membayar pajak sama dengan membayar premi asuransi karena dijamin oleh negara. Negara mempunyai kewajiban untuk melindungi rakyatnya atau warganya untuk segala kepentingannya yaitu keselamatan dan keamanan jiwa, serta harta bendanya.

2.2. Teori Kepentingan

Hidayatulloh (2019) Semakin banyak individu yang mendapatkan keuntungan dari pemerintah, maka semakin tinggi pula pajaknya, sehingga teori ini memandang pembayaran pajak berkaitan dengan manfaat individu yang diperoleh melalui jasa pemerintah.

2.3. Teori Bakti

Hidayatulloh (2019) Jika suatu negara memiliki hak mutlak untuk mengambil pajak dari rakyat, masyarakat dapat memahami bahwa membayar pajak merupakan suatu kewajiban dan wujud pengabdian kepada negara. Hal ini dilakukan agar sistem

pemerintahan negara dapat tetap berjalan dengan baik, dan masyarakat juga paham bahwa uang pajak akan dikelola pemerintah untuk banyak hal seperti membangun infrastruktur.

2.4. Pajak

Mardiasmo (2018) pajak merupakan iuran masyarakat kepada negara yang bersifat memaksa dan menjadi komponen penting bagi pembangunan negara.

2.5. Pendapatan Asli Daerah

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2019 tentang Pendapatan Asli Daerah adalah sumber penerimaan dari beberapa wilayah di dalam suatu daerah yang terdiri dari hasil pajak daerah, hasil retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2.6. Pajak Daerah

Mardiasmo (2019) pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa tanpa adanya timbal balik yang dirasakan secara langsung dan diatur berdasarkan

undang-undang yang berlaku, yang digunakan untuk keperluan daerah dan kepentingan masyarakat.

2.7. Pajak Restoran

Peraturan Daerah Kabupaten Minahasa Utara Nomor 4 Tahun

2015 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Minahasa Utara No. 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah, pajak restoran adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran dan sejenisnya.

III. METODOLOGI PENELITIAN

DESAIN PENELITIAN

Pada desain penelitian ini, peneliti menggunakan *Research Onion* (Saunders & Thornhill, 2007), di mana penelitian ini diawali dengan kepercayaan dan peneliti percaya bahwa fenomena pemungutan pajak ini bisa saja menguntungkan dan merugikan, juga bisa dimengerti dengan baik apabila dipelajari menggunakan *humaniora*. Peneliti perlu mendekati diri pada subjek penelitian. Peneliti juga percaya bahwa sistem etika dan nilai mempengaruhi pengertian tentang pemungutan pajak. Oleh karena kepercayaan ini, maka peneliti memegang filosofi *interpretivism*. Filosofi *interpretivism* menuntun peneliti untuk menggunakan pendekatan induktif. Pendekatan induktif merupakan suatu upaya membangun pengertian tentang fenomena berdasarkan data dan fakta yang ada di lapangan, lalu peneliti

menganalisis fakta yang ditemukan. Pendekatan induktif menuntun kepada pilihan menggunakan studi kasus kualitatif *crosssectional*, karena akan mempelajari data tahun 2016-2020 pada tahun 2024. Teknik pengumpulan data akan menggunakan teknik wawancara dan *study* dokumen atau *study* arsip.

POPULASI

Sugiyono (2018) populasi adalah wilayah generalisasi yang mencakup objek atau subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang diidentifikasi oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan populasi yaitu jumlah restoran selama 5 tahun yaitu tahun 2016-2020.

SAMPEL

Sugiyono (2018) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki suatu populasi. Sampel

yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif atau mewakili populasi yang diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa kriteria sampel, yaitu:

1. Kepala Bidang Badan Pendapatan Kabupaten Minahasa Utara.
2. Sebagian Pegawai dalam Bidang Badan Pendapatan Kabupaten Minahasa Utara.

METODE PENGUMPULAN DATA

Sugiyono (2018) data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data tersebut dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari tempat objek penelitian dilakukan. Peneliti menggunakan wawancara (*interview*) langsung sebagai data primer dan dilaksanakan pada tanggal

6 Maret 2024 di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Minahasa Utara.

Sugiyono (2018) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau dokumen. Peneliti menggunakan buku, jurnal, artikel, yang berkaitan langsung dengan pemungutan pajak restoran.

TEKNIK ANALISA DATA

1. Wawancara dilaksanakan dan direkam
2. Transkrip Wawancara disiapkan
3. Transkrip wawancara dikirim kepada responden untuk diperiksa
4. Transkrip wawancara dianalisis

sama dengan seorang pimpinan dengan gaya kepemimpinan yang memiliki efek positif terhadap anggotanya. Dalam melaksanakan fungsi pelaksanaan (*actuating*) ini, Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) harus senantiasa mengarahkan pegawai dalam bertindak tidak berdasarkan diri sendiri saja, tetapi selalu memberikan kesempatan kepada bawahannya untuk memberikan pendapat dan mempertimbangkannya

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan

Terry (2003) pelaksanaan artinya memupuk dan mendorong semua anggota kelompok untuk bersemangat dan berusaha dengan keras untuk mencapai suatu tujuan dengan tulus dan sesuai dengan rencana dan upaya pengorganisasian pimpinan. Jika dilihat dari perspektif diatas, orang yang menjalankan fungsi ini yaitu

saat mengambil keputusan. Ini berarti bahwa, komunikasi antara atasan dan bawahan harus berjalan dengan lancar sehingga para bawahan dapat memahami arahan dari pimpinan tersebut.

Pengawasan

Pengawasan merupakan bagian dari manajemen untuk melihat apakah pelaksanaannya berjalan sesuai dengan rencana dan pengorganisasian. Ada banyak cara untuk mengevaluasi jika terjadi kesalahan, seperti merubah rencana atau bahkan tujuan, juga mengatur atau memperbaiki kembali tugas tersebut. Maksud dari mengevaluasi yaitu Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) melakukan pengawasan antara tujuan organisasi tersebut dibandingkan dengan hasil yang diperoleh, dan jika terdapat ketidaksesuaian maka dilakukanlah langkah perbaikan secara terorganisir.

Hambatan dalam pengelolaan pajak restoran

1. Penentuan tarif pajak restoran

Badan Pendapatan Minahasa Utara terkait pengenaan pajak restoran Minahasa Utara didasarkan pada Peraturan Daerah Nomor 2 tahun 2011 tentang Pajak

Restoran. Dasar pengenaan Pajak Restoran disebutkan dalam Pasal 11 adalah jumlah pembayaran yang diterima atau seharusnya diterima restoran disebutkan pada Pasal 12 ditetapkan sebesar 10% (sepuluh persen) yaitu tentang besaran pokok pajak restoran yang terutang dihitung dengan cara mengalikan dasar pengenaan pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 dengan tarif pajak sebagaimana dimaksud pada Pasal 12 (Pemerintah Minahasa Utara).

2. Kurangnya kesadaran dari Wajib Pajak

Para Wajib Pajak tidak menyadari masalah ini dan lebih memilih untuk diam karena mereka percaya bahwa pajak akan merugikan mereka atau mengurangi omset mereka. Akibatnya, Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) menghadapi kesulitan dalam melakukan pendataan.

Upaya dalam mengatasi hambatan

Dari hasil penelitian, berikut adalah beberapa langkah yang dapat diambil oleh Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Minahasa Utara untuk mengelola

pajak restoran di Kabupaten Minahasa Utara:

1. Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Minahasa Utara memberi informasi kepada Wajib Pajak tentang cara menghitung pajak dan fungsi pajak untuk negara dan rakyat. Tujuannya adalah untuk membuat Wajib Pajak tidak ragu untuk membayar pajak mereka dan meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak.
2. Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Minahasa Utara melakukan pendataan Wajib Pajak dengan teliti sesuai dengan berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah yang berlaku agar pendataan menghasilkan data yang optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Amir Hidayatulloh. 2019. Teori pendukung pemungutan pajak. <http://amirhidayatulloh.act.uad.ac.id/teori-pendukung-pemungutan-pajak/>, diakses 22 Oktober 2023.

Anggraini, N. L. P., Tinangon, J. J., dan Walandouw, S. K. 2018. Analisis efektivitas pemungutan pajak hotel dan pajak restoran serta kontribusi terhadap pendapatan asli daerah kota tomohon. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 13(04).

Carunia Mulya Firdausy. 2017. Kebijakan dan strategi peningkatan pendapatan asli daerah dalam pembangunan nasional. Penerbit Yayasan Pustaka Obor Indonesia: Jakarta.

Christian Katuuk. *Personal Interview*.

Damas Dwi Anggoro. 2017. Pajak daerah: pajak daerah dan retribusi daerah. Penerbit Ub Press: Malang

Fitriya. 2023. Jenis pajak daerah, tarif, dan ketentuan pembayarannya. <https://klikpajak.id/blog/jenis-pajak-daerah-beserta-tarifnya/>, diakses 16 September 2023.

George, R, Terry, Leslie W. Rue. 2003. Dasar-dasar manajemen. Penerbit PT. Bumi Aksara: Jakarta.

Hernawati, E. (2020). Pengaruh penerimaan pajak restoran terhadap penerimaan pajak daerah di Kota X. *Jurnal E-Bis*, 4(1), 25-31.

