

---

**SMART**  
**Study & Management Research**  
**Jurnal Manajemen & Bisnis**

**Diterbitkan oleh :**

LPPM STIE STEMBI – Bandung Business School

**Penanggung Jawab :**

Ketua STIE STEMBI – Bandung Business School

**Pemimpin Umum :**

Dr. Ir. HM. Budi Djatmiko, SE., M.Si., M.EI

**Dewan Redaksi :**

Dr. Patria Supriyoso, SE., M.Si; Dr. Ir. Yopines Ansen, SE., M.Si., S.Sos., S.Kom;  
Dr. Ir. Eka Purwanda, SE., M.Si; Dr. Supriyadi, SE., M.Si;  
Dr. Ratna Ekawati, SE., M.Si; Pulung Puryana, SE., M.Si  
Leli Nirmalasari, S.Pd., MM ; Ai Rohayati, SE., MM

**Sekretaris redaksi :**

Dr. Supriyadi, SE., M.Si

**Bendahara :**

Meilani Purwanti, SE., M.Si

**Desain/Layout :**

Lukman Nasrudin; Wawan Gunawan

**Sirkulasi :**

Aceng Kurniawan, SE

**Alamat Redaksi :**

LPPM STIE STEMBI - Bandung Business School  
Gedung STIE STEMBI Lt VI  
Jl. Buah batu No 26 Bandung 40262  
Telp (022-7307722) Fax : (022-7307967)  
Email : [redaksismart.stembi@gmail.com](mailto:redaksismart.stembi@gmail.com)

SMART diterbitkan pertama kali tahun 2003 dengan frekwensi terbit 3 kali dalam setahun (4 bulanan). SMART merupakan media informasi karya ilmiah tentang Ilmu Ekonomi, Manajemen dan Bisnis bagi para peneliti, dosen, mahasiswa dan praktisi khususnya bagi civitas akademika STIE STEMBI – Bandung Business School dan umumnya bagi masyarakat.

Redaksi menerima sumbangan naskah yang belum pernah diterbitkan oleh media lain dengan cara dikirim ke alamat redaksi atau melalui email dalam bentuk soft-file. Redaksi berhak untuk meringkas dan atau memperbaiki tulisan yang akan dimuat tanpa mengubah maksud dan isinya. Redaksi tidak bertanggung jawab terhadap isi tulisan. Pendapat yang tercantum pada artikel jurnal ini adalah pendapat penulis, dan bukan pendapat redaksi.



## EDITORIAL

Sidang pembaca yang terhormat,

Atas perkenan Allah SWT, Jurnal SMART – Study & Management Research Volume XI, No 3 – 2014 dapat kami terbitkan. Kami mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penerbitan edisi ini.

Jurnal SMART merupakan wadah untuk mengembangkan dan mempublikasikan berbagai hasil kajian bidang Ilmu Ekonomi, khususnya Ilmu Manajemen dan Bisnis. Jurnal ini dirancang untuk diterbitkan 3 kali dalam setahun (4 bulanan). Demi menjaga konsistensi penerbitan jurnal ini, redaksi mengundang sidang pembaca dari berbagai pihak, baik dosen, mahasiswa, peneliti, maupun praktisi untuk berpartisipasi mengisinya melalui tulisan baik berupa karangan, ringkasan hasil penelitian, maupun resensi yang sesuai dengan tujuan dan misi dari jurnal ini.

Sidang pembaca,

Pada terbitan Volume XI No. 3 – 2014 kali ini disajikan 6 artikel yang keseluruhannya merupakan hasil penelitian bidang ilmu Manajemen. Artikel tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kebijakan Alokasi Pelayanan Jasa Telekomunikasi Di Kecamatan Dayeuhkolot Kabupaten Bandung, yang ditulis oleh **Yopines Ansen**
2. Pengujian Dampak Organizational Citizenship (OCB) Pada Kepuasan Kerja Guru Honorer di Kota Bandung, hasil penelitian **Ai Rohayati** dan **Leli Nirmalasasi**
3. Customer Perceived Value dan Loyalitas Nasabah Asuransi, yang ditulis oleh **Rd. Dandy Tresna** dan **Agung M. Taufik**
4. Keterlibatan Pekerjaan, Keinginan Karyawan Untuk Keluar, Dan Komitmen Pada Organisasi UKM Jasa Klinik Kecantikan Di Surabaya, oleh **Tri Siwi Agustina**
5. Analisis Tata Keuangan Daerah Provinsi Bangka Belitung Tahun Anggaran 2008-2013, penelitian **Moh. Benny Alexandri**
6. Implementasi Capital Asset Pricing Model (CAPM) Dalam Penentuan Saham Efisien : Studi Pada Bank BCA, BRI, dan BNI Periode 2012-2013, tulisan dari **John Henry Wijaya**

Kami mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada kontributor penulis yang telah mengirinkan hasil karyanya. Semoga artikel yang disajikan memberikan manfaat dan kontribusi, baik bagi pembangunan bangsa maupun bagi pengembangan ilmu.

Bandung, November 2014

**REDAKSI**



## DAFTAR ISI

Kebijakan Alokasi Pelayanan Jasa Telekomunikasi Di Kecamatan Dayeuhkolot Kabupaten Bandung	1 - 9
• <b>Yopines Ansen</b>	
Pengujian Dampak Organizational Citizenship (OCB) Pada Kepuasan Kerja Guru Honorer di Kota Bandung	10 - 17
• <b>Ai Rohayati, Leli Nirmalasasi</b>	
Customer Perceived Value dan Loyalitas Nasabah Asuransi	18 - 25
• <b>Rd. Dandy Tresna, Agung M. Taufik</b>	
Keterlibatan Pekerjaan, Keinginan Karyawan Untuk Keluar, Dan Komitmen Pada Organisasi UKM Jasa Klinik Kecantikan Di Surabaya	26 - 38
• <b>Tri Siwi Agustina</b>	
Analisis Tata Keuangan Daerah Provinsi Bangka Belitung Tahun Anggaran 2008-2013	39 - 45
• <b>Moh. Benny Alexandri</b>	
Implementasi Capital Asset Pricing Model (CAPM) Dalam Penentuan Saham Efisien : Studi Pada Bank BCA, BRI, dan BNI Periode 2012-2013	46 - 50
• <b>John Henry Wijaya</b>	



# Kebijakan Alokasi Pelayanan Jasa Telekomunikasi Di Kecamatan Dayeuhkolot - Kabupaten Bandung

**Yopines Ansen**

Dosen STIE STEMBI – Bandung Business School

## Abstrak

*Penelitian ini menggunakan pendekatan metode “Deskriptif Analisis”, dengan teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan ceklis instansional. Tujuan utama penelitian adalah untuk mendapatkan gambaran mengenai kebijaksanaan alokasi pelayanan jasa Telekomunikasi di Kecamatan Dayeuhkolot – Kabupaten Bandung.*

*Hasil penelitian menunjukan pertama, bahwa adanya pertumbuhan penduduk yang semakin meningkat, menimbulkan pengaruh terhadap kebutuhan akan berbagai fasilitas social dan ekonomi, kedua, perkembangan sector pertanian dan industry mengalami pertumbuhan pasang-surut, ketiga, adanya proses perdagangan terjadi aliran barang antar satu tempat dengan tempat yang lain yang kurang lancar, keempat, tingginya pertumbuhan kendaraan umum tidak sebanding dengan panjang jalan, kelima belum adanya penataan system wilayah pengembangan desa, keenam, belum tersedianya fasilitas jasa telekomunikasi sesuai dengan kebutuhan yang memadai.*

*Kesimpulan pertama jasa telekomunikasi peranan penting dalam pembangunan berkelanjutan, kedua perkembangan dan pertumbuhan penduduk berdampak positif maupun negatif dalam pembangunan, ketiga terjadinya pasang surut pertumbuhan sector pertanian dan industry, keempat tingginya volume lalu-lintas berdampak kemacetan, kelima belum meratanya kepemilikan jasa telekomunikasi. Rekomendasi pertama tingkat pertumbuhan penduduk dibatasi sesuai dengan proram Keluarga Berencana, kedua perkembangan dan pertumbuhan perlu dukungan sector pertanian dan industry oleh pemerintah, ketiga menentukan pusat koleksi barang guna mendukung kelancaran pemasaran, keempat penambahan jalan baru dan merehabilitas jalan yang rusak, kelima penataan pengembangan wilayah desa, keenam perencanaan dan pelaksanaan pembangunan jasa telekomunikasi didasarkan berbagai pertimbangan.*

**Kata Kunci :** *Alokasi, Pelayanan, Telekomunikasi.*

## PENDAHULUAN

Bertitik tolak dari Q.S. Ali Imran ayat 112 yang berbunyi “ Ditimpakan kepada mereka kehinaan di mana saja mereka berada, kecuali mereka yang menjaga hubungan dengan Allah dan hubungan dengan manusia dan mereka kembali dengan mendapat murka dari Allah dan ditimpakan kepada mereka kelemahan “. Berdasarkan ayat tersebut tercermin bahwa setiap

individu maupun masyarakat dalam arti sempit hendaklah berusaha melakukan komunikasi yang lebih baik dengan Allah dan segenap manusia dengan melalui usaha yang baik dan janganlah hanya menyerahkan diri kepada nasib dan keadaan.

Salah satu upaya masyarakat untuk mengubah keadaan sebelumnya baik dari segi ekonomi, maupun social dan budaya diantaranya melalui pendekatan dalam segala

bidang kegiatan usaha. Dari sekian banyak kegiatan usaha, guna meningkatkan kesejahteraan, sesuai dengan perkembangan teknologi di antaranya melalui pendekatan perencanaan telekomunikasi. Secara teknis hubungan ini merupakan salah satu upaya untuk melangsungkan hubungan antara manusia dengan manusia. Dengan pendekatan ini secara langsung atau tidak akan dapat mengubah keadaan yang lebih baik.

Demikian juga halnya “perkembangan komunikasi akan memainkan peranan penting dalam perkembangan jangka panjang Indonesia. Sebagai factor integrasi perekonomian, pemerataan pendapatan penduduk secara geografis, peningkatan produktivitas, efisiensi tenaga kerja, perluasan pasar nasional, penunjang bagi kegiatan ekonomi baru dan sebagai saluran penghubung antara lingkungan kota dan daerah pedesaan serta antar daerah yang lebih terbelakang” (Djoyohadikusumo, Sumitro, 1981:201).

Dibagian lain Kecamatan Dayeuhkolot yang merupakan bagian dari pada wilayah pembangunan Kabupaten Bandung dan sekaligus merupakan objek dari penelitian ini. Permasalahan yang dihadapi pada saat ini masih terbatasnya fasilitas telekomunikasi, khususnya telepon. Diharapkan dengan tersedianya fasilitas ini akan mendukung perkembangan ekonomi, social budaya, politik dan pertahanan keamanan dapat tercapai sesuai dengan tujuan pembangunan.

Khususnya dalam pembangunan ekonomi dalam sector pertanian, industry dan perdagangan perlu mendapat prioritas utama dalam pembangunan yang akan dilakukan. Pertimbangan ini didasarkan atas potensi yang dimiliki cukup baik dikembangkan karena ditunjang factor tenaga kerja, sarana angkutan, dan jalan raya. Diharapkan adanya dukungan pelayanan jasa telekomunikasi dapat berpengaruh secara signifikan bagi perkembangan dan pertumbuhan Kecamatan Dayeuhkolot.

Di samping itu dipilihnya daerah ini dijadikan objek penelitian karena akan dijadikan sebagai daerah penyanggah bagi

kota Bandung. Dengan demikian daerah ini diperkirakan akan cepat berkembang, jika dibandingkan dengan daerah lain yang termasuk dalam Kabupaten Bandung. Guna menunjang perkembangan daerah ini, agar lebih cepat berkembang maka dianggap perlu adanya pusat pelayanan jasa telekomunikasi.

Maksud penelitian, dengan adanya jasa telekomunikasi secara umum diharapkan dapat meningkatkan pembangunan secara merata. Sedangkan tujuannya memberikan tingkat kemudahan pelayanan yang bersifat informasi terutama dalam kaitannya dengan pembangunan sector pertanian, industry dan perdagangan.

### KERANGKA PEMIKIRAN

Perkembangan teknologi telekomunikasi memperpendek jarak dan mempersempit luas relative di permukaan bumi. Pengaruh adanya teknologi ini menimbulkan dampak positif maupun negatif. Dampak positif dapat berkomunikasi lebih cepat dengan lawan bicara yang jauh keberadaannya. Selain dari pada itu dapat menyaksikan kejadian di luar negeri melalui layar televisi dalam waktu hampir bersamaan. Sedangkan dampak negatif masuknya unsur-unsur kebudayaan dari luar yang tidak sesuai dengan budaya Indonesia.

Menurut pendapat Sumaatmadja (1981:203), “kemajuan komunikasi mengakibatkan permukaan bumi telah menjadi dusun yang global”. Demikian juga bidang telekomunikasi terjadi perubahan dari yang bersifat tradisional sampai modern seperti : “kualitas komunikasi semakin tinggi, kemampuan semakin besar, jangkauan sasaran semakin jauh, arus penyebaran semakin cepat”( Ahmad, A.S. Encip, S.S, 1985:3).

Secara umum jasa telekomunikasi dalam penggunaannya secara teknis harus memenuhi syarat sebagai berikut : “kualitas switching harus baik kecepatan dan ketepatan dari hubungan, kualitas pembicaraan dengan jelas dapat dimengerti, stabilitas pembicaraan” ( Suhana. Shoji, Shigeki, 1984:11).

Sedangkan dalam pembangunan pada sector pertanian agar dapat berkembang perlu dukungan jasa telekomunikasi khususnya dalam pemasaran hasil pertaniannya, agar lebih optimal. Akan berdampak meningkatnya keuntungan yang akan diperoleh bagi para petani khususnya. Pada gilirannya akan berpengaruh terhadap perekonomian secara luas, baik secara langsung maupun tidak langsung..

Menurut Mosher, A.T (1974:35-36) “untuk mencapai keberhasilan dalam pembangunan pertanian, khususnya dalam skala distrik. Selain adanya syarat lain yang menunjang pembangunan ini termasuk juga jasa perhubungan di antaranya telepon. Adapun syaratnya antara lain : pasar distrik (grosir) untuk hasil bumi dan sarana produksi serta alat-alat pertanian, penelitian pertanian regional, kantor penyuluhan distrik, bank distrik. Jalan-jalan dan saluran perhubungan distrik”.

Adapun pembangunan industry bukan saja unsur modal,tetapi juga komunikasi memegang peranan penting, tidak sedikit industry mengalami kegagalan dalam usaha mendapatkan keuntungan karena tidak memiliki sarana telekomunikasi yang memadai disamping sarana lain. Menurut pendapat Sukirno, Sadono (1976 : 75) “menyatakan untuk mendirikan suatu daerah industry, harus memenuhi persyaratan minimal adanya prasarana yang penting bagi industry sepaerti penyediaan tenaga air, listrik, jaringan telekomunikasi, jaringan perangkutan, fasilitas pelabuhan jika ada akan lebih baik”

Sedangkan pada sector transfortasi adanya kepadatan lalu-lintas menimbulkan kerugian penggunaan bahan bakar dan mempengaruhi kelancaran roda perekonomian Adanya jasa telekomunikasi akan mengurangi penggunaan kendaraan bermotor, dengan demikian akan mengurangi penggunaan jalan raya. Berdasarkan penelitian Office Of Telecommunication dari United Stade Departement Of Commerce, peranan jasa telekomunikasi sebagai subsitusi transport memberikan sumbangan “ (a) di Inggris subsitusi dari 40% perjalanan bisnis antar kota oleh telekomunikasi akan

menghemat plus- minus, 0,3% dari komsumsi energy primer, (b) untuk negara-negara lain angka tersebut berkisar 0,5% sampai 2% dari komsumsi energy nasional, (c) di Amerika Serikat dapat menghemat penggunaan bensin sebanyak 1,2 juta barel per hari, (d) penggunaan telekomunikasi untuk system control dapat meningkatkan efisiensi sisyem transport” ( Mangundiprodo, Munandir,Willy, 1980:49).