Hikam, M., Pramukty, R., dan Yulaeli, T. 2023. Pengaruh penerimaan pajak reklame dan pajak restoran terhadap pendapatan asli daerah kota

- Bekasi. *Journal of Comprehensive Science (JCS)*, 2(1), 147-159.
- Khusnul, L., dan Ugie, Y. 2018. Pelayanan restoran dalam menciptakan kepuasan pelanggan. <https://doi.org.10.31227/osf.io/tg4ma>., diakses 23 Oktober 2023
- Kurian, G., dan Muzumdar, M Prathamesh. 2017. Restaurant formality and customer service dimensions in the restaurant industry: An empirical study (*Atlantic Marketing Journal*: Vol. 6: No. 1, Article 6).
- Kusnanto. 2019. *Belajar pajak*. Penerbit Mutiara Aksara: Semarang.
- Mardiasmo. 2018. *Perpajakan edisi revisi tahun 2018*. Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Mardiasmo. 2019. *Perpajakan edisi 2019*. Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Mewo, A., Tinangon, J. J., dan Elim, I. 2021. Analisis efektivitas dan kontribusi pajak restoran dan pajak hiburan terhadap pajak daerah di kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(2).
- OCBC NISP. 2023. 3 Sistem Pemungutan pajak di Indonesia yang wajib diketahui. <https://www.ocbc.id/id/article/2023/12/19/sistem-pemungutan-pajak>, diakses 22 Oktober 2023.
- Oktaviani, P. 2022. Tinjauan pemungutan pajak restoran dan kontribusinya terhadap penerimaan pajak daerah kabupaten Bogor.
- Phaureula Artha Wulandari, dan Emy Iryanie, 2018. *Pajak daerah dalam pendapatan asli daerah*. Penerbit Deepublish: Yogyakarta.
- Pongoh, M. C. 2022. Analisis potensi, efektivitas dan kontribusi penerimaan pajak restoran di kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, dan Hukum)*, 5(2), 993-1002.
- Putri, V. A., dan Ma'ruf, M. F. 2023. Efektifitas penerimaan pajak restoran dalam meningkatkan pendapatan asli daerah kota Surabaya tahun 2016-2020. *Publika*, 1517-1528.
- Resmi, Siti. 2019. *Perpajakan teori dan kasus edisi 11 buku 1*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Riftiasari, D. 2019. Pengaruh restitusi kelebihan pembayaran pajak pertambahan nilai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Penjaringan. *Moneter*, 6(1), 63-68.
- Rorimpandey, M. D. 2022. Evaluasi prosedur pemungutan pajak hotel dan pajak restoran di BPKD Kota Kotamobagu. *Jurnal LPPM Bidang*

- EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, dan Hukum), 6(1), 399-406.
- Saunders, M., Lewis, P. and Thornhill, A. 2007. Research methods for business students. 4th Edition, Financial Times Prentice Hall, Edinburgh Gate, Harlow.
- Sembor, N., Gamaliel, H., dan Mawikere, L. M. (2023). Analisis sistem dan prosedur penerimaan pajak restoran pada Badan Pendapatan Daerah Kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 11(3), 599-608.
- Mccombes, S. 2019. *Research Design.: Kenya*.
- Silaen, S. 2018. *Metode Penelitian sosial untuk penulisan skripsi dan tesis*. Penerbit In Media: Bogor.
- Soekidjo Notoatmodjo. 2018. *Metodologi penelitian kesehatan*. Penerbit PT. Rineka Cipta: Jakarta.
- Sugiyono. 2018. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, r&d*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Tangian, Diane. 2019. *Tahapan pelayanan di restoran*. Penerbit Polimdo Press Manado.
- Republik Indonesia. 2000. Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Perubahan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Pemerintah Pusat: Jakarta.
- Republik Indonesia. 2004. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Pemerintah Pusat: Jakarta.
- Republik Indonesia. 2007. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Pemerintah Pusat: Jakarta.
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2008 tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menjadi Undang-Undang. Pemerintah Pusat: Jakarta.
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (UU PDRD). Pemerintah Pusat: Jakarta.

- Republik Indonesia. 2011. Peraturan Daerah Kabupaten Minahasa Utara Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah. Peraturan Daerah: Minahasa Utara.
- Republik Indonesia. 2012. Peraturan Bupati Minahasa Utara Nomor 6a Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Minahasa Utara Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah. Peraturan Bupati: Minahasa Utara.
- Republik Indonesia. 2014. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2014 tentang Perindustrian. Pemerintah Pusat: Jakarta.
- Republik Indonesia. 2014. Peraturan menteri pariwisata dan ekonomi kreatif Nomor 11 Tahun 2014 tentang Standar Usaha Restoran. Peraturan Menteri: Jakarta.
- Republik Indonesia. 2015. Peraturan Daerah Kabupaten Minahasa Utara Nomor 4 Tahun 2015 tentang Pajak Daerah. Peraturan Daerah: Minahasa Utara.
- Republik Indonesia. 2016. Peraturan Bupati Minahasa Utara Provinsi Sulawesi Utara Nomor 34 Tahun 2016 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Minahasa Utara Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Minahasa Utara Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah. Peraturan Bupati: Minahasa Utara.
- Republik Indonesia. 2019. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2019 tentang Pendapatan Asli Daerah. Pemerintah Pusat: Jakarta.
- Republik Indonesia. 2020. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja. Pemerintah Pusat: Jakarta.
- Republik Indonesia. 2022. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Pemerintah Pusat: Jakarta.
- Vecki Adi Siwu, SS. Personal Interview.
- Waworundeng, V., Elim, I., dan Budiarmo, N. S. (2018). Analisis perbandingan potensi dan realisasi penerimaan pajak restoran tahun 2014- 2017 (Studi pada badan keuangan kabupaten Minahasa Utara). *going concern: jurnal riset akuntansi*, 13(04)
- Wikipedia.
https://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Manado
- Wikipedia.
https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Minahasa_Utara

**ANALISIS PENERAPAN STANDAR AKUNTANSI PEMERINTAHAN LAPORAN
KEUANGAN SESUAI PSAP NO.1 PADA KANTOR KESYAHBANDARAN DAN
OTORITAS PELABUHAN MANADO**

Renith Aprionys Linggupa

Universitas Prisma

Pembimbing 1:

Leroy T. Ruhupatty, Ph.D

Universitas Prisma

Pembimbing 2:

Amelia A.A Lambajang, SE.,MSA

Universitas Prisma

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis penyajian laporan keuangan Pemerintah Kota Manado telah memenuhi persyaratan penyajian laporan keuangan menurut PSAP No. 01, menyesuaikan struktur laporan keuangan pemerintah kota Manado dengan PSAP No. 01 dan melihat apakah isi laporan keuangan Pemerintah Kota Manado memenuhi persyaratan minimum isi laporan keuangan sebagaimana dalam PSAP No. 01. Penelitian ini menggunakan desain penelitian yang bersifat kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk memberikan gambaran yang mendetail tentang latar belakang, sifat-sifat, serta karakteristik-karakteristik yang khas dari subjek yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah Kota Manado telah melakukan proses penyusunan laporan keuangan akuntansinya sesuai dengan pernyataan standar akuntansi pemerintahan (PSAP) No. 01, untuk proses pencatatannya telah sesuai juga, walaupun ada sedikit kekurangan dalam mencantumkan unsur-unsur pada laporan realisasi

Anggaran, namun laporan keuangan telah disajikan tepat waktu sehingga bisa digunakan oleh kelompok pengguna laporan keuangan guna mengambil keputusan.

I. PENDAHULUAN

Pengelolaan keuangan saat ini ditandai dengan peningkatan tuntutan akan akuntabilitas pada organisasi publik, baik di tingkat pusat maupun daerah. Akuntabilitas merupakan "kewajiban untuk Bertanggung jawab atas berhasil tidaknya pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya" (Marpaung & Arif, 2023). Salah satu bentuk pertanggungjawaban pemerintah sebagai organisasi sektor publik adalah melalui penyampaian laporan keuangan. Laporan keuangan pemerintah harus mematuhi prinsip-prinsip tertentu dan disusun sesuai dengan Standar Akuntansi Pemerintahan. Setelah dilakukan pemeriksaan oleh Badan Pemeriksa Keuangan (BPK), laporan keuangan tersebut akan disampaikan kepada DPR/DPRD dan masyarakat.

Laporan keuangan merupakan laporan yang disusun secara sistematis mengenai posisi keuangan suatu entitas pada saat tertentu, dan kinerja suatu entitas pada periode tertentu. Standar akuntansi pemerintahan tujuannya adalah "bahan

acuan bagi penyusun pusat dan daerah dalam melaksanakan pekerjaannya, penyusun laporan keuangan menanggulangi masalah akuntansi yang belum diatur dalam standar, pemeriksa dalam memberikan pendapat apakah laporan keuangan disusun sesuai dengan SAP PSAP NO.1, pemakai laporan keuangan Menjadi acuan dalam menafsirkan informasi yang disajikan . "Standar laporan keuangan yang disusun menurut SAP." "Siti Unun Fatayati , Abdul Juli Andi Gani (2020)"

Setiap Laporan Keuangan Pemerintah Daerah (LKPD) harus disusun dan disampaikan sesuai dengan (SAP). Laporan keuangan dan SAP dinyatakan dalam (PSAP) NO.1, tentang laporan keuangan pemerintah. PSAP NO.1 ini berisikan prinsip-prinsip mengenai laporan keuangan. Tujuan standar akuntansi pemerintahan penetapan dasar penyampaian laporan keuangan kepada pemerintah untuk mencapai tujuan akuntabilitas sebagaimana ditetapkan oleh

peraturan perundang undangan No 88 Tahun 2021.

Badan PKRI percaya bahwa pengelolaan fiskal pemerintah daerah sering kali mengarah pada “pelanggaran peraturan perundang-undangan, dan hal ini merupakan permasalahan serius yang harus segera diatasi sebelum berupaya mengoptimalkan keuangan pemerintah daerah bagi program kemakmuran rakyat, perubahan paradigma pada pemerintahan saat ini adalah lahirnya pemerintahan yang demokratis, terorganisir, bersih, transparan, partisipatif, amanah dan akuntabel, sehingga meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan yang baik.” “Perwujudan *good governance* memerlukan perubahan paradigma tata kelola yang baru merupakan hal yang mendasar dan memerlukan sistem yang memungkinkan adanya daya saing di tingkat regional dan nasional maupun internasional yang bukan hanya menjadi pemerintah daerah yang terus menerus bergantung pada pemerintah pusat”. (Suteja, 2018) mengatakan “bahwa analisis laporan keuangan melibatkan penjabaran unsur-unsur laporan keuangan dan memeriksa hubungan antara unsur-unsur tersebut dalam laporan keuangan untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas tentang situasi keuangan perusahaan sehingga informasi tersebut dapat

digunakan dalam pembuatan suatu keputusan bisnis maupun investasi.”

Peraturan pemerintah Nomor 56 Tahun 2005 tentang “sistem keuangan pemerintah yang memberikan defenisi terhadap akuntansi pemerintahan daerah sebagai proses pencatatan pengelolaan, dan pengikhtisaran dengan cara tertentu dalam ukuran moneter, transaksi dan kejadian-kejadian yang bersifat umum keuangan meliputi pelaporan pelaksanaan penyelenggaraan urusan pemerintahan menurut prinsip otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip perekonomian yang paling menyeluruh dalam sistem pemerintahan dan prinsip negara kesatuan Republik Indonesia.”

Setiap Negara memiliki standar akuntansi sebagai acuan dalam pembuatan laporan keuangan. “Sesuai amanat undang-undang yaitu pasal 5 ayat 2 UUD 1945, UU No. 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara, dan UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, Setelah melalui proses yang panjang, Standar Akuntansi Pemerintahan (SAP) yang telah lama dinantikan oleh berbagai pemangku kepentingan, akhirnya ditetapkan melalui regulasi pemerintahan Nomor 24 Tahun 2005 tanggal 13 Juni 2005 tentang Standar Akuntansi Pemerintahan (PP SAP) dan PP No. 71 Tahun 2010 tentang Standar

Akuntansi Pemerintahan sebagai pengganti PP No. 24 Tahun 2005.”

Fenomena terbaru terkait pertanggungjawaban APBD oleh entitas pelaporan dan entitas akuntansi adalah diberlakukannya Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2010 tentang SAP. Peraturan ini mengharuskan entitas akuntansi untuk tidak hanya menyusun laporan realisasi anggaran, laporan neraca, laporan dan catatan atas laporan keuangan, tetapi juga menyajikan laporan operasional dan laporan perubahan ekuitas.

Laporan operasional memuat ringkasan sumber daya ekonomi yang menambah ekuitas yang dikelola oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) untuk kegiatan penyelenggaraan pemerintahan dalam satu periode pelaporan. “Berbeda dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2005, di mana kejadian atau transaksi hanya dicatat saat kas diterima atau dibayarkan, Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2010 meminta agar kejadian atau transaksi dicatat pada periode terjadinya.” Catatan transaksi tersebut kemudian disajikan dalam bentuk laporan operasional. Proses penyusunan laporan operasional ini dilakukan oleh semua SKPD, termasuk Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Enrekang.

Setiap Kota di berikan kekuasaan dan dan kewenangan untuk menata dan

mengelola daerahnya masing-masing. Sebagaimana pada daerah Kota Manado ini dalam penerapan standar akuntansi pemerintahan pada laporan keuangannya sesuai PSAP No.1, dimana Peraturan Daerah adalah sebagai salah satu tugas Konstitusional sebagaimana yang diatur dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang mengandung makna dan hasrat untuk lebih memacu pelaksanaan Otonomi Daerah secara optimal sesuai dengan dinamika dan tuntutan masyarakat yang semakin berkembang dan semakin meningkat pada saat ini.

Seperti yang terjadi saat ini, secara konsepsi akuntansi mengindikasikan bahwa pengelolaan keuangan di Kantor KSOP Manado belum dapat diyakini kewajarannya. Sebab ada beberapa laporan keuangan di Kantor KSOP Manado yang penyusunan dan penyajian laporan keuangannya terdapat kesalahan dalam pelaporan keuangan Kantor KSOP Manado, sehingga timbulnya tuntutan ganti rugi oleh Negara kepada pihak pengguna anggaran, LKPD yang disajikan oleh pemerintah Kantor KSOP Manado, tidak menggambarkan laporan keuangan Pemerintah Daerah yang wajar sehingga tidak diyakini kebenarannya.

II. TINJAUAN TEORI

2.1. Akuntansi

Akuntansi sebagai suatu sistem yang melibatkan input data/informasi dan menghasilkan output berupa informasi dan laporan keuangan yang bermanfaat bagi pengguna internal dan eksternal entitas. Akuntansi sebagai sistem terdiri dari input, yaitu transaksi, proses, yaitu rangkaian kegiatan untuk merangkum transaksi, dan output berupa laporan keuangan. Dari pengertian tersebut, terdapat empat hal penting yang menjadi komponen akuntansi (Shovia et al., 2020).

2.2. Teori Pendukung Dasar Akuntansi

Teori Entitas: Teori ini menyatakan bahwa entitas bisnis atau organisasi harus dianggap sebagai entitas yang terpisah dari pemiliknya, sehingga transaksi dan keuangan entitas tersebut harus dipisahkan dari transaksi dan keuangan pemiliknya.

2.3. Tujuan Lembaga Publik Akuntansi

1. “*Compliance and stewardship* (kepatuhan dan pengelolaan).”
2. “Pelaporan Akuntabilitas dan Retrospektif (*Accountability and Retrospective Reporting*).”
3. “*Planning and authorization information* (perencanaan dan otorisasi informasi).”
4. “*Liability* (kelangsungan organisasi).”
5. “*Public Relation* (hubungan masyarakat).”
6. “*Source of Fact and Figures* (sumber fakta dan angka).”

2.4. Akuntansi Pemerintahan

Tujuan dari akuntansi keuangan pemerintah di atas adalah “Menyusun laporan keuangan pemerintah pusat dan daerah sesuai dengan Standar Akuntansi Pemerintahan.” Dalam penyelenggaraan akuntansi, Menteri Keuangan akan menggunakan Sistem Akuntansi Pusat (SAP) sebagai pusatnya (Ditjen Kementerian Keuangan) dan Sistem Akuntansi Pemerintahan (SAI)

yang diterapkan di masing-masing kementerian negara.”

2.5. Akuntansi Pemerintah Daerah

“Akuntansi Keuangan daerah adalah “akuntansi yang dipakai oleh Pemerintahan Daerah, untuk melakukan manajemen dan pengelolaan keuangan daerah”. Manajemen keuangan daerah merupakan alat untuk mengurus dan mengatur rumah tangga pemerintah daerah. Akuntansi keuangan Manajemen keuangan daerah merupakan alat untuk mengurus dan mengatur rumah tangga pemerintah daerah (Hasibuan, 2018).” Akuntansi keuangan daerah merupakan salah satu bidang dalam akuntansi sektor publik yang mendapat perhatian besar dari berbagai pihak semenjak reformasi.

2.6. Asumsi Dasar Laporan Keuangan Pemerintah

1. Asumsi Kemandirian Entitas

Unit pemerintah daerah, baik yang melaporkan maupun yang mengelola akuntansi, dianggap sebagai entitas yang mandiri dan memiliki tanggung

jawab untuk menyajikan laporan keuangan. Hal ini bertujuan untuk mencegah kekacauan antara unit instansi pemerintah dalam pelaporan keuangan. Salah satu indikator pemenuhan asumsi ini adalah kemampuan entitas untuk menyusun dan melaksanakan anggaran dengan tanggung jawab penuh. “Selain itu, entitas bertanggung jawab atas manajemen aset dan sumber daya di luar neraca untuk kepentingan yuridiksi tugas pokoknya. Ini termasuk manajemen aset dan sumber daya yang rusak atau hilang, utang yang dihasilkan dari keputusan entitas, dan pelaksanaan program yang telah ditetapkan.” Asumsi Kestinambungan Entitas.

2.7. Karakteristik Kualitatif Laporan Keuangan

Erlina (2013) menjelaskan bahwa karakteristik kualitatif laporan keuangan adalah standar normatif yang harus terwujud dalam informasi akuntansi agar memenuhi tujuannya.

1. Relevan
2. Andal
3. Dapat dibandingkan

4. Dapat dipahami

2.8. Konsep Laporan Keuangan Pemerintah Daerah

Laporan keuangan adalah hasil akhir dari akuntansi. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2010 tentang Standar Akuntansi Pemerintahan mengatur laporan keuangan. Laporan Keuangan yang dihasilkan oleh masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) kemudian menjadi dasar dalam pembuatan Laporan Keuangan Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota.

Laporan keuangan pemerintah daerah, gabungan

dari laporan keuangan SKPD dalam pemerintah daerah, disusun untuk menyediakan informasi yang relevan tentang posisi keuangan dan seluruh transaksi yang dilakukan oleh suatu entitas pemerintah daerah selama satu periode pelaporan. Laporan keuangan pemerintah digunakan untuk membandingkan pendapatan, belanja, transfer, dan pembiayaan dengan anggaran yang telah ditetapkan, menilai kondisi keuangan, dan menilai seberapa efektif dan efisien organisasi pemerintah daerah.

III. METODOLOGI PENELITIAN

DESAIN PENELITIAN

Dalam desain penelitian ini saya menggunakan metode *Research Onion* (Saunders & Thornhill, 2007) karena penelitian ini bermula dari keyakinan bahwa laporan keuangan memiliki kualitas terbaik dengan menggunakan standar akuntansi. asumsi tersebut bersifat subyektif dan dengan asumsi tersebut peneliti mengkaji dengan pendekatan *Humaniora* yang mana peneliti harus mendekati diri pada subjek penelitian. sistem nilai dan etika yang diyakini peneliti,

oleh karena itu karena asumsi tersebut peneliti berpegang teguh pada filsafat *Interpretivism* sehingga dalam filsafat *Interpretivism* peneliti akan menggunakan metode induktif untuk mendeteksi peristiwa. Studi kasus dan strategi penelitian kualitatif *cross-sectional*. Oleh karena itu, teknik pengumpulan datanya akan menggunakan teknik wawancara dan penelitian dokumen.

POPULASI

Supangat (2017) menyatakan bahwa populasi merupakan sekumpulan objek

yang nantinya akan menjadi bahan penelitian yang memiliki ciri berupa karakteristik yang sama. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah kantor KSOP Kota Manado.

SAMPEL

Supangat (2017) menyatakan bahwa sampel merupakan sebagian dari populasi. Berikut adalah kriteria sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Seluruh pegawai yang ada dalam divisi keuangan yang biasa disebut juga metode sampling.

METODE PENGUMPULAN DATA

Observasi adalah suatu kegiatan dimana pengamatan terhadap suatu obyek dilakukan untuk memperoleh melalui pengamatan, informasi dan pengetahuan yang diperlukan untuk melakukan penelitian. Informasi yang akurat diharapkan dapat diperoleh dari pengamatan. Menurut Nasution

(Sugiyono, 2016). "Pengamatan adalah dasar dari semua ilmu pengetahuan. Di mana ada proses, ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta yang diperoleh melalui observasi."

Dokumentasi adalah aktivitas profesional yang melibatkan pengumpulan, pemrosesan, penyimpanan, pencarian, dan berbagi dokumen. Menurut Encyclopedia Britannica, dokumentasi adalah proses meninjau dan menyusun bibliografi menggunakan alat-alat seperti indeks, ringkasan, dan bibliografi konten, selain metode "klasik" tradisional untuk memperoleh informasi yang dapat diandalkan.