Sektor Pertahanan Keaman, “untuk dapat menegakan ketahan nasional dalam mencapai keamanan Negara dan bangsa. Menurut pendapat Mangundiprodo, Munandir, Willy,( -25-26) usaha menggerakkan seluruh potensi dan kekuatan masyarakat diseluruh bidang kehidupan nasional secara terintegrasi dan terkordinasi dapat ditunjang dengan adanya sarana telekomunikasi yang tersebar di seluruh wilayah Negara kita sehingga dengan begitu kordinasi antar daerah akan dapat dilaksanakan dengan cepat”

#### **METODE PENELITIAN**

Secara administrative penelitian ini dilakukan di Kecamatan Dayeuhkolot Kabupaten Bandung yang terdiri dari desa Margahayu Utara, Margahayu Tengah, Margahayu Selatan, Sulaeman, Sayati, Sukamenak, Cangkuang Barat, Cibaduyut, Mekarsari, Cangkuang Timur, Pasawahan, Citereup, Sukapura, dan Batunggal.

Cara kerja yang dilakukan di dalam studi ini, masalah kebutuhan pelayanan jasa telekomunikas, tahap pertama yang dilakukan penelahaan terhadap masalah kependudukan, utilitas komunikasi, sarana perangkutan, fasilitas sosialdan ekonomi, pertanian,industry, perdagangan, dan kelembagaan. Untuk mendapatkan informasi data dari pada unsur-unsur tersebut di atas cara yang dilakukan melalui wawancara dan ceklis instansional.

Kemudian dilakukan pengukuran terhadap tingkat kemudahan pelayanan, pengembangan dan kepadatan lalu-lintas. Selanjutnya untuk dapat mengetahui potensi yang ada maka dilakukan analisis yang meliputi sebagai berikut : (a) analisis kependudukan , metode yang digunakan

“Model Bunga Berganda”, guna mengetahui tingkat pertumbuhan penduduk pada saat yang akan datang, (b) analisis fasilitas social dan ekonomi, metode yang digunakan “Model Skalogram”, melihat kelengkapan fasilitas social dan ekonomi tiap desa, (c) analisis perekonomian daerah, metode yang digunakan “Kualitatif”, melihat potensi pertanian dan industry tingkat pertumbuhannya, (d) analisis perdagangan, metode yang digunakan LQ (Location Quatein) dalam hubungannya dengan aliran barang di dalam dan di luar daerah kajian, (e) analisis perangkutan, menggunakan metode “Model Gravitasi” dan “Matrik Konektivitas”, guna melihat tingkat kemudahan antar pusat desa, (f) analisis system wilayah dan kebutuhan ruang dengan menggunakan metode “Model Skalogram”, “Aksesibilitas” dan “Matrik Konektivitas”, guna menentukan tingkat orde masing-masing pusat desa, (g) analisis komunikasi, menggunakan metode pendekatan “Pelayanan Jasa Telekomunikasi Secara Mikro”, untuk meramalkan kebutuhan sambungan telepon dan telex bagi masyarakat. Adapun desain penelitian ini menggunakan penelitian yang bersifat “Deskriptif Analisis”.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pembahasan hasil penelitian mencakup beberapa unsur antara lain seperti tersebut di atas antara lain : kependudukan, fasilitas social, perekonomian daerah, perdagangan, perangkutan, system wilayah dan komunikasi. Berdasarkan hasil pembahasan terhadap ke tujuh unsur di atas dapat dijelaskan sebagai berikut di bawah ini.

**Pertama**, perkembangan penduduk dan pemukiman, perkembangan penduduk yang terjadi dapat diramalkan berdasarkan metode Bunga Berganda pada tahun 2000 akan mencapai 151.853 jiwa. Dengan demikian kepadatan penduduk pada tahun 2000 akan mencapai 4712 jiwa/ km<sup>2</sup>. Adanya pertumbuhan penduduk yang semakin meningkat, menimbulkan pengaruh terhadap kebutuhan akan perumahan yang memenuhi persyaratan kesehatan. Sedangkan kebutuhan perumahan tahun 2000 bagi

penduduk daerah kajian, apa bila rata-rata 1 keluarga terdiri dari 5 jiwa. Dengan luas minimal 90 m<sup>2</sup> akan dibutuhkan rumah sebanyak 28.741 buah, dengan luas lahan keseluruhan 258 Ha. Adanya perkembangan penduduk berdampak meningkatnya kebutuhan berbagai fasilitas, diantaranya kebutuhan akan jasa telekomunikasi.

**Kedua**, fasilitas social dan ekonomi, perhitungan proyeksi kebutuhan fasilitas pendidikan tingkat SD sampai SLA tahun 2000 masing- masing SD 89 buah, SMP 29 buah dan SLA 29 buah. Salah satu upaya untuk dapat meningkatkan kualitas pendidikan melalui pengawasan yang didukung fasilitas jasa telekomunikasi yang memadai. Adapun fasilitas perdagangan proyeksi kebutuhan sampai tahun 2000 sebanyak 574 warung, 57 toko dan 5 pasar. Upaya untuk memberikan keuntungan, maka salah satu alternative dengan menyediakan fasilitas jasa telekomunikasi.

**Ketiga** sektor perekonomian daerah, berdasarkan data yang ada menunjukan sector pertanian memegang peranan penting dalam perekonomian daerah. Walaupun pada tingkat pertumbuhannya mengalami pasang surut. Kondisi ini disebabkan berbagai macam factor seperti terjadinya bencana alam seperti banjir dan kemarau panjang,. Terlepas dari kebutuhan sarana dan prasarana yang lain, tidak kalah penting tersedianya jasa telekomunikasi guna memperlancar kegiatan pemasaran. Berikutnya sector industry berdasarkan analisis data yang ada setiap tahun mengalami pasang surut. Kondisi ini disebabkan karena adanya resesi ekonomi yang berkelanjutan. Adapun industry yang ada dikelompokkan menjadi industry besar dan kecil. Untuk mempercepat proses kegiatan usaha yang dilakukan perlu dukungan fasilitas jasa telekomunikasi yang memadai.

**Keempat** sector perdagangan, meningkatnya kebutuhan yang bervariasi, sedangkan barang yang dibutuhkan tidak selalu tersedia pada lokasi. Untuk mendapatkan barang ada kalanya harus didatangkan dari daerah lain. Dengan adanya interaksi antara pedagang dan konsumen

maka terjadi proses perdagangan. Atas dasar proses perdagangan ini akan terjadi aliran barang antar satu tempat dengan tempat yang lain. Untuk mengetahui sejauh mana proses aliran barang yang terjadi, langkah yang harus dilakukan melihat potensi ekonomi daerah yang dimiliki dari sector pertanian dan industry yang ada. Salah satu cara untuk mengetahui potensi yang dimiliki daerah tersebut dengan menggunakan pendekatan "Model Location Quatein" (LQ). Dengan cara ini dapat diketahui suatu daerah memiliki nilai LQ lebih besar 1, sama dengan 1 atau lebih kecil dari 1. Jika nilai LQ lebih besar 1 berarti daerah tersebut dikategorikan daerah ekspor. Sedangkan sebaliknya lebih kecil 1 termasuk pengimpor. Jika sama dengan 1 berarti daerah telah mencukupi dalam kegiatan tertentu. Berdasarkan hasil analisis pada 15 desa di Kecamatan Dayeuhkolot, desa Citeurep, Dayeuhkolot, Sukapura, Batununggal, Pasawahan, Cangkuang Timur, Cangkuang Barat, Cibaduyut, Mekarsari, Sukamenak, Sayati, Margahayu Utara, Margahayu Tengah dan Margahayu Selatan termasuk katagori desa pengeksport komoditi pertanian. Sedangkan desa Sulaeman produksi pertanian yang ada hanya untuk memenuhi kebutuhan sendiri. Sedangkan dapat menentukan lokasi yang tepat sebagai pusat lokasi barang, dilakukan dengan cara pendekatan menggunakan "Model Konektivitas", "Aksesibilitas" dan Skalogram. Berdasarkan analisis dari ketiga model tersebut desa yang terpilih menjadi pusat koleksi barang adalah desa Pasawahan. Atas dasar pertimbangan geografis letak pusat desa tersebut kurang tepat, karena tidak sentries terhadap pusat desa lainnya. Berdasarkan kriteria di atas yang dianggap tepat dijadikan pusat koleksi barang adalah desa Cangkuang Barat. Untuk meningkatkan kelancaran dalam kegiatannya kualitas jalan yang menghubungkan dengan pusat pengembangan Kecamatan Dayeuhkolot perlu ditingkatkan. Merujuk kepada hasil peneliti Direktorat Tata Guna Tanah tahun 1980, menunjukkan aliran barang yang terjadi ke luar dari daerah Kecamatan Dayeuhkolot lebih beorientasi ke kota Bandung. Tingginya frekwensi aliran barang, guna menunjang

kelancaran kegiatan tersebut dapat memanfaatkan jasa telekomunikasi.

**Kelima**, perangkutan, guna memberikan kemudahan mobilitas penduduk bagi kepentingan ekonomi, social dan budaya yang bersifat local atau keluar daerah diperlukan sarana dan prasarana angkutan. Tingkat perkembangan dan pertumbuhan kedua jenis kendaraan, untuk bermotor setiap tahun naik sebesar rata-rata 7,23 %. Sebaliknya perkembangan kendaraan tidak bermotor setiap tahun mengalami penurunan sebesar 7,23 %. Menurunnya kendaraan tidak bermotor karena dianggap sudah tidak sesuai dengan perkembangan daerah. Terutama dalam kaitannya dengan masalah peraturan lalu-lintas yang berlaku. Sedangkan dilihat dari system perangkutan yang ada di daerah ini dapat dibedakan menjadi dua yaitu kendaraan umum dan kendaraan pribadi. Besarnya pertumbuhan kendaraan umum 26,77%, adapun kendaraan pribadi mencapai 19,29%. Tingginya pertumbuhan kendaraan umum dibanding pribadi disebabkan meningkatnya kegiatan usaha masyarakat (penduduk). Dilain pihak untuk terselenggaranya kegiatan harus didukung perkembangan jalan baik secara kualitas maupun kuantitas. Perkembangan jalan yang ada pada saat ini tidak banyak mengalami pertumbuhan, berbeda dengan pertumbuhan kendaraan yang ada begitu pesat. Akibat kondisi demikian menimbulkan tingginya volume lalu-lintas rata-rata harian yang terjadi, terutama route Bandung - Dayeuhkolot.. Sedangkan kondisi fisik jalan yang dianggap relative baik jalan provinsi A dapun jalan kabupaten sebara kualitas kurang baik banyak mengalami kerusakan. Sedangkan jalan desa keadaanya lebih buruk lagi karena hanya menggunakan perkerasan batu. Kondisi jalan yang demikian dapat menghambat perkembangan dan pertumbuhan desa-desa yang ada. Salah satu alternatif untuk mengurangi penggunaan jalan raya dapat memanfaatkan pelayanan jasa telekomunikasi.

**Keenam**, system wikayah dan kebutuhan ruang, kedudukan dan peranan masing-masing desa, belum jelas fungsinya. Perkembangan yang ada tumbuh secara

alamiah, karena belum adanya perencanaan untuk mengarahkan masing-masing desa sesuai dengan fungsinya. Berdasarkan gambaran di atas dapat disimpulkan bahwa untuk memacu pertumbuhan dari desa yang ada di daerah Kecamatan Dayeuhkolot sesuai dengan fungsinya, maka perlu adanya penataan system wilayah pengembangan desa. Guna mencapai tujuan tersebut cara yang dilakukan dengan menggunakan pendekatan analisis tingkat konektivitas, aksesibilitas dan skalogram kelengkapan fasilitas social dan ekonomi masing-masing desa. Berdasarkan analisis aksesibilitas, desa yang mempunyai nilai baik diantaranya desa Pasawahan, Mekarsari, dan Citeureup. Demikian juga berdasarkan hasil analisis konektivitas desa yang termasuk dalam katagori baik desa Cangkuang Barat, Pasawahan, Sukamenak,. Adapun dari analisis skalogram desa yang mempunyai rank terbaik desa Citeureup rank 1, Suleman rank 2 dan Dayeuhkolot rank 3. Bertitik tolak dari hasil analisis aksesibilitas, konektivitas dan skalogram dapat ditentukan orde masing-masing - masing desa. Yang termasuk kedalam orde 1 desa Pasawahan, orde 2 desa Citeureup. Adapun yang termasuk katagoro orde 3 antara lain desa Sulaeman Dayeuhkolot, Cangkuang Barat, Mekarsari, Sukapura, Batununggal, Cangkuang Timur, Cibaduyut, Sayati, Sukamenak, Margahayu Utara, Margahayu Tengah dan Margahayu Selatan. Atas dasar dasar tingkat orde yang telah ditentukan dari masing-masing desa, diharapkan dalam pengembangan fasilitas social dapat disesuaikan dengan tingkat hirarhinya.. Demikian juga dalam pengembangan jasa telekomunikasi yang akan direncanakan dapat ditentukan prioritas pengembangan masing-masing desa.. Selain penentuan tingkat orde dalam pengembangan perlu mempertimbangan kebutuhan lahan. Analisis kebutuhan lahan bagi pengembangan fasilitas social dan ekonomi, perumahan dan kegiatan usaha penduduk dibutuhkan 1474,42 Ha.

**Ketujuh**, komunikasi, dalam analisis ini yang akan dibicarakan hanya jasa komunikasi yang umum digunakan

masyarakat atau penduduk seperti telepon dan telex. Untuk selanjutnya kita sebut saja telekomunikasi. Perkiraan kebutuhan telepon dan telex pada pusat - pusat pertumbuhan desa di Kecamatan Dayeuhkolot diperhitungkan atas dasar jumlah industry, perkantoran, fasilitas pendidikan, perumahan dan pertokoan. Teknik peramalan yang digunakan dengan metode psecara "Mikro". Dalam pendekatan metode ini digunakan untuk memperkirakan kebutuhan jasa telekomunikasi dalam jangka 5 - 20 tahun, dengan pengambilan koefisien yang terendah. Pengambilan ini didasarkan pada perkembangan daerah kajian yang dianggap belum mantap. Berdasarkan data dasar dari fasilitas-fasilitas tersebut di atas dapat diperkirakan kebutuhan telepon dan telex tahun 1985, 1990 dan 2000. Berdasarkan hasil analisis proyeksi kebuuhan akan jasa telekomunikasi dalam hal ini telepon dan telex bagi kepentingan industry ,pertokoan, perumahan untuk tahun 1985 sebesar 5.288 satuan sambungan (SST). Sedangkan untuk tahun 1990 dan 2000 masing-masing sebesar 24.600 SST dan 27.157 SST. Sedangkan berdasarkan hasil analisis, dapat direncanakan letak "Sentral Telepon dan Telex" yang tepat di Kecamatan Dayeuhkolot di daerah perbatasan antara desa Cangkuang Barat, Cabgkuang Timur dan Cibaduyut. Sebagai dasar perhitungan untuk menentukan letak sebrtal diambil dari "Peta Kepadatan Telepon" untuk masing-masing desa.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### Kesimpulan

1. Keberadaan jasa telekomunikasi, khususnya telepon dan telex dalam era globalisasi memegang peranan penting dalam upaya pembangunan yang berkelanjutan dalam bidang social, budaya, ekonomi dan keamanan nasional.
2. Perkembangan penduduk yang pesat dapat berdampak positif maupun negatif bagi perkembangan dan pertumbuhan daerah, karena akan membutuhkan

berbagai fasilitas menunjang dalam kegiatannya.