TEKNIK ANALISA DATA

1. Melakukan wawancara (rekaman)
2. Wawancara diubah menjadi teks/transkrip
3. Transkrip wawancara dikirim
4. Menganalisa transkrip wawancara

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Penyajian Laporan Keuangan Pemerintah Kantor KSOP Manado Telah Memenuhi Persyaratan Penyajian Laporan Keuangan Menurut PSAP

Dalam praktiknya, penyajian laporan keuangan pemerintah tidaklah mudah. Tim keuangan Kantor KSOP Manado harus

memastikan bahwa setiap transaksi keuangan dicatat dengan akurat dan terperinci sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh PSAP. Hal ini mencakup pencatatan semua penerimaan dan pengeluaran, termasuk transaksi yang kompleks sekalipun, serta penyusunan laporan keuangan yang lengkap dan mudah

dipahami oleh pemangku kepentingan. Jurnal Penyesuaian (JP), Jurnal Penutup LRA (CL), dan Jurnal Penutup (CO). Setiap akun yang didebet dan dikredit hanya perlu diisi dengan nomor akun, dan nama akun akan terisi otomatis. Nama akun yang sudah terisi akan menghasilkan buku besar (general ledger) untuk setiap akun, neraca saldo sebelum penyesuaian, neraca saldo setelah penyesuaian, serta laporan keuangan seperti Laporan Realisasi Anggaran, Laporan Operasional, Laporan Perubahan Ekuitas, dan Neraca. Kebijakan akuntansi yang digunakan oleh kantor KSOP Manado mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 71 tahun 2010 tentang Standar Akuntansi Pemerintah berbasis akrual

2. **Struktur Laporan Keuangan Pemerintah Kantor KSOP Manado Sesuai Dengan Struktur Laporan Keuangan Sebagaimana Dalam PSAP. 01**

Struktur laporan keuangan ini berisi tentang bagaimana laporan keuangan disusun, unsur-unsur apa saja yang harus ada di dalamnya, dan format umum yang digunakan. Ini penting karena struktur laporan

keuangan yang jelas dan konsisten memungkinkan para pemangku kepentingan untuk dengan mudah memahami informasi yang disajikan dalam laporan keuangan tersebut. Dengan demikian, hal ini membantu dalam meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kredibilitas dalam pengelolaan keuangan publik. Struktur laporan keuangan pada KSOP Manado yang sesuai dengan PSAP 01 meliputi beberapa elemen utama, seperti laporan posisi keuangan, laporan laba rugi, catatan arus kas, dan laporan keuangan. Laporan posisi keuangan menunjukkan aset, kewajiban, dan ekuitas suatu organisasi selama suatu periode waktu, sehingga para pemangku kepentingan dapat menilai kinerja keuangan dan stabilitas keuangan KSOP Manado. Selain itu, laporan laba rugi memberikan informasi mengenai pendapatan, biaya, dan laba atau rugi bersih yang dihasilkan oleh KSOP Manado selama periode tertentu. Laporan ini membantu para pemangku kepentingan dalam memahami kinerja operasional dan profitabilitas entitas. Selanjutnya, laporan arus kas menyajikan

informasi tentang arus masuk dan keluar kas dari berbagai aktivitas operasional, investasi, dan pendanaan. Ini membantu dalam memantau likuiditas dan kemampuan KSOP Manado dalam mengelola arus kasnya.

3. **Isi Laporan Keuangan Pemerintah Kantor KSOP Manado Sudah Memenuhi Persyaratan Minimum Isi Laporan Keuangan Sebagaimana Dalam PSAP 01**

Isi laporan keuangan mencakup informasi keuangan yang signifikan dan relevan mengenai aktivitas keuangan dan keuangan pemerintah kantor tersebut. Ini mencakup catatan tentang pendapatan, pengeluaran, aset, kewajiban, serta informasi lain yang relevan dengan posisi keuangan dan kinerja keuangan organisasi. Dengan demikian, melalui isi laporan keuangan ini, Kantor KSOP Manado memberikan gambaran yang komprehensif tentang keadaan

keuangan mereka kepada pemangku kepentingan, seperti pemangku kepentingan internal, eksternal, dan masyarakat umum. Oleh karena itu, memastikan keakuratan, kejelasan, dan keterbacaan isi laporan keuangan menjadi penting guna meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kepercayaan publik terhadap pengelolaan keuangan publik. Selanjutnya, dalam menjaga kualitas laporan keuangan, KSOP Manado juga perlu memperhatikan aspek kecukupan pengungkapan informasi. Pengungkapan informasi yang memadai akan memungkinkan para pengguna laporan keuangan untuk memahami dengan baik kondisi keuangan dan kinerja operasional entitas. Hal ini termasuk menyajikan informasi yang relevan, material, dan signifikan, serta menjelaskan dengan jelas kebijakan akuntansi yang diterapkan dan estimasi yang digunakan.

DAFTAR PUSTAKA

Adam, Y. (2018). Pengaruh penerapan PSAP nomor 01 terhadap kualitas laporan keuangan. *UNG repository*.

Afiyah, S., Arsy, A., & Engkus, E. (2021). Analisis Penerapan Standar Akuntansi Pemerintahan (PSAP) pada pusat kesehatan masyarakat

- Cibugel Kabupaten Sumedang. *Jurnal inovasi penelitian*, 1113-1120.
- Agung, T., & Gayatri. (2018). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas laporan keuangan pemerintah daerah Kabupaten Karangasem. *E-jurnal akuntansi*.
- Ananda, A. (2022). Analisis penyusunan laporan keuangan pemerintah berdasarkan (PSAP) No. 01 pada pemerintah daerah Kabupaten Lamongan. *Sistem informasi POLIJE repository aset (Sipora)*.
- Aulia, N., Marpaung, A., Andryani, S., Rachma, Y., Rasyidi, A., & Dalimunthe, S. (2023). Penerapan teknologi hydro perfection water filter sebagai alat mitigasi penyakit insang hitam pada tambak udang dahari selebar. *Jurnal penelitian dan pengabdian kepada masyarakat*, 135-143.
- Fatayati, S. (2020). Analisis pengaruh remunerasi terhadap kinerja pegawai pada tenaga kependidikan tetap non PNS di lingkungan kantor pusat Universitas Brawijaya. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 387-894.
- Fitriani. (2018). Penerapan pernyataan standar akuntansi pemerintah nomor 01 tentang penyajian laporan keuangan pada dinas pendidikan dan kebudayaan kabupaten banggai. *jurnal ilmiah manajemen Ekonomi Manajemen Orientasi Riset (EMOR)*.
- Hasibuan, S. (2018). Pengaruh kompetensi sumber daya manusia, penerapan standar akuntansi pemerintahan dan sistem akuntansi keuangan daerah terhadap kualitas laporan keuangan pemerintah daerah (studi SKPD Kabupaten Padang). *repository.usu.ac.id*.
- Hasibuan, W. (2018). Analisis penerapan pernyataan standar akuntansi pemerintahan nomor 07 tentang aset pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) di Kantor Gubernur Sumatera Utara. *Repositori.uma.ac.id*.
- Jauhari, H., Dewata, E., & Hazisma, S. (2021). Pengaruh sistem akuntansi keuangan daerah dan standar akuntansi pemerintah terhadap kualitas laporan keuangan pemerintah. *Jurnal Akuntansi Keuangan (JAK)*.

- Kapantow, E., Karamoy, h., & Kapojos, P. (2023). Penerapan pertanggungjawaban catatan atas laporan keuangan berdasarkan pernyataan standar akuntansi pemerintah nomor 04 pada Dinas Pariwisata Provinsi Sulawesi Utara. *Ejournal.unsrat*, 494-505.
- Kusuma, A., Mus, R., & Lannai, D. (2020). Penyajian laporan keuangan berdasarkan standar akuntansi pemerintahan nomor 71 tahun 2010 pada Inspektorat Kabupaten Enrekang. *Journal of Accounting & Finance (JAF)*, 168-193.
- Majampoh, W., & Datu, C. (2021). Evaluasi penerapan pernyataan standar akuntansi pemerintahan tentang penyajian laporan realisasi anggaran pada Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*.
- Noho, M., & Ali, Y. (2021). Penerapan PSAP No. 01 dalam pertanggungjawaban keuangan di Desa Pentadio Timur. *Journal Syariah and Accounting Public (JSAP)*.
- Rahmadani, F. (2019). Analisis Penerapan Pernyataan Standar akuntansi Pemerintahan (PSAP) No. 01 tentang laporan keuangan pemerintahan pada Pemerintah Kota Subulussalam. *Repository UIN Sumatera Utara*.
- Rahmawati, P. (2020). Peran badan pengelolaan keuangan dan aset daerah Provinsi Jawa Timur dalam proses penyusunan laporan keuangan Pemerintah Provinsi Jawa Timur. *Repository Universitas Airlangga*.
- Riswana, M. (2023). Analisis penerapan pernyataan standar akuntansi pemerintahan No. 01 tentang penyajian laporan keuangan pada kantor camat Lembeyan Kabupaten Magetan. *Repository Muhammadiyah University Of Ponorogo*.
- Rizky, M. (2022). Tinjauan penerapan standar akuntansi pemerintah pada penyajian laporan keuangan badan perencanaan pembangunan, penelitian dan pengembangan Daerah Provinsi Riau Tahun 2020. *repository digital politeknik keuangan negara STAN*.
- Selviyanti, P. (2020). Analisis penyajian laporan keuangan berdasarkan

- (PSAP) pernyataan akuntansi pemerintah nomor 01 tahun 2010 pada pengelolaan Museum Sultan Mahmud Badaruddin II Kota Palembang.
Repository.binadarma.ac.id.
- Shofia, T., Mutmainah, S., & Nikmatuniayah. (2020). Analisis penerapan PSAP no. 01 tentang penyajian laporan keuangan pada UPTD puskesmas Gunung Pati Semarang. *jurnal aktual akuntansi keuangan bisnis terapan (AKUNBISNIS).*
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif.* Bandung: Alfabeta.
- Sumanti, A., Sondakh, J., & Kapojos, P. (2022). Evaluasi penyajian laporan keuangan daerah berdasarkan standar akuntansi pemerintahan di dinas pekerjaan umum dan penataan ruang Kota Manado. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi,Sosial,Budaya dan Hukum).*
- Suteja, I. (2018). Analisis kinerja keuangan dengan metode ALTMAN Z-Score. *Jurnal Moneter*, 12-17.
- Wulandari, R. (2021). Analisis penerapan pernyataan standar akuntansi pemerintah no. 01 tentang penyajian laporan keuangan pada Kantor Camat Kuantan Tengah. *Juhanperak*

PENGARUH MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI BADAN PUSAT STATISTIK (BPS) KOTA MANADO

Ricky Risky Roboth

Universitas Prisma

Maikel Giovanni Kawengian

Universitas Prisma

Yousania V Ratu Simbiak

Universitas Prisma

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1) pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai. 2) pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai. 3) pengaruh motivasi dan disiplin kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai. Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian kuantitatif. Instrument pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Total Sampling dimana keseluruhan populasi yang ada di Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Manado sebanyak 31 populasi dijadikan sampel. Teknik pengujian instrument dalam penelitian ini adalah Uji Validitas dan Reliabilitas dan Uji Asumsi Klasik sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis Regresi Linear Berganda dan Regresi Linear Sederhana, Analisis Deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Motivasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai. 2) disiplin kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai. 3) motivasi dan disiplin kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai.

Kata Kunci : Motivasi, Disiplin Kerja, Kinerja Pegawai.

I. PENDAHULUAN

Dalam peradaban kehidupan umat manusia yang dalamnya perkembangan digitalisasi yang ada, dan perubahan era yang semakin maju, membawa umat manusia ingin memiliki kehidupan yang lebih baik, tidak dipungkiri lagi dalam peradaban ini ada aktivitas-aktivitas pelayanan dari segi kerja dan kedisiplinan. Sumber daya manusia hadir dalam aktivitas pekerjaan yang kita lakukan dalam pekerjaan.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Manado tahun 2022 menunjukkan bahwa jumlah penduduk Provinsi Sulawesi Utara berjumlah 2.659.543 jiwa dan jika dilihat jumlah penduduk kota Manado sebanyak 454.606 merupakan peringkat pertama jumlah penduduk Kabupaten/kota yang ada di Sulawesi Utara hal ini membuat pekerjaan yang ada di Kota Manado sangat padat, sedangkan jika dilihat jumlah pekerja pegawai atau karyawan yang ada di Provinsi Sulawesi Utara tahun 2022 sebanyak 439.544 pekerja, hal ini menunjukkan bahwa pegawai atau karyawan ini sudah memenuhi kriteria dalam kebutuhan perusahaan atau instansi pemerintahan sebagai sumber daya yang berkualitas.

Manajemen sumber daya manusia yang disingkat MSDM merupakan suatu ilmu atau metode bagaimana

mengelola hubungan dan peran sumber daya (tenaga kerja) yang dimilikinya. Individu secara efektif serta dapat dimanfaatkan secara optimal untuk mencapai tujuan (*objectives*) tersebut bersama-sama dengan perusahaan, karyawan dan masyarakat secara maksimal. MSDM didasarkan pada konsep bahwa setiap karyawan adalah manusia bukan mesin (Uyun, 2021) dan tidak hanya sebagai sumber daya bisnis.

Dalam ilmu kependudukan, terlihat pada konsep sumber daya manusia, hal ini mungkin sejalan dengan konsep kerja termasuk tenaga kerja. Berdasarkan pendekatan sistematis, sumber daya manusia adalah bagian dari sistem yang paling penting dalam organisasi. Maka dari itu upaya sumber daya manusia akan dinilai berdasarkan komitmen, bergantung pada efisiensi asosiasi. Di dalam model sumber daya manusia yang nyata merupakan sistem terbuka yang terdiri dari bagian terjalin. Setiap organisasi, baik perusahaan, masyarakat, pemerintah memiliki tujuan yang dapat dicapai melalui melakukan tugas tertentu, menggunakan sumber daya yang tersedia dalam organisasi.

Menurut Sedarmayanti (2017), kinerja suatu hal yang dipahami sebagai perilaku, yaitu sekumpulan dari perilaku itu yang berkaitan dengan tujuan pada organisasi atau unit tempat orang bekerja. Kinerja adalah sesuatu yang benar-benar dilakukan dan dapat dimengerti serta diamati oleh orang-orang. Dengan faktor-faktor yang mempengaruhinya itu tinggi rendahnya efisiensi kerja seseorang pegawai tentunya ditentukan dari faktor-faktor yang mempengaruhi secara langsung maupun tidak langsung. (Sadarmayanti, 2019). Inspirasi menurut Robins (2006) dalam Donni Juni Priansa (2016) menurutnya bahwa inspirasi adalah sebuah siklus yang mengarah dan menunjukkan kekuatan individu dan kemantapan usaha untuk mencapai tujuan.

Menurut Wursanto (Ashadi, 2011) menyatakan bahwa motivasi adalah dorongan, keinginan dan kemampuan yang timbul dari dalam diri seseorang untuk melakukan sesuatu,

selanjutnya sekaligus kedisiplinan mengikuti aturan atau perintah yang ditetapkan oleh organisasi (Widayaningtyas, 2016).

Adapun Rumusan masalah yang terdapat pada Penelitian ini adalah.

1. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada kantor Badan Pusat Statistik Kota Manado?
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Badan Pusat Statistika Kota Manado?
3. Apakah motivasi dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Badan Pusat Statistik Kota Manado?

II. TINJAUAN TEORI

Motivasi

Menurut Rival (2009) Motivasi merupakan serangkaian dari sikap juga nilai-nilai yang mempengaruhi seseorang untuk mencapai sesuatu yang spesifik sesuai dengan tujuan individu pada organisasi . Motivasi juga bisa dalam bentuk upaya yang mungkin seseorang atau sekelompok orang tertentu yang termotivasi untuk melakukan sesuatu karena mereka ingin mencapai tujuan yang diinginkannya

sekelompok orang tertentu yang termotivasi untuk melakukan sesuatu karena mereka ingin mencapai tujuan yang diinginkan atau mendapatkan kepuasan tindakannya, juga pada motivasi bisa membangkitkan semangat orang untuk termotivasi lewat prestasi, penghargaan, semangat kerja, tanggung jawab, gaji atau tunjangan.

(Armstrong 1990). Motivasi memiliki dua bentuk dasar yaitu representasi buatan (eksternal) dan perlu (internal) karyawan, perusahaan membutuhkan bantuan untuk meningkatkan kinerja karyawan (eksternal atau internal), eksternal mengacu pada apa yang dilakukan perusahaan untuk memotivasi karyawan, meskipun wajar jika itu adalah faktor atau penyebab internal yang memotivasi karyawan dengan tujuan tertentu. Karena Setiap karyawan yang masuk harus mempunyai insentif mengapa mereka bekerja di suatu perusahaan pilihan mereka. “Motivasi adalah sesuatu yang membuat orang bertindak atau berperilaku tertentu. Jadi mereka termotivasi sesuai dengan kebutuhannya.

Pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai/karyawan Menurut Doni Bachtiar (2012) dalam penelitiannya mengatakan ada pengaruh antara motivasi dan kinerja karyawan bahwa dengan terciptanya motivasi yang baik maka akan tercipta juga kinerja karyawan yang baik pula, maka dari itu dengan adanya motivasi yang baik dalam pekerjaan berpengaruh langsung terhadap karyawan dalam meningkatkan kinerja.

Muskadi Sembiring (2021) juga mengatakan dalam penelitiannya bahwa motivasi juga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan begitu akan meningkatkan apabila motivasi pegawai pada organisasi membaik maka kinerja pegawai juga akan meningkat.

Disiplin Kerja

Disiplin kerja merupakan suatu proses yang terjadi pada seseorang pada organisasi dan hal ini merupakan hal penting yang harus dimiliki oleh karyawan untuk menunjukkan kepada organisasi bahwa dia mampu dalam memegang dan melaksanakan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Melalui disiplin kerja seseorang akan mampu meningkatkan produktivitas kerjanya.

Penelitian bernama Siagian (2014) menunjukkan bahwa disiplin kerja merupakan bagian dari tindakan manajemen untuk mendorong karyawan dalam suatu organisasi memenuhi kebutuhan kondisi tertentu, sedangkan menurut Sutrisno (2009) disiplin kerja adalah suatu sikap dan tingkah laku, dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan yang diterapkan pada organisasi baik peraturan yang tertulis maupun yang tidak tertulis.

Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai/Karyawan

Menurut Jasman Saripuddin (2019) dalam penelitiannya yang berjudul "Pengaruh disiplin kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan" mengatakan bahwa ada pengaruh secara signifikan antara disiplin kerja dan kinerja karyawan dimana pada Disiplin kerja yang baik akan mempercepat tujuan bisnis, sedangkan disiplin yang berkurang akan menghambat dan memperlambat tujuan organisasi.

Bertolak belakang menurut Agung Setiawan (2013) dirinya katakana dalam penelitiannya bahwa secara simultan dan parsial tidak berpengaruh

terhadap kinerja karyawan. Dengan artian bahwa jika disiplin kerja karyawan pada organisasi belum tentu akan meningkatkan kinerja para karyawan.

Kinerja Pegawai

Secara konseptual, efisiensi adalah hasilnya pekerjaan yang dilakukan oleh satu orang dalam beberapa waktu berdasarkan standar kerja telah diperbaiki, variabel aktif dari kinerja karyawan, yaitu hasil pekerjaan yang dicapai oleh karyawan selama periode tersebut beberapa waktu berdasarkan standar kerja telah didirikan. Yang dimaksud dengan hasil kerja (pemenuhan pekerjaan) adalah akibat pekerjaan secara subyektif dan kuantitatif dari prestasi seorang wakil dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan kewajiban yang diangkat. Mangkunegara (2009:67). Sedangkan menurut Jakson (2009:378) kinerja itu dilakukan atau tidak dilakukan oleh staf. Kinerja Karyawan Secara Keseluruhan untuk pekerjaan antara lain yaitu (1) jumlah hasil, (2) kualitas hasil, (3) ketepatan waktu hasil, (4) kehadiran, (5) kemampuan untuk bekerja sama.

Kinerja pegawai merupakan perwujudan atau penampilan pegawai dalam melakukan pekerjaan. Pendekatan karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan itu disebut kinerja.

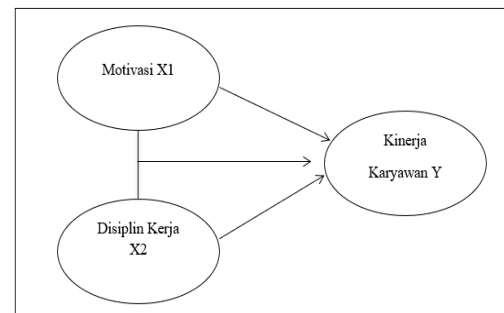
Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan (A.A. Raja Mangkunegara, 2001:67-68) adalah (a) Faktor kompetensi, secara umum kapasitas ini terbagi menjadi dua secara khusus kompetensi (*IQ*) dan kompetensi aktual (pengetahuan dan keterampilan), (b) Faktor motivasi terbentuk dari sikap karyawan terhadap keadaan kerja.

Kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dapat dilakukan oleh satu orang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, menurut wewenang dan tanggung jawab tanggung jawab masing-masing, untuk mencapai tujuan organisasi yang relevan, tanpa melanggar standar etika dan moral. Pengaruh terhadap kinerja karyawan adalah:(Suryadi Prawirosentono, 1992:20).

Dalam organisasi tentunya memiliki sumber daya yang berkompeten demi menunjang kinerja dari pegawai atau karyawan. Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja menurut penelitian dari (Hasibuan, 2012) peneliti ini mengungkapkan bahwa kinerja merupakan tiga faktor penting yang digabungkan antara lain.

- (1) kemampuan seseorang dengan minat dari pekerjaan.
- (2) kemampuan dan penerimaan atas penjelasan dari fungsional dari kerja.
- (3) peran serta tingkat dari motivasi pekerjaan itu sendiri.