3. Perkembangan sector pertanian, industry dan perdagangan di daerah kajian selama ini mengalami pertumbuhan yang bersifat pasang-surut, karena disebabkan berbagai factor yang berhubungan dengan sector-sektor tersebut
4. Tingginya volume lalu-lintas jalan raya menghambat roda perekonomian dan pada akhirnya akan mengganggu pendapatan masyarakat secara umum.
5. Belum meratanya kepemilikan jasa telekomunikasi seperti telepon dan telex, baik bagi kepentingan keluarga, perusahaan dan pemerintah.

### Rekomendasi

1. Agar pembangunan yang dilakukan diberbagai sector dapat mencapai hasil yang optimal, maka seyogyanya tingkat pertumbuhan penduduk dibatasi sesuai dengan Program Keluarga Berencana Nasional. Kondisi ini akan berdampak terhadap salah satunya mengurangi penyediaan fasilitas social maupun ekonomi bagi kepentingan penduduk atau masyarakat.
2. Untuk mendorong perkembangan dan pertumbuhan sektor pertanian yang selama ini mengalami pasang surut, maka perlu adanya dukungan dari pemerintah daerah untuk meningkatkan hasil yang diperoleh secara optimal dengan jalan mengadakan penyuluhan baik yang bersifat teknis maupun non teknis. Selain dari pada itu untuk mendukung kelancaran pemasaran hasil pertanian perlu tersedia fasilitas jasa telekomunikasi yang memadai sesuai dengan kebutuhan.
3. Demikian juga sector industry, agar lebih berkembang perlu pembinaan pihak pemerintah, selain dari pada itu dalam upaya memberikan kemudahan dalam beraktivitas, khususnya yang berkaitan dengan hubungan bisnis perlu disediakan fasilitas komunikasi, seperti telepon dan telex.
4. Untuk mendukung proses aliran barang yang terjadi, antara satu tempat ketempat yang lain , maka perlu menentukan pusat koleksi barang, dengan berbagai pertimbangan yang bersifat teknis maupun non teknis. Berdasarkan kajian tempat koleksi barang ditetapkan di desa Canguang Barat. Selain itu guna mendukung kelancaran kegiatan dapat memanfaatkan keberadaan jasa telekomunikasi.
5. Perkembangan dan pertumbuhan dalam bidang perangkutan, pertumbuhan kendaraan bermotor tidak sebanding dengan penambahan jalan raya, kondisi ini berdampak pada terjadinya kemacetan, hal ini akan merugikan bagi masyarakat khususnya dalam bidang ekonomi banyak mengalami kerugian karena waktu yang terbuang. Maka selayaknya untuk mengurangi kemacetan perlu penambahan jalan raya dan perbaikan kondisi jalan yang mengalami kerusakan. Disamping itu untuk mengurangi kemacetan perlu tersedia fasilitas jasa telekomunikasi.
6. Guna memacu pertumbuhan desa-desa yang ada sesuai dengan fungsinya, maka perlu penataan system wilayah pengembangan desa. Atas dasar tingkat orde yang telah ditentukan masing-masing desa, dalam pengembangan fasilitas social dapat disesuaikan dengan tingkat hirarhinya. Demikian juga dalam pengembangan jasa telekomunikasi yang akan direncanakan dapat ditentuksn prioritas pengembangan dari masing-masing desa.
7. Guna mendukung pembangunan fasilitas jasa telekomunikasi perlu adanya perencanaan yang matang agar mencapai hasil yang optimal. Dalam perencanaan dan pelaksanaanya mempertimbangkan berbagai sector yang berhubungan dengan kebutuhan fasilitas ini. Disamping itu perencanaan pembangunan harus mempertimbangkan jangka waktu, baik yang bersifat jangka pendek, menengah maupun panjang.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Achmad A.S, Encip S.S. (1985). *Komunikasi dan Pembangunan*. Jakarta : Sinar Harapan.
- Adenan, Djasmari. (1985). *Ekonomi Pembangunan I*. Jakarta : Penerbit Karunika Jakarta Universitas Terbuka.
- Ardani, Amirudin. (1986). *Perencanaan Ekonomi I*. Jakarta : Penerbit Karunika Jakarta Universitas Terbuka.
- Bintarto, (1983). *Interaksi Desa -Kota*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- \_\_\_\_\_, (1984). *Urbanisasi dan Permasalahannya*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- \_\_\_\_\_, (1979). *Method Analysis Geografi*. Jakarta : LP3ES.
- Djoyohadikusumo, Sumitro. (1981). *Indonesia Dalam Perkembangan Dunia Kini dan Masa Datang*. Jakarta : LP3ES.
- Greertz, Clifford. (1983). *Involusi Pertanian Proses Perubahan Ekologi di Indonesia*. Jakarta : Bratara Karya Aksara.
- Hamid. Zaenudin,H,H,S. Fachruddin. (1980). *Tafsir Quran*. Jakarta : Wijaya.
- Hadjisaroso, Poernomosidhi. (1978). *Kuliah Umum Teori dan Strategi Pengembangan Wilayah Untuk Indonesia*. Bandung : ITB.
- Hasibuan, Nurimansjah. (1987). *Ekonomi Industri*. Jakarta : Penerbit Karunika Jakarta Universitas Terbuka.
- Jayadinata, T, Johara. (1986). *Tata Guna Tanah Dalam Perencanaan Pedesaan, Perkotaan dan Wilayah*. Bandung : ITB.
- Kunto, Haryono. (1984). *Wajah Bandung Tempo Dulu Bandung : PT Grasia*.
- Mangundiprodjo, Munandir, Willy. (.....). *Komunikasi Satelit Sebagai Sarana Penunjang Bidang Pertahanan Keamanan Nasional*. Peru Telekomunikasi.
- \_\_\_\_\_, (.....). *Pembangunan Nasional dan Perkembangan Teknologi Telekomunikasi*, Perum Telekomunikasi.
- \_\_\_\_\_, (.....). *Palapa A Satellit Comunication For Development*, Perum Telekomunikasi.
- \_\_\_\_\_, (1982 ). *Indonesian Telecommunication Development*, Bandung : Perum Telekomunikasi.
- \_\_\_\_\_, (1982). *Rural Telecommunication In Indonesian A Development Approach*. Bandung : Perum Telekomunikasi.
- \_\_\_\_\_, (1980). *Telekomunikasi Indonesia Menjelang Tahun 2000*. Bandung : Perum Telekomunikasi.
- Mosher, A.T. (1973). *Menggerakkan dan Membangun Pertanian*. Jakarta : Yasa Guna.
- \_\_\_\_\_, (1973). *Menciptakan Struktur Pedesaan Progresif*. Jakarta : Yasa Guna.
- Mubiarto. (1981). *Pengantar Ekonomi Pertanian*. Jakarta :LP3ES.
- Nurzaman, Sutriah, Siti. (.....) *Pengantar Pengembangan Wilayah*. Bandung : Departemen Planologi Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan
- Raharjo, Dawam, M. (1984). *Transformasi pertanian Industrialisasi dan Kesempatan Kerja*. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Reksohadiprodjo, Sukamto dan Karsono,A.R.(1982). *Ekonomi Perkotaan*. Yogyakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Gajah Mada.
- Richararson, H, Harry.(1977). *Dasar-Dasar Ekonomi Regional*. Jakarta : Lembaga Penelitian Fakultas Universitas Indonesia.
- Roy, Prodipto, Patil,B.R.(1977). *Manual For Block Level Planning*, Delhi :The Mac Millan Company Of India.
- Sayogyo.(1982). *Bunga Rampai Perekonomian Desa*. Jakarta : Yayasan Obor Indonesia.
- Singaribun, Masri dan Efendi, Sofyan. (1983). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3ES.

- Sihotang, Paul. (1976). Pengantar Perencanaan Regional Terjemahan An Introduction To Regional Prof John Glasson. Jakarta : Lembaga Penelitian Fakultas Ekonomi universitas Indonesia.
- Sukirno, Sadono. (1978). Ekonomi Pembangunan. Jakarta : Bina Grafika.
- Sumaatmadja, Nursid. (1981). Studi Geografi Suatu Pendekatan dan Analisa Keruangan. Bandung: Alumni
- Lepi, t, Tarmidi. (1987). Ekonomi Pembangunan II. Jakarta : Penerbit Karunika Jakarta Universitas Terbuka.
- Usman, Wan (1988). Ekonomi Perencanaan II. Jakarta : Penerbit Karunika Jakarta Universitas Terbuka.
- Warpani, Suwardjoko. (1980). Analisa Kota dan Daerah. Bandung: ITB.
- Wie, Kian, Thee. (1984). Pembangunan Ekonomi dan Pemerataan. Jakarta : LP3ES.
- Pedoman Perencanaan Lingkungan Pemukiman Kota. Jakarta : Lembaga Penyelidikan Masalah Bangunan. 1979.
- Perencanaan Fisik. Balai Pendidikan dan Latihan Departemen Dalam Negeri Bekerja Sama Dengan Lembaga Penelitian Planologi, Departemen Planologi ITB. 1977.
- Pola Dasar Pembangunan Daerah Kabupaten DT II Bandung. Pemerintah Kabupaten DT II Bandung. 1984.
- Rancangan Rencana Kerangka Umum Tata Ruang Metropolitan Bandung,. Direktorat Tata Kota Dan Daerah Departemen Pekerjaan Umum. 1984.
- Rencana Pembangunan Lima Tahun Ke empat Jilid I, II, III, Pemerintah Kabupaten Daerah Tingkat II Bandung. 1984.

# **Pengujian Dampak *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Pada Kepuasan Kerja Guru Honorer Di Kota Bandung**

**Ai Rohayati**

Dosen Jurusan Manajemen STIE STEMBI – Bandung Business School  
Email : ai\_rohayati20@yahoo.co.id

**Leli Nirmalasari**

Dosen Jurusan Manajemen STIE STEMBI – Bandung Business School  
Email : nirmala.sari22@ymail.com

## **Abstrak**

Guru merupakan sosok utama dalam lembaga pendidikan. Kualitas lembaga tidak dapat dipandang dari segi materi, seperti gedung megah, fasilitas lengkap, maupun status sekolah (Negeri atau Swasta). Akan tetapi, output lembaga yang akan dihasilkan. Pengabdian guru honorer dalam mengemban tugas mengajar boleh saja ikhlas mereka lakukan, tetapi mereka juga manusia biasa yang perlu memikirkan penghidupan, ekonomi, kesejahteraan keluarganya dan dirinya sendiri dalam kehidupan sehari-hari. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui peningkatan kepuasan kerja dengan penciptaan *organizational citizenship behavior (OCB)* guru honorer Di Kota Bandung. Metode penelitian berdasarkan statistik deskriptif, asosiatif dan statistik inferensial, sedangkan sample berjumlah 130 guru honorer dengan teknik analisis data menggunakan regresi linear sederhana. Berdasarkan analisis deskriptif dari tanggapan responden, disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dan Kepuasan Kerja Guru honorer kota Bandung memiliki nilai yang tinggi. Sedangkan berdasarkan analisis regresi sederhana dihasilkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Kerja baik secara simultan maupun parsial.

**Kata Kunci : *Organizational Citizenship Behavior, Kepuasan Kerja.***

## **PENDAHULUAN**

Tujuan pendirian sekolah salah satunya membantu pemerintah dalam mensukseskan program pendidikan, menyediakan lembaga alternatif bagi masyarakat yang ingin mengembangkan potensi anak didik secara optimal, baik potensi intelektual maupun mental spiritual, meningkatkan kemampuan siswa untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.

Sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dalam Pasal 31 ayat (1) telah mengamanatkan bahwa setiap warga negara berhak untuk mendapatkan pendidikan untuk mengembangkan potensi yang dimiliki secara optimal. Untuk mencapai tujuan tersebut, Negara wajib menyediakan layanan pendidikan bermutu sesuai dengan minat dan bakat yang dimilikinya tanpa memandang status sosial, ras, etnis, agama

dan gender. Upaya untuk melaksanakan amanat tersebut Pemerintah telah mengeluarkan kebijakan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang merupakan dasar hukum penyelenggaraan sistem pendidikan di Indonesia.

Peningkatan mutu pendidikan baik pendidikan formal, pendidikan non-formal dan pendidikan informal, salah satunya dipengaruhi oleh kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan yang artinya bahwa peran pendidik dan tenaga kependidikan merupakan faktor yang utama dalam peningkatan mutu pendidikan.

Kualitas dari lembaga pendidikan tidak dapat dipandang dari segi materi, seperti gedung megah, fasilitas lengkap, maupun status sekolah (Negeri atau Swasta). Akan tetapi, output lembaga yang akan dihasilkan. Sejauh mana mereka setelah lulus nanti, dapat terampil dengan disiplin ilmu yang telah diperoleh selama menempuh pendidikan di lembaga tersebut. Pendidik atau guru merupakan sosok utama dalam lembaga pendidikan. Profesi guru adalah sebuah pekerjaan yang sangat mulia, karena tugas guru adalah mentransfer ilmu pengetahuan, pengalaman, penanaman nilai-nilai budaya, moral dan agama. Selain itu guru juga berfungsi sebagai motivator, konsoling dan pemimpin dalam kelas. Kehadiran guru ditengah-tengah masyarakat merupakan unsur utama dan terpenting.

Untuk memenuhi kebutuhan pendidik dan tenaga kependidikan tersebut salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah melalui pelaksanaan *outsourcing* pegawai, yakni dengan mengangkat Guru Tidak Tetap (GTT) di samping mengangkat Guru Tetap (Pegawai Negeri Sipil/PNS). Hal tersebut sesuai dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian yakni dalam Pasal 2 Ayat (3) bahwa di samping Pegawai Negeri sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) Pejabat yang berwenang dapat mengangkat Pegawai Tidak Tetap (Janry Haposan U.P Simanungkalit, 2009 : Vol.3,No.2).

Namun demikian, pemerintah hingga sekarang ini masih menganaktirikan antara guru honorer (Non-PNS) atau wiyata bakti dengan guru negeri (PNS). Nasib guru honorer di sekolah negeri maupun swasta masih belum jelas, disebabkan sebagian besar sekolah tidak sanggup menaikkan pendapatan mereka. Sedangkan bantuan dari pemerintah masih terbatas dan tidak merata (**Kompas, 14 Mei 2009**).

Pekerjaan guru honorer diharapkan dapat menjadi profesi yang profesional, artinya guru honorer adalah penyedia jasa, akan tetapi jasa yang diperoleh guru honorer masih sangat jauh dari yang diharapkan atau bahkan di bawah upah minimum regional (UMR), hal ini sungguh sangat memprihatinkan dan menyedihkan, di era globalisasi dan di tengah-tengah krisis multi yang mempengaruhi biaya hidup menjadi tinggi seperti sekarang ini.