III. KERANGKA BERPIKIR



Hipotesis

Ha1: Motivasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada kantor Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Manado

Ha2: Disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada kantor Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Manado

Ha3: Motivasi dan Disiplin kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai pada kantor Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Manado

IV. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2015:14),

yaitu metode penelitian yang berdasarkan pada filosofi positivisme, digunakan dalam studi sampel dan populasi penelitian, teknik pengambilan sampel biasanya dilakukan dengan cara acak atau random sampling, analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif/terukur dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya. Sugiyono (2012) dalam penelitiannya mengatakan bahwa Populasi adalah area yang menjadi objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik yang ditunjuk oleh peneliti untuk mempelajari sehingga mendapatkan kesimpulan. Penelitian ini memilih populasi semua pegawai di Badan Pusat Statistik Kota Manado, Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai pada Kantor Pusat Statistik Kota Manado dengan jumlah pegawai sebanyak 31 orang.

Dalam Penelitian ini ada 6 Macam Uji data Yaitu: Uji Validitas, Uji Reabilitas, Koefisien korelasi Sederhana, Koefisien Determinasi, Regresi Linier Sederhana Dan Uji Hipotesis

Hasil Penelitian

Uji Validitas

Hasil Uji Validitas Motivasi

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	keterangan
Motivasi 1	0,364	0,344	Valid
Motivasi 2	0,480	0,344	Valid
Motivasi 3	0,788	0,344	Valid
Motivasi 4	0,788	0,344	Valid
Motivasi 5	0,354	0,344	Valid

Hasil Uji Validitas Disiplin Kerja

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	keterangan
Disiplin kerja 1	0,751	0,344	Valid
Disiplin kerja 2	0,688	0,344	Valid
Disiplin kerja 3	0,737	0,344	Valid
Disiplin kerja 4	0,763	0,344	Valid
Disiplin kerja 5	0,540	0,344	Valid

Hasil Uji Validitas Kinerja

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	keterangan
Kinerja 1	0,534	0,344	Valid
Kinerja 2	0,857	0,344	Valid
Kinerja 3	0,734	0,344	Valid
Kinerja 4	0,497	0,344	Valid
Kinerja 5	0,539	0,344	Valid

Berdasarkan hasil dari pada tabel variabel motivasi, disiplin kerja, dan kinerja yang telah melewati pengolahan hasil uji validitas setiap variabel motivasi, disiplin kerja, dan kinerja pegawai sehingga dari masing-masing butir instrumen dapat dinyatakan valid untuk dilanjutkan dalam penelitian. Hal ini ditunjukkan dari nilai r hitung lebih besar dari r tabel 0,344.

Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai	keterangan
<i>Cronbach's alpha</i>		
Motivasi	0,695	Reliabel
Disiplin kerja	0,734	Reliabel
Kinerja	0,704	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas dilihat bahwa nilai dari rumus *Cronbach's alpha* dari setiap variabel memiliki nilai lebih dari 0,06 sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa semua indikator atau kuesioner yang digunakan dalam variabel motivasi, variabel disiplin kerja, dan Berdasarkan Tabel koefisien deter- minasi di atas,

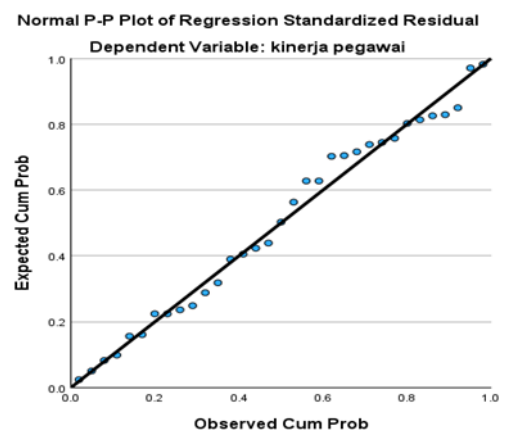
dapat dilihat bahwa angka koefisien korelasi variabel kinerja pada Badan Pusat Statistik Kota Manado semuanya dinyatakan handal.

Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Motivasi	.999	1.001
	Disiplin kerja	.999	1.001

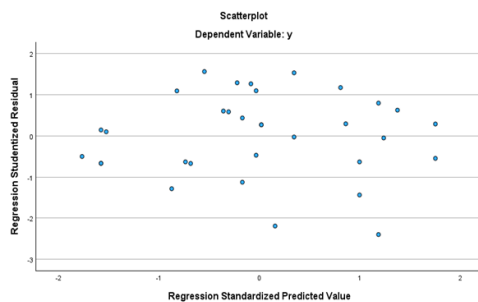
Dilihat pada uji Multikolinearitas pada table ini dapat dilihat bahwa nilai VIF untuk variabel motivasi adalah 1.001, dan nilai VIF pada variabel disiplin kerja 1.001 dimana pada hasil ini menunjukkan semuanya lebih kecil dari 10, lalu dapat disimpulkan bahwa figur regresi untuk variabel motivasi dan disiplin kerja tidak terdapat masalah pada multikolinearitas.

Uji Normalitas



Berdasarkan uji normalitas pada gambar di atas merupakan normal probability plot, dimana titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal yang mengindikasikan bahwa data berdistribusi normal sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

Uji Heteroskedastisitas



Dilihat pada gambar di atas mengalami penyebaran yang tersebar hampir ke semua bagian pada diagram dan titik-titik biru pada diagram di atas menyebar secara acak Y angka 0 dan tidak membentuk suatu pola atau alur tertentu, maka tidak terjadi heteroskedastisitas dan model regresi sehingga dapat disimpulkan figur regresi linear sederhana bebas dari asumsi klasik heteroskedastisitas dapat digunakan pada penelitian ini.

Uji Regresi Linear Sederhana (uji t)

Pengaruh motivasi terhadap kinerja

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	1 (Constant)	5.281	0.436		
Motivasi	0.439	0.023	0.605	18.854	<.001

Dari hasil yang diperlihatkan bahwa nilai *constant* 5.281, (X1) 0.439 jika dari persamaan regresi linear sederhana *constant* sebesar 5.281 sehingga menunjukkan jika variabel motivasi (X1) nol atau tetap akan menjadi peningkatan kepuasan sebesar 5.281

Pada variabel motivasi (X1) 0,439 menunjukkan jika variabel motivasi (X1) meningkat 1 satuan maka akan meningkatkan juga kinerja pegawai sebesar 0,439 jika dipersenkan menjadi 43,9%

Sehingga berdasarkan hasil dari uji t menunjukkan nilai probabilitas (sig) untuk variabel motivasi (X1) sebesar 0,001 < 0,05 dan dapat menunjukkan bahwa H_A diterima. Dan dapat disimpulkan bahwa pada variabel motivasi (X1) berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Y) di kantor Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Manado.

Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1	(Constant)	5.281	0.436	12.107	<.001
	Disiplin kerja	0.328	0.021	15.268	<.001

Dari hasil yang diperlihatkan diketahui bahwa nilai *constant* 5.281, pada (X2) nilai yang dihasilkan sebesar 0.328 jika dari persamaan regresi linear sederhana *constant* sebesar 5.281 sehingga menunjukkan jika (X2) nol atau tetap akan menjadi peningkatan kepuasan sebesar 5.281

Pada (X1) 0,439 menunjukkan jika (X1) meningkat 1 satuan maka akan meningkatkan juga kinerja pegawai sebesar 0,328.

Berdasarkan hasil dari uji t menunjukkan nilai probabilitas (sig) untuk variabel disiplin kerja (X2) sebesar $0,001 < 0,05$ dengan artian H0 ditolak dan dapat menunjukkan bahwa HA diterima. Dan dapat disimpulkan bahwa pada variabel disiplin kerja (X2) berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Y).

Uji Regresi Linear Sederhana (uji f)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	48.395	2	24.198	796.504	<.001 ^b
	Residual	.911	30	.030		
	Total	49.307	32			

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai (sig) 0,001 dan untuk nilai hitung 796.504. untuk menguji f, dengan menggunakan rumus untuk mendapatkan hasil f tabel yaitu:

Dari hasil atas dan hasil dari f tabel yaitu hasil uji F dapat menunjukkan nilai dari probabilitas (sig) $0.001 < 0.05$ dan f hitung $796.504 > 3.34$ f tabel berarti H0 ditolak dan HA diterima. Dengan artian variabel motivasi dan disiplin kerja secara silmultan berpengaruh terhadap kinerja pegawai Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Manado.

Corfficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	5.281	.436		12.107	<.001
	Disiplin kerja	.439	.023	.605	18.854	<.001
	motivasi	.328	.021	.490	15.268	<.001

Hasil nilai pada tabel dapat dilihat bahwa nilai *constant* sebesar 5.281 dan (X1) dengan nilai 0,328 dan (X2) berjumlah 0,439.

Model Summery

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.991 ^a	.982	.980	.17430

berdasarkan nilai yang di dapat dari hasil pengujian pengaruh secara bersama motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai dapat menghasilkan nilai dari Adjusted R² sebesar 0,980 kesimpulannya bahwa dari variabel motivasi dan disiplin kerja mampu untuk menjelaskan variasi dari perubahan terhadap kinerja pegawai sebesar 98% sedangkan sisanya 2% mampu dijelaskan dari variabel lain.

V. PEMBAHASAN

Berdasarkan rumusan masalah yang ada. Pengujian yang dilakukan pada pengaruh motivasi sebagai variabel (X1) terhadap kinerja pegawai sebagai variabel (Y) hasil analisis yang ditemukan pada data uji t yang diperoleh hasil nilai probabilitas (sig) variabel sebesar $0.001 < 0.05$ dengan artian pada

variabel (X1) harga berpengaruh signifikan terhadap variabel (Y) kinerja pegawai Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Manado.

Pengujian yang dilakukan pada pengaruh disiplin kerja sebagai variabel (X2) dan kinerja pegawai sebagai variabel (Y) hasil analisis yang dilakukan pada uji t yang diperoleh hasil pada nilai probabilitas (sig) variabel sebesar $0.001 < 0.05$ dengan artian pada variabel (X2) disiplin kerja berpengaruh secara signifikan terhadap variabel (Y) kinerja pegawai Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Manado.

Selanjutnya dilakukan uji secara bersamaan pada pengaruh motivasi sebagai variabel (X1) dan disiplin kerja sebagai variabel (X2) terhadap kinerja pegawai sebagai variabel (Y) hasil yang ditemukan pada analisis data dengan menggunakan uji f pada motivasi sebagai variabel (X1) dan disiplin kerja sebagai variabel (X2) yang telah diperoleh dari hasil probabilitas (sig) $0.001 < 0.05$, dengan artian pada variabel motivasi dan disiplin kerja yang secara bersama-sama atau secara simultan berpengaruh terhadap variabel kinerja pegawai. Sehingga dari pegawai Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Manado.