Salah satu buktinya adalah aksi demonstrasi para guru honorer yang tergabung dalam Forum Komunikasi Guru Honorer (FKHG) Kota Bandung di depan Gedung Dewan Perwakilan Rakyat (DPRD) Kota Bandung, Jln. Aceh, karena tidak kunjung menerima uang tunjangan daerah (tunda) sejak Januari 2013. Mereka menuntut Dinas Pendidikan (Disdik) Kota Bandung untuk segera membayarkan uang tunda sebesar Rp 300 ribu/guru.

Berdasarkan hasil kesepakatan dengan para guru honorer, 19.670 guru honorer diusulkan pada Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah (DPKAD) untuk mendapatkan tunda, tentunya dengan berbagai pertimbangan. Plt Kepala Disdik Bandung, Dadang Supriadi menyatakan bahwa dengan jumlah 19.670 itu, artinya mengubah data awal yang tadinya 17.250 guru honorer. Berubahnya data tersebut, bukan berarti mengubah besaran dana hibah yang digelontorkan Pemkot Bandung. Karena dana hibah sebesar Rp. 62,1 M yang digelontorkan Pemkot Bandung tidak bisa ditambah, karena kalau ingin ditambah harus mulai dari awal lagi yakni mengubah perda. Untuk itu, salah satu caranya yakni mengurangi besaran yang diterima oleh para guru honorer. Dengan jumlah awal 17.250, per guru honorer akan

mendapatkan Rp. 300.000,-. Namun karena jumlahnya membengkak, maka pada nantinya para guru honorer akan mendapatkan Rp. 262.900,-.

Pengabdian guru honorer dalam mengemban tugas mengajar boleh saja ikhlas mereka lakukan, tetapi mereka juga manusia biasa yang perlu memikirkan penghidupan, ekonomi, kesejahteraan keluarganya dan dirinya sendiri dalam kehidupan sehari-hari. Dapat kita lihat, nasib dan kesejahteraan guru honorer dewasa ini masih sungguh memprihatinkan, karena mereka masih harus bekerja dengan profesi-profesi yang lain untuk menutupi kebutuhan ekonomi keluarga. Dalam berbagai kebijakan, perhatian pemerintah baik pusat maupun daerah terhadap nasib dan kesejahteraan guru honorer dirasa masih belum secara sungguh-sungguh dan serius, ini justru semakin memperpanjang catatan dan masalah mengenai nasib guru honorer di negeri ini khususnya di kota Bandung.

Kepuasan kerja dapat terlihat dari berbagai ciri karyawan yang dapat diamati dari sikap, perilaku, cara pandang, dan situasi di tempat kerja. Kepuasan kerja dapat terlihat dengan adanya penurunan produktifitas, pemogokan, ketidakhadiran, dan pergantian karyawan. Gejala lain yang mungkin ditimbulkan seorang karyawan adalah rendahnya prestasi kerja, kurang disiplin, rendahnya hasil yang diperoleh dari kinerja (Agus Triyanto dan The Elisabeth Cintya Santosa, 2009).

Ketika karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, maka karyawan tersebut akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya, bahkan melakukan beberapa hal yang mungkin diluar tugasnya. Begitu juga dengan ketika seseorang mempunyai komitmen yang tinggi terhadap organisasinya, maka orang tersebut akan melakukan apapun untuk memajukan perusahaannya karena keyakinannya terhadap organisasinya (Luthans, 2006).

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti menduga bahwa untuk meningkatkan kepuasan kerja guru honorer, sekolah harus

menciptakan *organizational citizenship behavior* (OCB) dengan baik.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Perilaku Keanggotaan Organisasi (*Organizational Citizenship Behavior - OCB*)

Perilaku Keanggotaan Organisasi (*Organizational Citizenship Behavior - OCB*) merupakan kontribusi individu yang dalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan di *reward* oleh perolehan kinerja tugas. *OCB* ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku-perilaku ini menggambarkan nilai tambah karyawan yang merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku sosial yang positif (Podsakoff et al, 2005).

Beberapa tipe atau dimensi dari *OCB* telah diidentifikasi (Podsakoff et al, 2005); akan tetapi, lima dimensi telah menjadi yang paling sering diteliti oleh para peneliti.

1. *Altruism* mengacu pada perilaku ingin membantu ditujukan kepada individu di dalam organisasi, dimana hal ini sangat menguntungkan perusahaan. Sebuah contoh dari *Altruism* adalah membantu rekan sekerja yang kedodoran dalam pekerjaannya.
2. *Conscientiousness* (pada awalnya disebut sebagai *Generalized Compliance*), mengacu pada perilaku yang menguntungkan organisasi, bukan individu atau kelompok spesifik. Hal ini pada dasarnya melakukan peran yang seharusnya dilakukan seseorang dalam organisasi, akan tetapi juga melakukan perilaku melebihi norma yang seharusnya. Contoh dari tipe *OCB* ini termasuk tidak membuang waktu, tepat waktu dan kehadiran diatas norma yang seharusnya.
3. *Civic Virtue* adalah partisipasi bertanggung jawab dalam proses politik dari organisasi. Contoh dari *civic virtue* termasuk menghadiri rapat, menjaga kesamaan cara pandang dari

- keputusan dan isu-isu organisasi, dan mengemukakan pendapat.
4. *Sportsmanship* mengacu pada toleransi terhadap ketidaknyamanan dan hal-hal yang mengganggu dari kehidupan organisasi tanpa mengeluh dan merasa diperlakukan tidak adil.
  5. *Courtesy* melibatkan mencegah masalah dengan memberi tahu yang lain akan keputusan dan tindakan anda dimana dapat mempengaruhi mereka dan memberikan informasi kepada mereka yang mungkin membutuhkannya.

### Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja menurut **Robbins (2007:103)** yang mengatakan bahwa :*Job satisfaction as an individual's general attitude toward his or her job. The more important factors conducive to job satisfaction are mentally challenging work, equitable rewards, supportive working condition's, and supportive colleagues.*

Kepuasan kerja merupakan sikap individu secara menyeluruh terhadap pekerjaannya. Faktor-faktor penting yang mendorong kepuasan kerja adalah kerja yang secara mental menantang, ganjaran yang pantas, kondisi kerja yang mendukung, dan rekan sekerja yang mendukung.

Kepuasan kerja merupakan faktor penting dalam bekerja. Dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi mereka akan bekerja dengan sungguh-sungguh sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai dengan efisien dan efektif.

Berdasarkan pendapat-pendapat para ahli, maka secara umum dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja pada prinsipnya mengacu pada sikap seseorang, yaitu kesesuaian antara harapan seseorang akan sesuatu dengan apa yang benar-benar diterimanya, baik secara langsung atau tidak langsung, yang menggambarkan reaksi individu terhadap pekerjaannya dan diasumsikan akan mempengaruhi perilaku mereka, dalam rangka pencapaian tujuan organisasi.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut **Robbins(2007:103)** adalah pekerjaan yang menantang, penghargaan yang sepadan, kondisi kerja yang mendukung serta kesesuaian pekerjaan dengan kepribadian individu. **Robbins (2007:103)**, menjelaskan bahwa terdapat lima variabel yang berkaitan dengan kepuasan kerja, yaitu :

1. *Equitabel rewards*

Dalam setiap pekerjaan, sangat dituntut adanya sistem pengupahan dan promosi yang seimbang. Apabila imbalan yang diberikan untuk suatu pekerjaan tertentu, telah seimbang antara pekerjaan itu sendiri, tingkat keterampilan individual pekerja dengan standar gaji yang berlaku maka tentunya akan menimbulkan kepuasan bagi pekerja. Tetapi bentuk imbalan yang diharapkan bukan saja terpaut masalah uang, namun dapat juga dalam bentuk penghargaan dan promosi. Promosi memberikan kesempatan untuk pertumbuhan pribadi, untuk tanggung jawab dan dapat meningkatkan status sosial.

2. *The personality Job fit*

Teori "*personality Job fit*" yang dikemukakan oleh **Holland** telah mencapai suatu kesimpulan bahwa kesesuaian antara personality karyawan dengan pekerjaannya akan dapat menghasilkan kepuasan kerja pribadi yang lebih. Logikanya bahwa seseorang yang ditempatkan dalam suatu pekerjaan yang sesuai dengan bakat dan kemampuannya maka mobilitas untuk mendapatkan kepuasan kerja akan lebih besar.

3. *Mentally challenging work*

Seseorang akan cenderung untuk mencari pekerjaan yang memberikan kesempatan untuk menggunakan keahlian dan kemampuan serta yang menawarkan pekerjaan yang bervariasi, kebebasan dan adanya umpan balik terhadap performasi kerja. Karakteristik tersebut akan membuat pekerjaan tersebut menjadi menantang. Pekerjaan yang hanya

menawarkan sedikit tantangan cenderung menghasilkan kebosanan. Tetapi terlalu banyak tantangan justru juga akan menyebabkan frustrasi dan perasaan gagal. Berada di bawah kondisi kerja dengan tantangan yang moderat akan memberikan kenyamanan dan kepuasan kerja.

#### 4. *Supportive Collegues*

Pekerjaan tidak hanya sekedar tuntutan materi tetapi juga kebutuhan untuk sosialisasi dan berinteraksi dengan orang lain. Memiliki teman dan rekan sekerja yang mendukung akan dapat meningkatkan kepuasan kerja. Begitu juga halnya dengan perilaku atasan yang juga merupakan salah satu faktor penentu kepuasan kerja. Penelitian menunjukkan bahwa atasan yang pengertian dan bersahabat serta mau mendengarkan pendapat bawahan akan dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

#### 5. *Supportive working conditions*

Kondisi lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang perlu diperhatikan untuk dapat meningkatkan kepuasan kerja. Lingkungan kerja hendaknya memberikan rasa nyaman dan tidak berbahaya bagi para pegawai. Lingkungan kerja antara lain meliputi ; temperature, kebisingan, pencahayaan.

Kepuasan kerja akan tinggi bila adanya keselarasan antara kebutuhan individu dengan budaya organisasi **Robbins (2007: 622)**. Secara umum karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya menginginkan penghargaan atas hasil performanya kinerja baik yang dilakukannya, memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja, dan melanjutkan pekerjaan dalam organisasi tersebut. Itu berarti, karyawan menginginkan organisasinya menjadi tempat kerja yang baik, pada saat sekarang maupun di masa yang akan datang. Karyawan mungkin tidak hanya berkonsentrasi pada hasil dari implementasi kinerjanya dan khawatir tentang iklim tujuan kebijaksanaan yang

karyawan tersebut terima, tetapi karyawan juga lebih konsentrasi pada penyelesaian tugas dari rekan kerja dan kesuksesan organisasi.

Ketika karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, maka karyawan tersebut akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya, bahkan melakukan beberapa hal yang mungkin diluar tugasnya. Begitu juga dengan ketika seseorang mempunyai komitmen yang tinggi terhadap organisasinya, maka orang tersebut akan melakukan apapun untuk memajukan perusahaannya karena keyakinannya terhadap organisasinya (**Luthans, 2006**).

### HIPOTESIS

Berdasarkan kerangka berfikir yang telah diuraikan pada tinjauan pustaka, maka dapat diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut :

***Terdapat pengaruh signifikan antara Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kepuasan Kerja secara simultan dan parsial.***

### METODE PENELITIAN

Penulis menggunakan metode penelitian berdasarkan statistik deskriptif, asosiatif dan inferensial. Statistik Deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi sedangkan statistik asosiatif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis hubungan antar satu variabel dengan variabel yang lain. Adapun statistik inferensial digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi” (**Sugiyono, 2010 : 206-207**).

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kepustakaan (*library research*),

penelitian lapangan (*field research*), dan observasi.

Dalam menentukan ukuran sampel guru honorer di kota Bandung dalam penelitian ini digunakan rumus dari Rumus Iterasi. Teknik penarikan sampel yang dilakukan adalah *nonprobability sampling* dimana sampling yang digunakan adalah *sampling incidental*. Menurut **Sugiyono (2010 : 67)** *sampling incidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*incidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Dalam penelitian ini peneliti berencana melakukan pengambilan sampelnya bertempat di sekolah-sekolah yang berada di kota Bandung.

Ada dua konsep untuk mengukur kualitas data, yaitu : reliabilitas dan validitas. Artinya, hasil penelitian dikatakan valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Dan hasil penelitian yang reliabel yaitu bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda (**Sugiyono, 2010:456**).

Kegiatan analisis data yang dilakukan peneliti dalam hal ini merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden yang telah diambil sampelnya tersebut terkumpul dengan menggunakan alat analisis yang telah ditetapkan sesuai dengan jenis data dan jenis hipotesis. Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan untuk menganalisis data yaitu statistik deskriptif. Dimana statistik yang digunakan untuk menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa membuat kesimpulan untuk generalisasi (**Sugiyono, 2010:206**).

Untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, dan juga untuk menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen maka dalam penelitian ini akan menggunakan analisis regresi. Dalam analisis regresi, selain mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Variabel dependen

diasumsikan random/stokastik, yang berarti mempunyai distribusi *probabilistic*. Variabel *independen*/bebas diasumsikan memiliki nilai tetap (dalam pengambilan sampel yang berulang). Ada lima cara untuk menguji regresi yaitu : uji multikolinieritas, uji autokorelasi, uji heteroskedasitas, uji normalitas, uji linieritas. (**Imam, 2002:43**).

Setelah diketahui hasil dari kelima uji diatas selanjutnya dilakukan analisis dengan regresi linier sederhana. Dalam analisis regresi akan dicari persamaan regresi (koefisien regresi) dan koefisien Determinasi ( $R^2$ ). Persamaan regresi digunakan untuk mengetahui elastisitas variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y), persamaan ini akan digunakan untuk melihat seberapa besar perubahan pada variabel independen yang akan mempengaruhi variabel dependen.

Adapun persamaan regresi yang akan dihasilkan sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X + \epsilon \quad (1)$$

Keterangan :

- Y = Kepuasan Kerja
- X = *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*
- $\epsilon$  = error term/Epsilon
- $\beta_0$  = Konstanta
- $\beta_1$  = Koefisien regresi

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

*Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada guru honorer yang ada di sekolah – sekolah Kota Bandung berada pada kriteria tinggi, indikator yang memiliki nilai pembobotan paling tertinggi adalah indikator tanggung jawab terhadap organisasi (*Civic Virtue*) dengan bobot 362,5. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku OCB Guru honorer kota Bandung, khususnya tanggung jawab terhadap organisasi (*Civic Virtue*) bernilai tinggi. Sedangkan indikator yang memiliki nilai pembobotan paling rendah adalah indikator Sikap sportif (*Sportmanship*) dengan bobot 357.

Kepuasan kerja pada guru honorer yang ada di sekolah – sekolah Kota Bandung

juga berada pada kriteria tinggi, indikator yang memiliki nilai pembobotan paling tertinggi adalah indikator *The personality Job fit* dengan bobot 358,5. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja Guru honorer kota Bandung, khususnya indikator *The personality Job fit* bernilai tinggi. Sedangkan indikator yang memiliki nilai pembobotan paling rendah adalah indikator *Equitabel rewards* dengan bobot 350,5.

Hasil pengujian validitas dan reliabilitas seluruh pernyataan pada kuisioner dinyatakan valid dan reliabel, dimana nilai  $r$  hitung lebih besar daripada  $r$  tabel. Sehingga seluruh pernyataan pada kuisioner dalam penelitian ini layak untuk diikutsertakan dalam analisis berikutnya.

Dari hasil pengujian statistik diperoleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,255, hal ini berarti total pengaruh variabel *organizational citizenship behavior* (X) terhadap kepuasan kerja (Y) secara simultan sebesar 25,5%. Angka 25,5% disini artinya setiap perubahan Kepuasan Kerja sebesar 25,5% dipengaruhi oleh perubahan variabel *organizational citizenship behavior*. Adapun sebesar 74,5% sisanya disebabkan oleh variabel-variabel lain diluar kedua variabel tersebut yang tidak dilibatkan dalam penelitian ini, antara lain motivasi kerja, kualitas kepemimpinan, iklim organisasi dan lainnya. Adapun hasil persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = 18,094 + 0,476X + \varepsilon \quad (2)$$

Dari persamaan regresi diatas dapat dilihat bahwa koefisien regresi ( $\beta_1$ ) untuk variabel *Organizational Citizenship Behavior*(X) bertanda positif, artinya variabel tersebut berpengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja (Y).

Variabel *Organizational Citizenship Behavior* (X) memiliki nilai koefisien regresi ( $\beta_1$ ) sebesar 0,476. Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan variabel *Organizational Citizenship Behavior* (X) satu satuan nilai akan meningkatkan Kepuasan

Kerja sebesar 0,476 satuan nilai, dengan asumsi variabel lainnya konstan.

Hal ini sesuai dengan teori **Luthans (2006)** ketika karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, maka karyawan tersebut akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya, bahkan melakukan beberapa hal yang mungkin diluar tugasnya. Begitu juga dengan ketika seseorang mempunyai komitmen yang tinggi terhadap organisasinya, maka orang tersebut akan melakukan apapun untuk memajukan perusahaannya karena keyakinannya terhadap organisasinya.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Menurut tanggapan responden, *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Guru Honorer Di Kota Bandung dalam kondisi tinggi (baik). Hal ini terlihat dari jawaban responden yang menunjukkan bahwa Sikap pertolongan terhadap orang lain (*Altruism*) bernilai Tinggi, Sikap sukarela terhadap orang lain (*Conscientiousness*) bernilai Tinggi, Sikap sportif (*Sportmanship*) bernilai Tinggi, Sikap menghargai dan memperhatikan orang lain (*Courtesy*) bernilai Tinggi, dan Tanggung jawab terhadap organisasi (*Civic Virtue*) bernilai Tinggi.

Adapun tanggapan responden mengenai Kepuasan Kerja Guru Honorer Di Kota Bandung juga memiliki skor jawaban pada rentang yang tinggi (baik), hal ini terlihat dari *Equitabel rewards* bernilai Tinggi, *The personality Job fit* bernilai Tinggi, *Mentally challenging work* bernilai Tinggi, *Supportive Colleagues* bernilai Tinggi, dan *Supportive working conditions* bernilai Tinggi.

*Organizational Citizenship Behavior (OCB)* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja baik secara simultan maupun parsial, dimana dari hasil regresi diperoleh bahwa *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Agus Triyanto dan The Elisabeth Cintya Santosa. 2009. *Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Pengaruhnya terhadap Keinginan Keluar dan Kepuasan Kerja Karyawan*. Jurnal Manajemen, Vol.7, No.4, Mei 2009.
- Dwi Hardaningtyas. 2007. *Pengaruh Tingkat Kecerdasan Emosi dan Sikap terhadap Budaya Organisasi dalam Pembentukan OCB*. Surabaya : UNAIR.
- Ellen A. Ensher, Elisa J. Grant-Vallone, Stewart I. Donaldson. 2001. *Effects of Perceived Discrimination on Job Satisfaction, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior, and Grievances*. Human Resource Development Quarterly, vol. 12, no. 1, Spring 2001.
- Imam Ghozali. 2004. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Luthans, Fred. 2006. *Perilaku organisasi, Edisi sepuluh*. Yogyakarta : Penerbit ANDI.
- Podsakoff, P.M., & MacKenzie, S.B. 2005. *Organizational Citizenship Behaviors and sales unit effectiveness*. Journal of Marketing Research.
- Robbins, Stephen P. 2007. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : PT. Indeks Gramedia.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung : Alfabeta.
- Ung Hee Lee, Hye Kyoung Kim, dan Young Hyung Kim. 2013. *Determinants of Organizational Citizenship Behavior and Its Outcomes*. Global Business and Management Research: An International Journal 2013 Vol. 5, No. 1.
- <http://www.antoe.web.id/?p=438>
- [www.klik-galamedia.com/guru-honorertagih-janji](http://www.klik-galamedia.com/guru-honorertagih-janji), 05 juli 2013
- <http://m.inilah.com/read/detail/2016340>
- <http://sdplussunanpandanaranpapungan.blogspot.com/2012/05/maksud-dan-tujuan-pendirian-sekolah.htm>

## ***Customer Perceived Value dan Loyalitas Nasabah Asuransi***

**Rd. Dandy Tresna**

Dosen Tetap STIE STEMBI – Bandung Business School

**Agung M. Taufik**

Dosen Tetap STIE STEMBI – Bandung Business School

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk memotret kondisi loyalitas dan *customer perceived value* nasabah asuransi di Kota Bandung. Selain itu penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui pengaruh *customer perceived value* yang terdiri dari *emotional value*, *social value*, *price/value for money* dan *quality/performance value* terhadap loyalitas nasabah asuransi di kota Bandung.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif, asosiatif dan inferensial. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran kuesioner kepada nasabah Asuransi di Kota Bandung secara Aksidental sampling dengan jumlah sampel 100 nasabah. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi loyalitas dan *customer perceived value* nasabah asuransi di Kota Bandung masih kurang. Selain itu terdapat pengaruh *customer perceived value* yang terdiri dari *emotional value*, *social value*, *price/value for money* dan *quality/performance value* terhadap loyalitas nasabah asuransi di kota Bandung baik secara simultan maupun parsial.

**Kata Kunci :** *Customer Perceived Value, Emotional Value, Social Value, Value For Money, Performance Value, Loyalitas.*

### **PENDAHULUAN**

Asuransi merupakan usaha yang berdasarkan atas dasar kepercayaan dari tertanggung terhadap penanggung. Kepuasan nasabah merupakan hal yang penting dalam dunia asuransi, mengingat kepuasan nasabah merupakan orientasi utama perusahaan saat ini. Seorang nasabah mungkin mengalami bermacam-macam tingkat kepuasan. Jika kinerja melebihi harapan, nasabah sangat puas atau sangat senang. Begitu pula sebaliknya. Perusahaan-perusahaan yang paling berhasil dewasa ini sedang meningkatkan harapan-harapan dan memberikan kinerja yang meningkat untuk memenuhi harapan tersebut (Kotler, 2009:164).

Terciptanya kepuasan nasabah memberikan manfaat dalam keberhasilan

suatu usaha yang bergerak dalam bidang jasa. Upaya untuk mewujudkan kepuasan nasabah secara menyeluruh memang tidak mudah, dikarenakan nasabah yang dihadapi saat ini berbeda dengan nasabah yang lalu. Kotler (2009:140) mengemukakan banyak perusahaan secara sistematis mengukur seberapa baik mereka memperlakukan pelanggan mereka, mengenali faktor-faktor yang membentuk kepuasan. Perusahaan akan bertindak bijaksana dalam mengukur kepuasan pelanggan secara teratur. Salah satu usaha yang dapat dilakukan untuk menciptakan dan mempertahankan kepuasan nasabah adalah dengan memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah.

Mengingat semakin ketatnya persaingan di bisnis ini maka perusahaan Asuransi harus memiliki keunggulan yakni

harus bisa memberikan kepuasan kepada nasabahnya sehingga nasabah menjadi loyal kepada perusahaan. Pada saat ini, masyarakat sudah menyadari pentingnya asuransi. Untuk itu untuk menjadi perusahaan yang terdepan dan terbaik adalah bahwa nilai yang dipersepsikan oleh nasabah merupakan sebuah kunci strategi untuk membantu menjelaskan perilaku pembelian ulang, kesetiaan terhadap merk, dan hubungan komitmen.

Dengan fokus pada *customer perceived value*, perusahaan dapat lebih memahami apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen dari pasar sasarnya dan memberikan kepuasan kepada konsumen dengan cara yang lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan pesaingnya. Para nasabah yang sangat puas menghasilkan beberapa manfaat bagi perusahaan. Nasabah yang puas akan kurang sensitif terhadap harga, berbicara kepada orang lain tentang kebaikan perusahaan dan produk-produknya, dan tetap setia untuk periode yang lebih lama.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana potret *customer perceived value* dan loyalitas nasabah asuransi di kota Bandung. Selain itu, peneliti ingin mengetahui bagaimana pengaruh *customer perceived value* dengan dimensi *quality/performance value*, *emotional value*, *price/value for money*, dan *social value* terhadap loyalitas nasabah Asuransi di Kota Bandung baik secara simultan maupun parsial.

## KAJIAN LITERATUR

### **Customer Perceived Value**

Menurut **Woodall (2003)** ada 18 nama yang berbeda untuk *customer value* yang berasal dari pembelian dan penggunaan produk. Istilah-istilah yang umum digunakan dalam marketing antara lain : *perceived value*, *customer value*, *value* dan *value for money*".

Definisi *Customer Perceived Value* yang paling umum dan sering digunakan adalah definisi yang ditulis oleh **Zeithaml (1996:501)** ia mengartikan " *Customer Perceived Value* sebagai keseluruhan proses evaluasi konsumen atas utilitas produk

berdasarkan persepsinya tentang manfaat yang diterima dan pengorbanan yang diberikan".

Berdasarkan riset yang dilakukan **Sweeney dan Soutar (2001)** dalam **Fandy (2004:141)**, nilai pelanggan terdiri dari empat aspek utama. Keempat dimensi tersebut adalah :

- (1) *Quality / Performance Value*, yakni utilitas yang diperoleh dari persepsi terhadap kualitas dan kinerja yang diharapkan atas produk. Pengertiannya adalah bahwa kualitas produk konsisten, produk dibuat dengan baik, produk memiliki standard kualitas yang dapat diterima, produk akan berfungsi secara konsisten.
- (2) *Emotional Value*, yaitu utilitas yang berasal dari perasaan atau afektif / emosi positif yang ditimbulkan dari mengkonsumsi produk. Dimana produk yang dikonsumsi benar-benar akan dinikmati atau ingin menggunakannya. Selain itu dari segi nilai emosional lainnya, produk yang dipersepsikan dapat memberikan kesenangan dan kenikmatan.
- (3) *Price / Value for Money*, yakni utilitas yang didapat dari produk dikarenakan reduksi biaya jangka pendek dan biaya jangka panjang. Dalam hal ini adalah bahwa produk ini masuk akal, produknya menawarkan *value for money*, produknya merupakan produk yang bagus sesuai dengan harganya dan juga akan ekonomis.
- (4) *Social Value*, yaitu utilitas yang didapatkan dari kemampuan produk untuk meningkatkan konsep diri social konsumen. Maksudnya adalah produk yang digunakan akan membuat orang yang memakainya merasa diterima, dapat meningkatkan persepsi orang lain terhadap pemakainya, dapat membuat kesan yang bagus bagi orang lain ataupun memberikan pemilikinya pengakuan social.

Pentingnya *Customer Perceived Value* menurut **Sweeney dan Soutar (2001)**, bahwa nilai yang dipersepsikan oleh pelanggan merupakan sebuah kunci strategi untuk membantu menjelaskan perilaku pembelian ulang, kesetiaan terhadap merek, dan hubungan komitmen”.

Meskipun *value* adalah sesuatu yang bersifat abstrak, namun penting sekali untuk dimengerti oleh para pemasar, karena hal ini berhubungan dengan *consumer's perspective*. Penilaian produk dari sudut pandang konsumen ini bisa menimbulkan sikap positif atau negative, maka dari itu mengembangkan sebuah *consumer value* harus menjadi dasar dan kewajiban bagi setiap perusahaan di jaman sekarang ini.

Dengan focus pada *customer perceived value*, perusahaan dapat lebih memahami apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen dari pasar sasarnya dan memberikan kepuasan kepada konsumen dengan cara yang lebih efektif dan efisien dibandingkan pesaingnya sehingga menciptakan loyalitas nasabah terhadap perusahaan.

### Loyalitas Nasabah

Menurut **Griffin (2005 : 5)** konsep loyalitas pelanggan lebih banyak dikaitkan dengan perilaku (*behaviour*) dari pada dengan sikap. Pelanggan yang loyal adalah orang yang melakukan pembelian berulang secara teratur, membeli antar lini produk dan jasa, mereferensikan kepada orang lain, dan menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing (**Griffin, 2005 : 31**).”

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi perkembangan loyalitas. Seperti yang dikatakan **Griffin (2005:20)**, dua faktor yang sangat penting bila ingin mengembangkan loyalitas, yaitu ketertarikan (*attachment*) yang tinggi terhadap produk atau jasa tertentu dibandingkan terhadap produk atau jasa pesaing potensial, dan pembelian berulang.

Menurut **Griffin (2005:31)** “ketertarikan yang dirasakan pelanggan terhadap produk atau jasa dibentuk oleh dua dimensi, yaitu tingkat preferensi (seberapa

besar keyakinan pelanggan terhadap produk atau jasa tertentu) dan tingkat diferensiasi produk yang dipersepsikan (seberapa signifikan pelanggan membedakan produk atau jasa tertentu dari alternatif-alternatif lain). Bila kedua faktor ini diklasifikasi silang, muncul empat kemungkinan ketertarikan.”

“Ketertarikan (*attachment*) paling tinggi bila pelanggan mempunyai preferensi yang kuat akan produk atau jasa tertentu dan dapat secara jelas membedakannya dari produk-produk pesaing. Sikap yang lemah terhadap produk atau jasa suatu perusahaan tetapi menganggap bahwa produk perusahaan itu berbeda dari tawaran pesaing, diterjemahkan ketertarikan yang tinggi dan selanjutnya dapat berkontribusi pada loyalitas (**Griffin, 2005:21**).”

### Customer Perceived Value Dan Loyalitas

Menyampaikan nilai kepada konsumen menjadi hal yang sangat penting karena berhubungan dengan kepuasan pelanggan, dimana hal ini bisa membangun hubungan jangka panjang antara perusahaan dan konsumen serta dapat memenangkan bisnis. Telah banyak penelitian yang menunjukkan bahwa persepsi pelanggan merupakan faktor pendorong dari kepuasan dan kesetiaan konsumen.

Hubungan yang menggambarkan *customer perceived value* dan loyalitas konsumen dapat dijelaskan pada proses penyampaian nilai yang dikembangkan oleh **Chia Chi Lin (2003)** yang dijelaskan bahwa, *performance* sebuah produk harus disertai dengan penyampaian *value*. *Value* disini adalah *actual value* yang akan disampaikan oleh perusahaan kepada konsumen lewat produk atau jasa yang ditawarkan. Dari *value* tersebut akan tercipta sebuah *customer expectation*. *Customer Expectation* adalah segala sesuatu (harapan) yang diinginkan konsumen alam suatu produk atau jasa yang terbentuk dari pengalaman pembelian sebelumnya, *word of mouth*, informasi dari marketer, iklan atau pesaing. Setelah terbentuk harapan (*expectation*), konsumen akan melakukan proses evaluasi terhadap produk atau jasa sesuai dengan persepsinya

masing-masing. Inilah yang dinamakan *Customer Perceived Value*. Jika apa yang dipersepsikan lebih besar dari harapannya, maka akan terjadi kepuasan (*Customer Satisfaction*).