Dari penelitian yang dilakukan sebelumnya dari penelitian diatas ini menunjukkan bahwa variabel motivasi (X1) dan variabel disiplin kerja (X2) secara bersamaan atau simultan memberikan pengaruh secara positif terhadap variabel kinerja pegawai (Y) dikarenakan dari hasil penelitian yang dilakukan ini sesuai dengan hipotesis yang ketiga, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja pegawai secara bersamaan atau simultan dipengaruhi oleh motivasi dan disiplin kerja.

VI. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil analisis data yang dilakukan dan pengujian hipotesis tentang “Pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Manado”. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa:

- Motivasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Manado.

- Disiplin kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Manado.
- Motivasi dan disiplin kerja berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap kinerja pegawai Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Manado

SARAN

- Bagi Kantor Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Mando, Disarankan supaya kantor Badan Pusat Statistika (BPS) Kota Manado untuk dapat meningkatkan cara kerja yang nyaman sehingga dapat terciptanya suatu kinerja dari pegawai untuk mencapai tujuan dari perusahaan itu sendiri.
- Bagi Mahasiswa, Harapan supaya penelitian ini akan memberikan perubahan serta pengalaman serta pemahaman tentang motivasi dan disiplin kerja dan figur yang mempengaruhinya. Sehingga hasil penelitian ini diharapkan dapat

menjadi ajuan untuk penelitian selanjutnya. Dikarenakan para ahli dari peneliti dalam penelitian ini masih menyakini untuk masih memiliki kekurangan yang harus diperbaiki.

- Bagi Penelitian Selanjutnya, Bagi penelitian selanjutnya diharapkan supaya dapat bisa menemukan dan meneliti variabel lain yang dapat mempengaruhi pada variabel kinerja pegawai yang belum dibahas pada penelitian ini. Dan juga masih banyak hal-hal yang perlu diteliti untuk menjadi bahan penelitian selanjutnya pada Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Manado.

DAFTAR PUSTAKA

(2019), S. (t.thn.). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung.

1Nugrahanum Illanisa, w. &. (2019). PENGARUH DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN SEKOLAH DASAR ISLAM BINAR INDONESIA BANDUNG. SEMAR, 7.

Alfani. (2018). Analisis Pengaruh Quality Of Work Life (QWL) Terhadap Kinerja dan Kepuasan Kerja Karyawan PT. Bank BRI Syariah Cabang Pekanbaru. *Islamic Banking and Finance*, 8.

Alifatuh Laily Romadloniyah, D. H. (2018). Pengaruh Presepsi Kemudian Penggunaan, Presepsi Daya Guna, Presepsi Kepercayaan, dan Presepsi Manfaat Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan E-Money Pada Bank BRI Lamongan. *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Akuntansi Volumi III No. 2*, 704 - 705.

Arisanti, K. D., Santoso, A., & Wahyuni, S. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Nganjuk. *JIMEK*, 114-115.

Arisanti, K. D., Santoso, A., & Wahyuni, S. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Nganjuk. *JIMEK*, 114-115.

- Arisanti, S. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Pegadaian(persero) Cabang Nganjuk. *JIMEK Volume 2 Nomor 1*, 104-106.
- Ekhsan, M. (2019). Pengaruh Motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan, optimal*, 12.
- Ferawati, A. (2017). PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN. *AGORA Vol. 5, No.1*, 0-1.
- Fransiskus Ady, D. W. (2013). PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN. *Jurnal MAKSIPRENEUR*, 102 - 103.
- Ghozali, I. (. (t.thn.). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS. Semarang : Badan penerbitan Universitas Diponegoro.
- Harry Murti, V. A. (2013). PENGARUH MOTIVASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN VARIABEL PEMEDIASI KEPUSAAN KERJA PADA PDAM KOTA MADIUN. *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi*, 12.
- Hasibuan, J. S. (2019). PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN . *SEMINAR NASIONAL MULTIDISPLIN ILMU*, 144.
- HUMANIORA, S. (2012). PENGARUH KEMAMPUAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT. *JURNAL PENELITIAN UNIVERSITAS JAMBI* , Volume 14, Nomor 1, hal 39.
- M.Effendi, F. Y. (2019). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI SHOPEE ONLINE PADA MASYARAKAT
KOTA MANADO**

Oleh:

Enjelica Septiani Tjiutra

Email: Tjiutraa@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian di shopee online pada masyarakat kota Manado. Penelitian ini dilaksanakan selama 3 bulan, sejak bulan Februari 2024 sampai bulan Juni 2024. Lokasi penelitian ini bertempat di kota Manado. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan teknik sampling yang digunakan yaitu nonprobability atau accidental sampling pada masyarakat kota Manado dan dijadikan sampel yang berjumlah 98 responden, penelitian ini memiliki 2 faktor yaitu faktor Promosi dan faktor Kualitas pelayanan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden, dengan menggunakan uji regresi linear sederhana dan regresi linear berganda. Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah diperoleh diuji menggunakan software SPSS versi 26 nilai terlihat sig promosi adalah $0.000 < 0.05$ dimana nilai Promosi sebesar 0,955, dan nilai terlihat pada sig kualitas pelayanan adalah $0.000 < 0.05$ dimana nilai kualitas pelayanan sebesar 0,664. Maka nilai H_0 ditolak dan H_{a1} , H_{a2} diterima, dan berdasarkan uji regresi linear berganda menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti H_{a3} diterima, yang artinya Promosi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian.

I. Pendahuluan

Di era perkembangan teknologi dan informasi, terutama internet, pertumbuhannya sangat cepat. Fenomena yang terjadi saat ini adalah pergeseran gaya hidup masyarakat, di mana orang lebih suka menggunakan perangkat dan berpartisipasi dalam aktivitas online seperti berbelanja online. Menurut Yuliana (2019) Munculnya istilah "*e-commerce*" atau "*e-bussines*" adalah salah satu dampak dari kemajuan teknologi digital di bidang bisnis saat ini. *E-commerce* adalah transaksi jual beli yang dilakukan melalui internet, seperti browser web untuk memperkenalkan dan menjual produk.

Menurut Kotler dan Keller (2009) keputusan pembelian yaitu suatu tahapan yang dilakukan konsumen sebelum melakukan keputusan pembelian pada produk atau jasa. keputusan pembelian seperti promosi dan kualitas layanan untuk dapat terus mempertahankan, tumbuh, dan berkembangnya bisnis online.

promosi, dimana Menurut Kotler dan Armstrong (2014) promosi didefinisikan sebagai aktivitas yang mempromosikan keunggulan produk dan mendorong pelanggan untuk membeli produk tersebut. Salah cara yang paling banyak digunakan *e-commerce* dalam promosi yaitu iklan di televisi dan media cetak dengan iklan khusus yang menarik konsumen.

Tidak hanya Promosi saja yang penting tapi juga Kualitas pelayanan yang baik adalah faktor lain yang memengaruhi keputusan pembelian. Menurut *lovelock-Wright* yang di terjemahkan oleh Tjiptono (2011) Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai keunggulan produk atau jasa yang diharapkan dapat memberikan keuntungan yang memenuhi keinginan pelanggan

Shopee yang juga dikenal sebagai "jaringan toko daring", adalah *e-commerce* mobile dan salah satu pasar online terkemuka di Indonesia, yang didirikan pada tahun 2015. Usaha Mikro Kecil dan Menengah

(UMKM) saat ini menggunakan Shopee, untuk mempromosikan produk mereka atau menjual produk mereka di situs jual beli online dengan model bisnis pelanggan ke pelanggan (C2C). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Fahrevi dan Satrio (2018) mengenai “Pengaruh Promosi, harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan pembelian Online di Shopee.co.id” diketahui harga, promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan pembelian secara online. Adapun rumusan masalah di penelitian ini yaitu:

- 1 Apakah promosi berpengaruh terhadap keputusan pembelian?
- 2 Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian di shopee?
- 3 Apakah promosi, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian di shopee online?

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di shopee online pada masyarakat kota Manado. Adapun cakupan masalah

dalam penelitian ini yaitu Faktor-faktor keputusan pembelian dilihat dari promosi dan kualitas pelayanan yang di berikan perusahaan e-commerce. Cakupan dan batasan pada penelitian ini yaitu seluruh masyarakat kota Manado yang menggunakan dan membeli di shopee, dengan waktu penelitian ini dari bulan Februari 2024 sampai pada bulan Juni 2024

II. Tinjauan Teori

Keputusan pembelian

Kotler & Keller (2016) menyatakan bahwa keputusan pembelian sebagai bagian dari perilaku pelanggan, yaitu penelitian tentang bagaimana organisasi, individu, atau kelompok membuat keputusan, memutuskan untuk membeli, memakai, dan bagaimana pengalaman, gagasan, atau barang atau jasa tersebut digunakan sebagai cara untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka.

Philip Kotler (1997) menyatakan bahwa indikator keputusan pembelian adalah sebagai berikut:

1. Tahap Pengenalan Kebutuhan
2. Pencarian Informasi
3. Evaluasi Alternatif

4. Tahap Keputusan Pembelian

Promosi

Promosi didefinisikan sebagai aktivitas yang mengkomunikasikan keunggulan produk dan untuk menarik pelanggan membeli produk tersebut (Kotler & Amstrong, 2001).

Menurut Silaban dan Rosdiana (2020), indikator promosi (*promotion mix*) sebagai berikut:

1. Personal Selling
2. Mass Selling
3. Harga penjualan
4. Hubungan masyarakat

Kualitas Pelayanan

Menurut Wahyuningsih (2002), dikemukakan bahwa "kualitas adalah strategi dasar dalam bisnis yang menghasilkan produk dan layanan yang memenuhi kebutuhan serta memuaskan konsumen baik internal maupun eksternal.).

Berikut adalah indikator kualitas pelayanan dalam kerangka kerja SERVQUAL menurut Parasuraman (1988) yaitu sebagai berikut:

1. berwujud (*Tangible*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Responsif (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati

III. Kerangka Berpikir

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian yang diterapkan dalam studi ini adalah metode survei, Lokasi penelitian ini dilakukan pada masyarakat kota manado. Di Kota Manado, populasi dalam penelitian ini adalah individu yang menggunakan atau berbelanja Shopee di kota Manado.

Metode sampling yang digunakan adalah nonprobability sampling, khususnya menggunakan teknik Accidental sampling. penelitian ini akan mengacu pada rumus di bawah ini (Purba, 2012):

$$N = \frac{Z^2}{4 (moe)^2}$$
$$N = \frac{1,96^2}{4 (0,1)^2}$$

N = 96.04 maka dibulatkan menjadi 98 responden

Keterangan:

N : Jumlah Sampel

Z : Tingkat Keyakinan yang dalam penentuan sampel 95% = 1,96

moe : Margin of error atau kesalahan maksimum yang bisa di toleransi, di tetapkan sebesar 10%.