*Customer Satisfaction* bisa menimbulkan *Customer Complaints* dan *Customer Loyalty*. Jika konsumen merasa puas akan kualitas produk dan jasa yang ditawarkan perusahaan, maka ia akan melakukan pembelian ulang terhadap produk dan jasa tersebut secara rutin yang menimbulkan kesetiaan konsumen (*Customer Loyalty*).

Namun jika konsumen merasa kurang puas atas produk dan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, ia akan mengajukan *complaints*. *Customer Complaints* adalah responden yang melaporkan suatu masalah kepada perusahaan yang berkaitan dengan produk atau jasa yang dikonsumsi.

Berdasarkan atas kerangka pemikiran dan rumusan masalah, maka hipotesis yang dapat diambil yaitu *Quality / Performance Value*, *Emotional Value*, *Price / Value for Money*, dan *Social Value* berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap loyalitas nasabah Asuransi di Kota Bandung.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan berdasarkan statistik deskriptif, asosiatif dan inferensial. Statistik Deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi sedangkan statistik asosiatif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa hubungan antar satu variabel dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2011 : 206). Adapun statistik inferensial digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi” (Sugiyono, 2011 : 207).

Sebagai penjabaran lebih lanjut dari operasionalisasi variabel, pengukuran variabel yang diobservasi terdiri dari unsur variabel, indikator dan skala pengukuran. Variabel *Quality / Performance Value* diukur

dengan empat indikator, *Emotional Value* diukur dengan satu indikator, *Price / Value for Money* diukur dengan tiga indikator, *Social Value* diukur dengan tiga indikator dan loyalitas diukur dengan empat indikator.

Penentuan sampel data dilakukan dengan mengacu pada teknik Aksidental (*Non probability Sampling*). Unit analisis penelitian ini adalah nasabah asuransi di Kota Bandung. Dengan menggunakan rumus iterasi dengan tingkat kesalahan 10% adalah 88 responden. Untuk menghindari kekurangan, maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang nasabah asuransi di kota Bandung.

Ada dua konsep untuk mengukur kualitas data, yaitu : reliabilitas dan validitas. Untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, dan juga untuk menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen maka dalam penelitian ini akan menggunakan analisis regresi. Dalam analisis regresi, selain mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Variabel dependen diasumsikan random/stokastik, yang berarti mempunyai distribusi *probabilistic*. Variabel *independen*/bebas diasumsikan memiliki nilai tetap (dalam pengambilan sampel yang berulang). Ada lima cara untuk menguji regresi yaitu : uji multikolinieritas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas, uji normalitas, uji linieritas. (Imam, 2011:43).

Setelah diketahui hasil dari kelima uji diatas selanjutnya dilakukan analisis dengan regresi linier berganda. Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Secara verbal  $R^2$  digunakan untuk mengetahui proporsi atau presentase variasi total dalam variabel dependen (Y) yang diakibatkan oleh variabel independen (X), adapun sifat-sifat  $R^2$  adalah : Besar non negative Batasannya adalah  $0 \leq R^2 \leq 1$

Dan terakhir akan dilakukan pengujian terhadap hipotesis penelitian yang diajukan dengan menggunakan uji F dan uji t. Untuk menghitung Uji F pada penelitian ini

dilakukan dengan bantuan SPSS yang berguna untuk mengetahui apakah secara simultan koefisien variabel bebas mempunyai pengaruh nyata atau tidak terhadap variabel terikat diperlukan uji F.

Untuk mengetahui sumbangsih dari variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat digunakan uji parsial atau uji t, guna mengetahui koefisien regresi variabel bebas, apakah mempunyai pengaruh yang signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (Sugiyono, 2011:250).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data hasil penyebaran instrumen penelitian, secara deskriptif, gambaran kondisi dan pencapaian *customer perceived value* dan loyalitas nasabah asuransi di Kota Bandung adalah secara keseluruhan kondisi *customer perceived value* nasabah asuransi di Kota Bandung sudah baik. Variabel *quality/performance value*, *emotional value* dan *price/value for money* menurut persepsi nasabah asuransi di Kota Bandung sudah baik, namun variabel *social value* masih berada dalam kondisi sedang. Adapun kondisi loyalitas nasabah asuransi di Kota Bandung berada dalam kondisi sedang.

Untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh keempat variabel *customer perceived value* secara simultan terhadap variabel loyalitas adalah dengan melakukan pengujian dengan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Dari hasil pengujian diperoleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.697. Ini berarti, secara bersama-sama variabel *customer perceived value* yang terdiri dari sub variabel *quality / performance value*, *emotional value*, *price / value for money* dan *social value* memberikan pengaruh sebesar 69.70% secara simultan terhadap Loyalitas nasabah asuransi. Adapun sisanya sebesar 30.3% disebabkan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Statistik uji yang digunakan untuk menguji hipotesis tersebut ialah uji - F. Berdasarkan hasil pengolahan data sebagaimana terlihat pada Tabel ANOVA diatas, diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 51.844. Sedangkan nilai  $F_{tabel}$  pada taraf nyata ( $\alpha$ ) 5%

dengan derajat bebas  $v_1 = k = 4$  dan  $v_2 = n - k - 1 = 95 - 4 - 1 = 90$  ialah sebesar 2.47. Karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak yang berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara *customer perceived value* yang terdiri dari sub variabel *quality / performance value*, *emotional value*, *price / value for money* dan *social value* terhadap Loyalitas nasabah asuransi di Kota Bandung.

Secara parsial, diperoleh hasil bahwa koefisien regresi  $X_1$  adalah 0.431 hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan variabel *customer perceived value* tentang variabel *quality / performance value* sebesar satu satuan nilai akan meningkatkan loyalitas nasabah asuransi sebesar 0.431 satuan nilai atau sebesar 43.1% dengan asumsi variabel lainnya adalah konstan. Koefisien regresi  $X_2$  adalah - 0.601 hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan variabel *customer perceived value* tentang variabel *emotional value* sebesar satu satuan nilai akan menurunkan loyalitas nasabah asuransi sebesar 0.601 satuan nilai atau sebesar 60.1% dengan asumsi variabel lainnya adalah konstan. Koefisien regresi  $X_3$  adalah 0.684 hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan variabel *customer perceived value* tentang variabel *price / value for money* sebesar satu satuan nilai akan meningkatkan loyalitas nasabah asuransi sebesar 0.684 satuan nilai atau sebesar 68.4% dengan asumsi variabel lainnya adalah konstan. Koefisien regresi  $X_4$  adalah 0.345 hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan variabel *customer perceived value* tentang variabel *social value* sebesar satu satuan nilai akan meningkatkan loyalitas nasabah asuransi sebesar 0.345 satuan nilai atau sebesar 34.5% dengan asumsi variabel lainnya adalah konstan.

Hasil pengujian hipotesis pengaruh masing-masing variabel *quality / performance value* ( $X_1$ ), *emotional value* ( $X_2$ ), *price / value for money* ( $X_3$ ), *social value* ( $X_4$ ) secara parsial terhadap loyalitas (Y) nasabah asuransi di Kota Bandung dipaparkan dalam penjelasan selanjutnya. Variabel *quality / performance value* terbukti mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah asuransi di Kota Bandung. Hal ini ditunjukkan oleh  $t_{hitung}$  lebih besar dari

$t_{\text{tabel}}$  yaitu  $2.950 > 2.632$ . Disamping itu dengan melihat pada tabel *Coefficients*, nilai signifikan  $t(p)$  lebih kecil dari taraf  $\alpha = 5\%$  yaitu  $0.004 < 0.05$ . Artinya semakin mudah prosedur atau aturan klaim, semakin baik dan cepat proses pelayanan klaim, semakin banyak jaringan rekanan dan semakin baik hasil pekerjaan rekanan atau yang disebut *quality / performance value* maka akan semakin baik pula tingkat loyalitas nasabah asuransi di Kota Bandung.

Variabel *emotional value* terbukti tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah di Kota Bandung. Hal ini ditunjukkan oleh  $t_{\text{hitung}}$  lebih kecil dari  $t_{\text{tabel}}$  yaitu  $-1.545 < 2.632$ . Disamping itu dengan melihat pada tabel *Coefficients*, nilai signifikan  $t(p)$  lebih kecil dari taraf  $\alpha = 5\%$  yaitu  $0.126 > 0.05$ . Artinya semakin tenang mengikuti asuransi atau yang disebut *emotional value* maka akan semakin menurun tingkat loyalitas nasabah asuransi di Kota Bandung.

Variabel *price / value for money* terbukti mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah asuransi di Kota Bandung. Hal ini ditunjukkan oleh  $t_{\text{hitung}}$  lebih besar dari  $t_{\text{tabel}}$  yaitu  $3.391 > 2.632$ . Disamping itu dengan melihat pada tabel *Coefficients*, nilai signifikan  $t(p)$  lebih kecil dari taraf  $\alpha = 5\%$  yaitu  $0.001 < 0.05$ . Artinya premi yang dibayarkan sesuai pelayanan, premi yang dibayarkan sesuai dengan jaminan yang diberikan dan dengan membeli asuransi mengurangi kerugian yang lebih besar atau yang disebut *price / value for money* maka akan semakin meningkat loyalitas nasabah asuransi di Kota Bandung.

Variabel *social value* terbukti mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah asuransi di Kota Bandung. Hal ini ditunjukkan oleh  $t_{\text{hitung}}$  lebih besar dari  $t_{\text{tabel}}$  yaitu  $4.556 > 2.632$ . Disamping itu dengan melihat pada tabel *Coefficients*, nilai signifikan  $t(p)$  lebih kecil dari taraf  $\alpha = 5\%$  yaitu  $0.000 < 0.05$ . Artinya semakin mengikuti asuransi memberi kesan dan persepsi yang baik, semakin mengikuti asuransi membuat percaya diri, semakin mengikuti asuransi meningkatkan cara pandang orang lain atau yang disebut *social value* maka akan semakin

tinggi pula tingkat loyalitas nasabah asuransi di Kota Bandung.

Pengaruh terbesar *customer perceived value* dengan sub variabel *social value* merupakan pengaruh yang paling besar terhadap loyalitas. Hal ini terlihat dengan tingkat signifikansi yang lebih tinggi dibandingkan variabel yang lain yaitu 4.556. Jika kita membandingkan antara besarnya pengaruh dengan besarnya bobot ternyata berbanding terbalik. Artinya adalah nilai perhatian nasabah terhadap persepsi nilai pelanggan berdasarkan nilai *social value* yang selama ini berada pada kategori sedang ternyata memberikan pengaruh yang paling besar terhadap loyalitas nasabah asuransi di Kota Bandung. Untuk itu perusahaan harus lebih mempertahankan atau dapat lebih lagi meningkatkan jenis produk asuransi dan lebih memperkenalkan brand asuransi yang dijual sehingga dapat meningkatkan konsep diri *social value* nasabah.

Pengaruh kedua terbesar *customer perceived value* dengan sub variabel *price / value for money* merupakan pengaruh yang kedua terbesar terhadap loyalitas. Hal ini terlihat dengan tingkat signifikansi kedua tertinggi dibandingkan variabel yang lain yaitu 3.391. Jika kita membandingkan antara besarnya pengaruh dengan besarnya bobot adalah bahwa nilai perhatian nasabah terhadap harga itu tinggi dan berpengaruh terhadap loyalitas juga tinggi. Artinya adalah nilai perhatian nasabah terhadap persepsi nilai pelanggan berdasarkan nilai harga telah sesuai namun dalam hal ini perusahaan harus memperbaiki pelayanan dan jaminan yang diberikan lebih luas lagi dengan tarif premi yang tidak berubah, selain itu memberikan jaminan produk asuransi yang lebih luas dengan tarif premi yang tetap.

Pengaruh kedua terkecil *customer perceived value* dengan sub variabel *quality / performance value* merupakan pengaruh yang kedua terkecil terhadap loyalitas. Hal ini terlihat dengan tingkat signifikansi yang cukup tinggi dibandingkan variabel yang lain yaitu 2.950. Jika kita membandingkan antara besarnya pengaruh dengan besarnya bobot ternyata hasilnya adalah bahwa nilai perhatian nasabah terhadap kualitas produk

itu tinggi dan berpengaruh terhadap loyalitas namun masih rendah. Artinya adalah nilai perhatian nasabah terhadap persepsi nilai pelanggan berdasarkan nilai kualitas cukup sesuai namun dalam hal ini perusahaan harus lebih mempermudah kembali prosedur atau aturan klaim serta memperbanyak jaringan rekanan yang tersebar di kota Bandung dan memberikan pelayanan yang lebih baik lagi dan cepat juga memperketat pengawasan terhadap rekanan sehingga memberikan hasil pekerjaan yang lebih baik lagi untuk nasabah asuransi.

Pengaruh terkecil dan bahkan tidak berpengaruh variabel *customer perceived value* dengan sub variabel *emotional value* merupakan variabel yang tidak berpengaruh terhadap loyalitas. Hal ini terlihat dengan tingkat signifikansi yang rendah dibandingkan variabel yang lain yaitu -1.545. Jika kita membandingkan antara besarnya pengaruh dengan besarnya bobot ternyata berbanding terbalik. Artinya adalah nilai perhatian nasabah terhadap persepsi nilai pelanggan berdasarkan nilai *emotional value* yang selama ini berada pada kategori paling tinggi ternyata tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah asuransi di Kota Bandung.

Dari hasil penelitian tersebut dapat kita lihat bahwa *customer perceived value* yang terdiri dari sub variabel *quality / performance value, emotional value, price / value for money* dan *social value* memberikan pengaruh yang signifikan secara simultan namun secara parsial sub variabel *emotional value* tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah asuransi di Kota Bandung.

Hubungan keterkaitan dengan teori dan penelitian adalah bahwa benar *customer perceived value* dengan sub variabelnya berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Penelitian ini seiring dengan teori yang dikemukakan oleh Griffin (2005:20), dua faktor yang sangat penting bila ingin mengembangkan loyalitas, yaitu ketertarikan (*attachment*) yang tinggi terhadap produk atau jasa tertentu dibandingkan terhadap produk atau jasa pesaing potensial, dan pembelian berulang. Pengaruh *customer*

*perceived value* terhadap loyalitas juga telah dibuktikan oleh hasil penelitian Chia Chi Lin (2003) dari London Metropolitan University adalah bahwa dikarenakan apa yang dipersepsikan lebih besar dari harapannya, maka akan terjadi kepuasan, dan kepuasan dapat menimbulkan kesetiaan nasabah. Persepsi pelanggan merupakan faktor pendorong dari kepuasan dan kesetiaan konsumen. Selain itu, penelitian ini juga menguatkan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Marselina (2007) yang menunjukkan bahwa "*consumer perceived value* berpengaruh positif dan signifikan sebesar 69.6% terhadap kepuasan konsumen". Dengan begitu bahwa persepsi nilai pelanggan sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan kepuasan dapat menimbulkan loyalitas.

## PENUTUP

Berdasarkan data hasil penyebaran instrumen penelitian, secara deskriptif, gambaran kondisi dan pencapaian *customer perceived value* dan loyalitas nasabah asuransi di Kota Bandung adalah secara keseluruhan kondisi *customer perceived value* nasabah asuransi di Kota Bandung sudah baik. Variabel *quality/performance value, emotional value* dan *price/value for money* menurut persepsi nasabah asuransi di Kota Bandung sudah baik, namun variabel *social value* masih berada dalam kondisi sedang. Sedangkan kondisi loyalitas nasabah asuransi di Kota Bandung berada dalam kondisi sedang.

Seluruh item pernyataan dalam instrumen penelitian dinyatakan valid dan seluruh variabel dinyatakan reliabel sehingga seluruh data dapat diolah lebih lanjut.

Secara simultan, *customer perceived value* yang terdiri dari *quality/performance value, social value, emotional value* dan *price/value for money* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah asuransi di Kota Bandung. Sedangkan secara parsial, *quality/performance value, social value* dan *price/value for money* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah asuransi di Kota Bandung. Adapun *emotional value* memiliki pengaruh negatif dan tidak

signifikan terhadap loyalitas nasabah asuransi di Kota Bandung.

Saran-saran yang dapat direkomendasikan berdasarkan hasil penelitian ini adalah hasil analisis deskriptif sebaiknya dijadikan sebagai data pendukung untuk melihat kondisi riil yang sebenarnya pada nasabah asuransi. Hal ini mengingat data hasil kuesioner tersebut baru diperoleh dari satu pihak yakni konsumen.

Untuk meningkatkan loyalitas nasabah asuransi di Kota Bandung, sebaiknya perusahaan asuransi lebih focus meningkatkan jenis produk asuransi dan lebih memperkenalkan brand asuransi yang dijual sehingga dapat meningkatkan konsep diri social nasabah.

Perusahaan asuransi juga harus memperbaiki pelayanan dan jaminan yang diberikan lebih luas lagi dengan tarif premi yang tidak berubah, selain itu memberikan jaminan produk asuransi yang lebih luas dengan tarif premi yang tetap.

Selain itu perusahaan harus lebih mempermudah prosedur atau aturan klaim serta memperbanyak jaringan rekanan yang tersebar di kota Bandung dan memberikan pelayanan yang lebih baik lagi dan cepat juga memperketat pengawasan terhadap rekanan sehingga memberikan hasil pekerjaan yang lebih baik lagi untuk nasabah asuransi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata, 2003. Dasar – dasar Pelayanan Prima, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Fandy Tjiptono dan Gregorious Chandra, 2005. *Service, Quality, Satisfaction*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, Yanto Chandra dan Anastasia Diana, 2004. *Marketing Scales*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2009. *Marketing Management*. Pearson International Edition, New Jersey.
- Marselina Kristianti Karsaman, 2007. Tesis Pengaruh Consumer Perceived Value Terhadap Kepuasan Pelanggan, Bandung
- Nanang Kusnandar Ssi, 2007. Modul Praktikum Statistik, Bandung
- Oka A. Yoeti, Drs.H,MBA , 2005. Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan, PT. Pradnya Paramita, Jakarta
- Sugiyono, 2008. Metode Penelitian Bisnis. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Teddy Hikmat Fauzi, 2008. Pasar Uang dan Pasar Modal, LEMLIT UNPAS, Bandung.
- Zeithaml, Valarie A. and Mary Jo Bitner, 1996. *Services Marketing*. McGraw – Hill, Singapore.
- Chen dan Dubinsky, 2003 dalam <http://dissertations.ub.rug.nl/FILES/faculties/management/2006/tlj.Broekhuizen/C.3.pdf>
- Chia Chi Lin, 2003 dalam [http://www.ewu.edu/groups/cbpacea/2003Abstracts/The Role of Customer Perceived Value.pdf](http://www.ewu.edu/groups/cbpacea/2003Abstracts/The%20Role%20of%20Customer%20Perceived%20Value.pdf)
- Holbrook, 1994 dalam <http://dissertations.ub.rug.nl/FILES/faculties/management/2006/tlj.broekhuizen/C.3.pdf>
- Monroe, 1990 dalam <http://dissertations.ub.rug.nl/FILES/faculties/management/2006/tlj.broekhuizen/C.3.pdf>
- Sheth, Newman dan Gross, 1991 dalam <http://dissertations.ub.rug.nl/FILES/faculties/management/2006/tlj.broekhuizen/C.3.pdf>
- Sweeney dan Soutar, 2001 dalam <http://dissertations.ub.rug.nl/FILES/faculties/management/2006/tlj.broekhuizen/C.3.pdf>
- Woodall, 2003 dalam <http://dissertations.ub.rug.nl/FILES/faculties/management/2006/tlj.broekhuizen/C.3.pdf>
- Zeithaml, 1988 dalam <http://dissertations.ub.rug.nl/FILES/faculties/management/2006/tlj.broekhuizen/C.3.pdf>

# Keterlibatan Pekerja, Keinginan Karyawan Untuk Keluar Dan Komitmennya Pada Organisasi UKM Jasa Klinik Kecantikan Di Surabaya

Tri Siwi Agustina

Departemen Manajemen – Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga

E-mail : agustina2772@gmail.com

## Abstrak

*Nowadays, the rapid growth of service companies, especially in beauty service area can induce competition among business subjects. Not only focusing on how to attract consumers, but also how to plan and develop human resources. By knowing employee's involvement level they felt, the business doers on beauty services are eager to know how it can influence to reach company's goals. This research aims for knowing the influence of employee involvement that employee feels and the effect towards employee, whether it is directly or not through organization commitment as an intervening variable. The level of employee's intention to quit are considered important. The high turn-over rate is the big problem that avoided by companies because not only it is destructive, but also companies should ask about employees commitment that indirectly influence intention to quit. The objects of this research are front officers and beauty therapists at Natasha beauty clinic in Surabaya. After spreading 74 self-report questionnaire, 67 questionnaires were collected as a personal statement of each employee. Collected questionnaires then are processed and examined using path analysis technique. The result of the research through path analysis model proved both hypothesis examination that front officers and beauty therapists Natasha beauty clinic in Surabaya have high working involvement so that directly and negatively influence significant towards intention to quit with path coefficient level -0,29 and CR -2,634 and also  $P \leq 0,05$ . While the indirect influence of the organization commitment as an intermediary variable results in smaller path coefficient level on -0,143. It means that the influence of increased employee's involvement level can directly decrease intention to quit by front officers and beauty therapist in Natasha Beauty Clinic in Surabaya. This is without influenced by employee's high organization commitment level.*

**Kata Kunci :** *Working Involvement, Organization Commitment, Intention To Quit.*

## PENDAHULUAN

Klinik kecantikan Natasha adalah sebuah klinik komersial yang bergerak di dalam bidang pelayanan jasa perawatan kecantikan kulit dan mayoritas karyawannya merupakan *front officer* dan *beauty therapist* yang secara langsung menangani para *customer* selain dokter yang sedang bertugas. Para *front officer* ini pada dasarnya bertugas untuk melayani pasien di bidang administrasi

sejak kedatangan mereka hingga kepulangannya, sedangkan *beauty therapist* melayani para pasien secara *personal* sesuai dengan keluhan dan jenis perawatan pilihan mereka, yang mana pastinya beraneka ragam karena tiap konsumen mempunyai masalah dan kebutuhan akan kecantikan kulit yang tidak sama antara satu dengan yang lain.

Profesi *beauty therapist* ini menuntut keahlian bagi siapa saja yang

melaksanakannya. Oleh karena itu, Klinik kecantikan Natasha rutin mengadakan proses *training* atau pelatihan terlebih dahulu bagi calon *beauty therapist* tersebut. Untuk menghasilkan *outcomes* yang berkualitas dan kepuasan dari semua pengguna jasanya, demi tercapainya tujuan-tujuan tersebut, organisasi perusahaan sangatlah perlu meningkatkan peran serta dari sumber daya para *front officer* maupun *beauty therapist* ini, mengingat mereka juga merupakan ujung tombak perusahaan yang utama. Oleh karena itu, keterlibatan yang maksimal dari seorang *front officer* dan *beauty therapist* dalam pekerjaannya diharapkan mampu meningkatkan *performance* atau kinerja organisasi perusahaan di bidang jasa pelayanan perawatan kecantikan sehingga membuat para pasiennya memutuskan untuk tetap memilih Klinik kecantikan Natasha ini secara berkelanjutan, mengingat sekarang banyak bermunculan klinik-klinik perawatan kecantikan serupa yang juga berkompeten dalam bidang ini.

*Job involvement* mempunyai pengaruh yang penting dalam menghasilkan kinerja atau *outcomes* dari suatu pekerjaan. Menurut Diefendorff, Brown, Kamin dan Lord dalam Lambert (2006: 2), "*Job involvement is a key factor influencing important individual and organizational outcomes*", artinya, keterlibatan kerja adalah faktor kunci dalam mempengaruhi kinerja karyawan baik secara individual serta kinerja perusahaan secara keseluruhan. Brown dalam Lambert (2006:2) juga menambahkan jika "*increasing job involvement can enhance organizational effectiveness and productivity by engaging employees more completely in their work and making work a more meaningful and fulfilling experience*". Dengan kata lain, bertambahnya keterlibatan kerja pada karyawan dapat meningkatkan produktivitas dan keefektifan perusahaan dengan cara melibatkan karyawan secara menyeluruh dalam pekerjaannya serta membuat pekerjaan tersebut menjadi lebih berarti dan penuh pengalaman.

Karyawan dengan perilaku seperti ini tampak lebih berperan secara aktif di dalam melaksanakan tugas-tugasnya dan lebih

memperhatikan situasi-situasi yang sedang dihadapi oleh perusahaan tempatnya bekerja daripada karyawan dengan tingkat keterlibatan pekerjaan yang rendah. Jika setiap karyawan selalu menempatkan pekerjaannya sebagai salah satu prioritas utama maka komitmennya terhadap organisasi perusahaan tersebut akan cenderung meningkat pula.

Mowday, Porter dan Steers (Lambert, 2006: 4) mengemukakan bahwa komitmen organisasi adalah kesetiaan kepada organisasi, identitas bagi organisasi itu sendiri dan nilai-nilai utama organisasi (seperti kebanggaan di dalam organisasi dan internalisasi dari tujuan-tujuan organisasi tersebut) serta keinginan untuk terlibat di dalam organisasi.

Selain berpengaruh terhadap *organizational commitment*, *Job involvement* juga berpengaruh terhadap *turnover intentions*. Sebuah studi penelitian tentang *Midwestern police officers* menghasilkan bahwa keterlibatan pekerjaan berpengaruh secara signifikan terhadap komitmen organisasi dan intensi atau keinginan keluar karyawan (McElroy, Morrow dan Wardlow, 1999). Semakin tinggi tingkat keterlibatan karyawan terhadap pekerjaannya maka semakin rendah tingkat perputaran atau pergantian karyawan yang terjadi dalam perusahaan. Begitu juga sebaliknya, semakin rendah tingkat kepedulian karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugasnya akan timbul banyak alasan dari karyawan untuk berhenti dan keluar dari pekerjaannya tersebut.

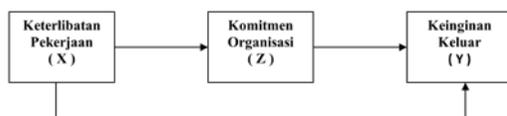
Fokus dari penelitian ini adalah menitikberatkan aspek keterlibatan pekerjaan yang dialami oleh setiap karyawan dan dampaknya pada komitmen terhadap organisasi di perusahaan tempatnya bekerja hingga sampai pada suatu keputusan bagi karyawan tersebut untuk tetap tinggal bekerja atau justru ingin berhenti dan meninggalkan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Apakah keterlibatan pekerjaan berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap keinginan keluar para *front officer*

dan *beauty therapist* Klinik Kecantikan Natasha; (2) Apakah keterlibatan pekerjaan berpengaruh secara tidak langsung terhadap keinginan keluar para *front officer* dan *beauty therapist* Klinik Kecantikan Natasha dengan komitmen organisasi sebagai variabel *intervening*.

Penelitian ini bertujuan : (1) untuk mengetahui pengaruh keterlibatan pekerjaan terhadap keinginan keluar para *front officer* dan *beauty therapist* Klinik Kecantikan Natasha secara langsung dan signifikan ; (2) untuk mengetahui pengaruh keterlibatan pekerjaan terhadap keinginan keluar para *front officer* dan *beauty therapist* Klinik Kecantikan Natasha secara tidak langsung dengan komitmen organisasi sebagai variabel *intervening*.

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah disebutkan, maka dalam penelitian ini digunakan sebuah konsep atau kerangka berpikir yang digambarkan melalui model analisis sebagai berikut:



Gambar 1.  
Kerangka Berfikir

Model analisis di atas terdiri dari tiga variabel yang akan diteliti dimana variabel keterlibatan pekerjaan merupakan *independent variable* atau variabel bebas yang tidak bergantung pada variabel lain dan diberi simbol (X). Variabel (X) ini berpengaruh terhadap variabel komitmen organisasi (Z) sebagai *intervening variable* atau variabel perantara dan variabel keinginan keluar (Y) yang merupakan *dependent variable* atau variabel tidak bebas, yaitu variabel yang dipengaruhi dan tergantung pada variabel keterlibatan pekerjaan (X) secara langsung ataupun tidak langsung karena melalui komitmen organisasi (Z) terlebih dahulu sebagai variabel perantara.

Sesuai dengan model analisis yang digambarkan di atas serta berlandaskan teori-

teori yang telah diuraikan sebelumnya, maka diperoleh dua hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini, yaitu:

1. Keterlibatan pekerjaan berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap keinginan keluar para *front officer* dan *beauty therapist* klinik kecantikan Natasha
2. Keterlibatan pekerjaan berpengaruh secara tidak langsung terhadap keinginan keluar para *front officer* dan *beauty therapist* dengan komitmen organisasi sebagai variabel *intervening*.

## METODE PENELITIAN

### Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang berfungsi untuk menguji hipotesis, pengukuran data dan membuat kesimpulan yang dapat digeneralisasikan.

### Definisi Operasional Variabel

Untuk memudahkan dalam memahami dan menganalisis permasalahan yang ada di dalam penelitian, serta agar tidak terjadi salah interpretasi atau perbedaan pandangan ketika mendefinisikan variabel-variabel penelitian, maka pada sub bagian bab ini akan dirumuskan definisi operasional variabel penelitian ini. Variabel eksogen (X) dalam penelitian ini yaitu keterlibatan pekerjaan (*job involvement*). Keterlibatan pekerjaan merupakan suatu kondisi yang timbul dalam diri *front officer* dan *beauty therapist* klinik kecantikan Natasha, dimana mereka mengidentifikasi dirinya dengan pekerjaannya, secara aktif berpartisipasi dalam pekerjaannya, dan menganggap bahwa kinerjanya sebagai hal pokok dan penting bagi nilai diri serta konsep dirinya. Variabel keterlibatan pekerjaan dinilai berdasarkan pada tabel analisis pengukur *job involvement* oleh Saleh dan Hosek (1976: 217-221) dengan indikator-indikator yang dinyatakan dalam 16 pernyataan. Variabel perantara (Z) dalam penelitian ini yaitu komitmen organisasi (*commitment organization*). Komitmen organisasi merupakan suatu keadaan dimana *front officer* dan *beauty therapist* klinik kecantikan Natasha mengidentifikasi

organisasi perusahaan dengan baik sehingga mendorong mereka untuk tetap mempertahankan keanggotaannya di dalam organisasi, bersedia melakukan usaha yang terbaik dan semaksimal mungkin demi organisasi, serta percaya juga menerima tujuan-tujuan dan nilai-nilai organisasi.