Dalam penelitian ini ada 8 macam uji data yaitu : uji multikolinieritas, uji normalitas, uji heteroskedasitas, uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linear sederhana, uji regresi linear berganda, koefisien determinasi.

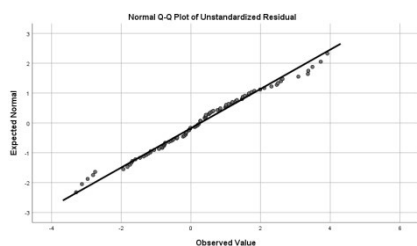
IV. Hasil Penelitian

Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a							
1	(Constanta)	.922			.812	.419	
	x2total	.251	.047	.335	5.322	.000	.270 3.705
	x1total	.662	.065	.646	10.258	.000	.270 3.705

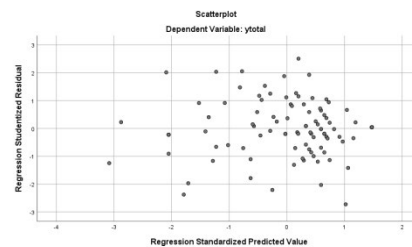
Berdasarkan hasil uji multikolinieritas di atas, dapat dilihat bahwa nilai tolerance sebesar $0,270 > 0,10$ dan VIF sebesar $3,705 < 10,00$. Hal ini berarti bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas dalam model regresi.

Uji Normalitas



Dapat dilihat melalui Gambar 4.2 bahwa titik-titik yang tersebar mengikuti arah dari garis diagonal yang ada mengindikasikan bahwa data pada penelitian ini terdistribusi dengan normal.

Uji Heteroskedasitas



Hasil uji heteroskedastisitas dalam penelitian memperlihatkan bahwa titik-titik data menyebar di atas dan di bawah angka 0 tidak hanya mengumpul di atas atau di bawah saja. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada data ini sehingga model regresi yang baik dan ideal terpenuhi. Berikut adalah hasil dari uji heteroskedastisitas Scatterplot dalam penelitian ini.

Uji Validitas

PROMOSI (X1)

item	r hitung	r tabel	Keterangan
x1.1	0,710	0,167	Valid
x1.2	0,821	0,167	Valid
x1.3	0,679	0,167	Valid
x1.4	0,750	0,167	Valid
x1.5	0,802	0,167	Valid
x1.6	0,735	0,167	Valid
x1.7	0,723	0,167	Valid
x1.8	0,915	0,167	Valid

Berdasarkan Tabel 4.6 hasil uji validitas variabel promosi masing-masing tiap butir instrument dapat

dinyatakan valid untuk digunakan dalam penelitian. Hal ini dapat dilihat dari nilai r hitung lebih besar r tabel yaitu 0.174.

Uji validitas

KUALITAS PELAYANAN (X2)

item	r hitung	r tabel	Keterangan
x2.1	0,729	0,167	Valid
x2.2	0,722	0,167	Valid
x2.3	0,767	0,167	Valid
x2.4	0,655	0,167	Valid
x2.5	0,817	0,167	Valid
x2.6	0,629	0,167	Valid
x2.7	0,637	0,167	Valid
x2.8	0,724	0,167	Valid
x2.9	0,750	0,167	Valid
x2.10	0,814	0,167	Valid

Berdasarkan tabel 4.7 hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan masing-masing tiap butir instrument dapat dinyatakan valid untuk digunakan dalam penelitian. Hal ini dapat dilihat dari nilai r hitung lebih besar r tabel yaitu 0.174.

Uji Validitas

KEPUTUSAN PEMBELIAN (Y)

item	r hitung	r tabel	Keterangan
y.1	0,697	0,167	Valid
y.2	0,778	0,167	Valid
y.3	0,765	0,167	Valid
y.4	0,757	0,167	Valid
y.5	0,732	0,167	Valid
y.6	0,812	0,167	Valid
y.7	0,792	0,167	Valid
y.8	0,758	0,167	Valid

Berdasarkan Tabel 4.8 hasil uji validitas variabel keputusan pembelian masing-masing tiap butir instrument dapat dinyatakan valid untuk digunakan dalam penelitian. Hal ini dapat dilihat dari nilai r hitung lebih besar r tabel yaitu 0.174.

Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Promosi (X)	0,892	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0,904	Reliabel
Keputusan Pembelian (Y)	0,896	Reliabel

Berdasarkan Tabel 4.9 di atas, dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach Alpha* dari kedua variabel lebih besar dari 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dapat dinyatakan reliabel atau dapat digunakan dalam penelitian ini.

Analisis Regresi Linear

Sederhana (Uji t)

Pengaruh promosi terhadap keputusan pembelian

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constanta)	1.510	1.280		1.179	.241
	x1total	.955	.038	.932	25.143	.000

a. Dependent Variable: ytotal

Melalui tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai constanta sebesar 1,510 dan variabel promosi sebesar 0,955. juga menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{a1} diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan dari promosi terhadap keputusan pembelian di Shopee pada masyarakat Kota Manado.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constanta)	5.919	1.481		3.998	.000
	x2total	.664	.035	.887	18.774	.000

a. Dependent Variable: ytotal

Melalui tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai konstanta sebesar 5,919 dan variabel promosi sebesar 0,664, juga menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{a2} diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Shopee pada masyarakat Kota Manado.

Analisis Regresi Linear Berganda(Uji F)

Hasil Uji F

Berdasarkan tabel di atas hasil uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1900.799	2	950.400	420.190	.000 ^b
	Residual	214.874	95	2.262		
	Total	2115.673	97			

a. Dependent Variable: ytotal

b. Predictors: (Constanta), x1total, x2 total menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti H_{a3} di terima dan H_0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel promosi dan kualitas pelayanan secara simultan memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian di Shopee pada masyarakat Kota Manado.

Signifikansi Uji F

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	Constanta	.922	1.135		.812	.419		
	x2total	.251	.047	.335	5.322	.000	.270	3.705
	x1total	.662	.065	.646	10.258	.000	.270	3.705

a. Dependent Variable: ytotal

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai konstanta sebesar 0,922, variabel promosi (X1) sebesar 0,662, dan variabel kualitas pelayanan sebesar 0,251. Maka persamaan regresi linear berganda dapat dituliskan sebagai berikut: nilai kualitas pelayanan adalah 0,922. X1 = koefisien regresi promosi sebesar 0,662. X2 = koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,251.

Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.948 ^a	.898	.896	1.504

a. Predictors: (Constant), x2total, x1total

Berdasarkan tabel di atas, diketahui nilai R Square sebesar 0,898 yang memiliki arti bahwa promosi dan kualitas pelayanan secara bersamaan memiliki pengaruh sebesar 89,8% terhadap keputusan pembelian

V. PEMBAHASAN

pada uji regresi linear mendapatkan hasil yaitu promosi (x1) sebesar 0,662 Dan kualitas pelayanan (x2) sebesar 0,251. Dapat dilihat bahwa faktor promosi memiliki pengaruh yang lebih besar dari kualitas pelayanan pada

keputusan pembelian. Lalu melalui hasil pengolahan data menggunakan *SPSS Statistic 26* ditemukan hasil sebagai berikut:

1. Hasil analisis data dari Pengaruh promosi terhadap keputusan pembelian di Shopee pada masyarakat Kota Manado menggunakan uji t, ditemukan hasil bahwa nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, dimana hal ini mengartikan bahwa variabel promosi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian di Shopee pada masyarakat Kota Manado.
2. analisis data pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Shopee pada masyarakat Kota Manado melalui uji t ditemukan hasil nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang mengindikasikan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian, dimana semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pula keputusan pembelian di Shopee pada masyarakat Kota Manado dan sebaliknya.

3. Pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Shopee pada masyarakat Kota Manado Melalui hasil analisis data dengan uji F untuk melihat apakah ada pengaruh dari promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Shopee pada masyarakat Kota Manado

VI. KESIMPULAN

1. Promosi berpengaruh terhadap keputusan pembelian di shopee online pada masyarakat kota Manado.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian di shopee online pada masyarakat kota Manado.
3. Promosi dan kualitas pelayanan sama-sama berpengaruh terhadap keputusan pembelian di shopee online pada masyarakat kota Manado.
4. Dapat dilihat bahwa faktor promosi memiliki pengaruh yang lebih besar dari kualitas pelayanan pada keputusan pembelian.

VII. SARAN

Bagi Shopee

Berdasarkan hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa promosi dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan, dari kedua faktor tersebut promosi memiliki pengaruh yang lebih besar dari pada kualitas layanan sehingga diharapkan bagi shopee agar terus mempertahankan faktor promosi atau lebih ditingkatkan lagi .

Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti variabel-variabel lainnya yang mungkin memiliki pengaruh terhadap keputusan penelitian di Shopee. Selain itu peneliti selanjutnya juga dapat meneliti *marketplace* lainnya.

Bagi mahasiswa

Diharapkan dapat memperluas wawasan dan dapat memberikan informasi baru mengenai pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian di shopee.

VIII. DAFTAR PUSTAKA

- Fahrevi, S. R., & Satrio, B. (2018). *Pengaruh harga, promosi, dan Kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian online di Shopee. co. id.* Jurnal Ilmu dan

- Riset Manajemen (JIRM), 7(3).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management, 15th Edition*, Pearson Education, Inc.
- Kotler dan Armstrong (2014). Dasar-dasar Pemasaran: *Principle of Marketing 7e*. Jilid 1. Jakarta: Prenhallindo, 1997.
- Kotler, P. dan C. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jilid kesatu. Erlangga. Jakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: *A multiple item scale for measuring consumer perc.* Journal of retailing, 64(1)
- Philip Kotler dan Gary Armstrong. Dasar-dasar Pemasaran: *Principle of Marketing*. Jilid 1. Jakarta: Prenhallindo, 1997.
- Purba, J, S. 2012. *Analisis Pengaruh Persepsi Nilai Konsumen Terhadap Minat Beli Produk Private Label Hypermarket Carrefour Di Kota Semarang*. Skripsi hal. 41-42. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro. Semarang.
- Tjiptono, F. 2011. *Pemasaran Jasa*. Banyumedia. Malang.
- Yuliana, K., Saryani, S., & Azizah, N. (2019). *Perancangan Rekapitulasi Pengiriman Barang Berbasis Web*. *Jurnal Sisfotek Global*, 9(1).