Variabel komitmen organisasi dinilai berdasarkan pada pendapat Mowday, Porter dan Steers dalam Luthans (2005: 218) dengan indikator-yang dinyatakan dalam 11 pernyataan yang diisi oleh karyawan. Variabel endogen (Y) dari penelitian ini adalah keinginan keluar (*turnover intentions*). Keinginan keluar merupakan sebuah proses pemikiran, perencanaan dan pengevaluasian *front officer* dan *beauty therapist* klinik kecantikan Natasha terhadap pekerjaannya sebelum hingga akhirnya sampai pada tahap keputusan untuk tetap tinggal atau justru berhenti dan meninggalkan pekerjaannya tersebut. Variabel keinginan keluar dinilai berdasarkan pada pendapat Hom dan Griffeth dalam Panggabean (2004: 141) dengan indikator-indikator yang dinyatakan dalam 5 pernyataan. Indikator-indikator tersebut diukur dengan menggunakan skala Likert. Dalam penelitian ini bobot skor yang diberikan untuk setiap indikator pertanyaan menggunakan skala Likert dengan rentang skala 1-4, dimana: 1 = Sangat Tidak Setuju (STS); 2 = Tidak Setuju (TS); 3 = Setuju (S); 4 = Sangat Setuju (SS).

### Teknik Pengumpulan Data

Untuk menghasilkan data yang relevan dengan tujuan penelitian serta memiliki validitas dan reliabilitas yang setinggi mungkin, maka penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data.

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Klinik Kecantikan Natasha di wilayah Kotamadya Surabaya yang tersebar di empat cabang yang berprofesi sebagai *front officer* dan *beauty therapist*. Jumlah karyawan yang bekerja sebagai *front officer* dan *beauty therapist* totalnya adalah 74 orang, dengan komposisi *front officer* sebanyak 23 karyawan dan *beauty therapist* berjumlah 51

karyawan. Oleh karena semua populasi dilibatkan pada penelitian ini maka disebut dengan sensus (teknik sampel jenuh).

### Teknik Analisis

#### Uji Validitas dan Reliabilitas

Untuk mendapatkan keyakinan mengenai sejauh mana alat ukur yang digunakan benar-benar dapat mengukur apa yang ingin diukur maka dilakukan uji validitas. Berdasarkan Masrun dalam Solimun (2005) menyatakan bahwa bila koefisien korelasi bernilai positif dan lebih besar dari 0,3 ( $>0,3$ ) maka indikator yang bersangkutan dianggap valid. Apabila korelasi antara skor total dengan skor masing-masing pernyataannya adalah signifikan, maka dapat dikatakan bahwa alat ukur tersebut mempunyai validitas (Sumarsono, 2002: 31).

Uji reliabilitas juga digunakan untuk mengetahui sampai sejauh mana hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran dilakukan dua kali atau lebih, atau dengan kata lain, reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama. Untuk mengetahui reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini digunakan pendekatan pengukuran reliabilitas konsistensi internal dengan taraf signifikansi yang digunakan adalah sebesar 5% dan menghitung uji *cronbach alpha* atau koefisien *alpha* ( $\alpha$ ). Jika  $\alpha < 0.6$  maka menunjukkan bahwa item pengukuran tidak *reliable* (Nunnally dalam Sekaran, 2006).

#### Uji Asumsi

Uji asumsi penelitian yang harus dipenuhi dalam prosedur pengumpulan dan pengolahan data yang dianalisis melalui teknik *path analysis* menurut Ferdinand (2002: 51) adalah uji *outliers* dan uji normalitas baik secara *univariate* maupun *multivariate*.

#### Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Model yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*), yang mana dapat digunakan untuk menganalisis secara bersama-sama atau secara simultan variabel

penelitian yang *complex*. Misalnya karena adanya variabel *intervening*, variabel moderasi, maupun variabel tergantung yang lebih dari satu. Analisis jalur adalah analisis yang digunakan untuk menjelaskan hubungan kausalitas antara satu atau beberapa variabel. *Path analysis* didasarkan pada perhitungan kuatnya hubungan kausal antara korelasi dari beberapa variabel (Ferdinand, 2002: 135). Menurut Solimun (2005), langkah-langkah dalam analisis jalur adalah:

1. Merancang model berdasarkan konsep dan teori
2. Pemeriksaan terhadap teori
3. Pendugaan parameter atau perhitungan koefisien *path*
4. Pemeriksaan validitas model. Sahih tidaknya suatu analisis tergantung dari terpenuhi atau tidaknya asumsi yang melandasi
5. Melakukan interpretasi hasil analisis, dengan cara: a). Memperhatikan validitas model; b). Menghitung pengaruh total dari setiap variabel yang mempunyai pengaruh kausal ke variabel endogen.

**Pengujian Hipotesis**

Pengujian hipotesis dapat diketahui melalui nilai *Critical Ratio* (CR) dan tingkat signifikansinya. Hipotesis akan diterima dan diakui kebenarannya apabila nilai koefisien jalur *standardized* dengan *Critical Ratio* lebih dari  $\pm 1,96$  ( $CR > \pm 1,96$ ) yang artinya terdapat pengaruh diantara variabel bebas terhadap variabel *intervening* dan atau terhadap variabel tergantung. Santoso (2007) juga menambahkan jika besar kecilnya pengaruh tersebut juga dapat dilihat dari tingkat signifikansinya yang bernilai kurang dari sama dengan 0,05 ( $P \leq 0.05$ ).

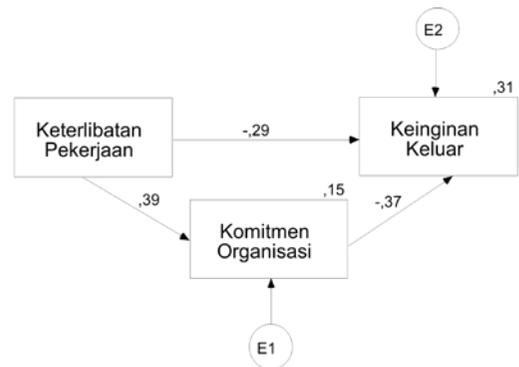
**HASIL**

**Hasil Model Analisis Jalur (*Path Analysis*)**

**Koefisien Jalur**

Berikut ini adalah gambar hasil pengujian *path analysis* dengan nilai koefisien

jalur *standardized* pada masing-masing variabel :



Gambar 2.  
Hasil Pengujian dengan Path Analysis

Berikut adalah rangkuman penjelasan dari hasil pengujian analisis jalur berdasarkan nilai koefisien jalur sesuai pada Gambar 2.:

1. Besar nilai koefisien jalur pada variabel keterlibatan pekerjaan menuju ke komitmen organisasi adalah sebesar 0,39. Hal ini mengindikasikan adanya pengaruh langsung yang positif atau searah diantara kedua variabel tersebut. Artinya, apabila keterlibatan pekerjaan mengalami perubahan yang meningkat maka secara langsung komitmen organisasi pun berubah meningkat, dan begitu pun sebaliknya.
2. Koefisien jalur berikutnya yakni antara variabel keterlibatan pekerjaan menuju ke keinginan keluar yang bernilai -0,29. Tanda negatif menunjukkan hubungan yang berlawanan atau berbanding terbalik dalam hubungan kedua variabel itu. Maksudnya, apabila besar nilai keterlibatan pekerjaan meningkat maka secara otomatis nilai keinginan keluar akan berubah menurun, dan begitu juga sebaliknya.
3. Tanda negatif muncul kembali pada nilai koefisien jalur yang kali ini terjadi pada hubungan antara variabel komitmen organisasi menuju ke keinginan keluar yaitu sebesar -0,37. Ini berarti sama halnya dengan kondisi pada koefisien

jalur sebelumnya, yaitu jika besar nilai komitmen organisasi mengalami penurunan maka yang terjadi pada keinginan keluar justru kebalikannya yang malah akan berubah meningkat, dan begitu pula sebaliknya.

Tabel 1.  
Pengaruh Langsung  
(Standardized Direct Effects)

Variabel	Keterlibatan Pekerjaan	Komitmen Organisasi
Komitmen Organisasi	0.386	0.000
Keinginan Keluar	-0.293	-0.370

Sumber: hasil olahan data

- Pengaruh tidak langsung juga muncul pada hubungan antara variabel keterlibatan pekerjaan terhadap keinginan keluar melalui komitmen organisasi. Besarnya pengaruh tidak langsung pada hubungan ini didapatkan dari hasil perkalian antara nilai koefisien jalur dari keterlibatan pekerjaan menuju ke komitmen organisasi (0,386) dengan nilai koefisien jalur dari komitmen organisasi menuju ke keinginan keluar (-0,370) yaitu -0,143.

Tabel 2.  
Pengaruh Tidak Langsung  
(Standardized Indirect Effects)

Variabel	Keterlibatan Pekerjaan	Komitmen Organisasi
Komitmen Organisasi	0.000	0.000
Keinginan Keluar	-0.143	0.000

Sumber: hasil olahan data

- Pengaruh total dalam hubungan antara variabel keterlibatan pekerjaan dengan keinginan keluar juga bisa didapatkan dengan cara menambahkan besar nilai koefisien jalur hubungan diantara kedua variabel tersebut, baik itu secara langsung (-0,293) maupun tidak langsung (-0,143), sehingga menghasilkan nilai sebesar -0,435.

Tabel 3.  
Pengaruh Total  
(Standardized Total Effects)

	Keterlibatan Pekerjaan	Komitmen Organisasi
Komitmen Organisasi	0.386	0.000
Keinginan Keluar	-0.435	-0.370

Sumber: hasil olahan data

### Pembuktian Hipotesis

Dalam penelitian ini, ada dua macam hipotesis yang ingin dibuktikan yaitu :

- Keterlibatan pekerjaan berpengaruh terhadap keinginan keluar secara langsung dan signifikan
- Keterlibatan pekerjaan berpengaruh terhadap keinginan keluar secara tidak langsung dengan komitmen organisasi sebagai variabel *intervening*.

Pengujian hipotesis digunakan untuk mengetahui bagaimana atau seberapa besar kuatnya pengaruh variabel-variabel yang dianalisis dengan menggunakan nilai CR (*critical ratio*) dan *level of significance* (P). Apabila nilai CR lebih besar dari ±1,96 dan tingkat signifikasinya kurang dari sama dengan 0,05 ( $P \leq 0.05$ ) maka dapat dikatakan bahwa pengaruh tersebut adalah signifikan, atau dengan kata lain terdapat pengaruh yang besar diantara variabel-variabelnya (Ferdinand, 2002: 141).

Hasil pengujian hipotesis antar tiap variabel dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.  
Nilai Pengujian Hipotesis

Variabel	CR	Tingkat Signifikansi
Keterlibatan Pekerjaan → Komitmen Organisasi	3.397	0.000
Keterlibatan Pekerjaan → Keinginan Keluar	-2.634	0.008
Komitmen Organisasi → Keinginan Keluar	-3.330	0.000

Sumber: hasil olahan data

Berdasarkan Tabel 4 di atas, dapat diketahui bahwa variabel keterlibatan

pekerjaan berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap keinginan keluar. Hal ini bisa dibuktikan dengan nilai CR yang dihasilkan oleh variabel tersebut yaitu sebesar -2,634 dengan tingkat signifikansinya sebesar 0,008. Hipotesis yang pertama ini sudah dapat diterima karena telah memenuhi syarat mempunyai nilai  $CR > \pm 1,96$  dan  $P \leq 0,05$ .

Pengaruh variabel keterlibatan pekerjaan terhadap keinginan keluar secara tidak langsung melalui komitmen organisasi telah diuji sebelumnya pada Tabel 1 (*Standardized Indirect Effects*). Dengan hasil mengalikan antara nilai koefisien jalur variabel keterlibatan pekerjaan menuju ke komitmen organisasi (0,386) dengan nilai koefisien jalur variabel komitmen organisasi menuju ke keinginan keluar (-0,370), yaitu sebesar -0,143 maka hipotesis yang kedua dalam penelitian ini pun sudah bisa diterima bahwa memang terdapat pengaruh secara tidak langsung antara variabel keterlibatan pekerjaan terhadap keinginan keluar melalui komitmen organisasi sebagai variabel *intervening*.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Keterlibatan Pekerjaan terhadap Keinginan Keluar

Melalui hasil uji penelitian didapatkan bahwa adanya keterlibatan pekerjaan membawa pengaruh secara langsung terhadap keinginan keluar pada para *front officer* dan *beauty therapist* Beauty Klinik Natasha yang menjadi obyek penelitian ini. Dari hasil pengujian dalam penelitian ini pun diketahui hasil pengaruhnya yang signifikan. Hal tersebut senada dengan hasil dari penelitian-penelitian sebelumnya yang juga menyatakan bahwa keterlibatan pekerjaan mempunyai pengaruh yang negatif (berlawanan) dan cukup signifikan terhadap keinginan keluar antara lain seperti Chughtai (2008) dan Vogelzang (2008).

Dengan melihat sebaran jawaban responden didapatkan mayoritas dari responden yaitu sebesar 65,1% menyatakan "setuju" dan sebanyak 26,9% justru

menjawab "sangat setuju" menghasilkan nilai *mean* dengan kategori penilaian yang tinggi. Hal tersebut menunjukkan bahwa para *front officer* dan *beauty therapist* klinik kecantikan Natasha sebagai obyek dalam penelitian ini merasa mempunyai rasa keterlibatan pekerjaan yang tinggi terhadap setiap jenis pekerjaan karyawan masing-masing. Hasil ini ternyata menghubungkan jawaban responden tentang variabel keinginan keluar yang menunjukkan nilai rata-rata dengan kategori yang sangat rendah. Artinya, para *front officer* dan *beauty therapist* klinik kecantikan Natasha ini memiliki rasa keinginan keluar yang sangat rendah karena dipengaruhi oleh adanya rasa keterlibatan pekerjaan yang tinggi dalam diri mereka. Pernyataan ini dipertegas dengan hasil pengujian yang menggunakan teknik *path analysis* yang memperoleh nilai koefisien jalur antara keterlibatan pekerjaan dengan keinginan keluar sebesar -0,29 serta berpengaruh secara langsung dan signifikan dengan nilai  $CR = -2,634$  dan  $P = 0,008$  yang telah memenuhi syarat.

Kanungo dalam Mantler dan Murphy (2005) : "Jika seseorang dengan tingkat keterlibatan pekerjaan yang tinggi selalu merasa bahwa pekerjaannya merupakan aspek utama dan bahkan dianggap penting untuk mengidentifikasi diri mereka masing-masing. Karyawan cenderung untuk memilih 'tenggelam' lebih dalam dalam mengerjakan tugas-tugas mereka di dalam pekerjaan dan tidak jarang bagi mereka untuk memikirkan hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaan tersebut ketika justru tidak bekerja atau di luar jam kerja mereka."

Pernyataan di atas didukung dengan item-item pengukur variabel keterlibatan pekerjaan yang dijadikan data pernyataan responden dalam kuesioner penelitian ini. Secara konstruk, 15 item pernyataan tentang keterlibatan pekerjaan yang ditanyakan dalam kuesioner telah diadaptasi dari Tabel *Factor Analysis of the 65 Item Ego Involvement Scale* (Saleh dan Hosek, 1976). Contohnya saja pada item pertama yang menanyakan tentang pentingnya pekerjaan dalam hidup responden. Sebanyak 61,2% dari mereka

menyatakan bahwa pekerjaan sangat penting bagi hidup mereka. Pernyataan berikutnya bisa dilihat dari item kelima yang membahas perihal keaktifan atau partisipasi karyawan dalam bekerja dengan nilai *mean* sebesar 3,36 yang menandakan bahwa mayoritas para *front officer* dan *beauty therapist* klinik kecantikan Natasha ini memang merasa berpartisipasi aktif dalam pekerjaan karyawan masing-masing.

Dapat dideskripsikan penilaian responden tentang keterlibatan pekerjaan di atas mempunyai pengaruh secara langsung dan signifikan terhadap jawaban-jawaban responden mengenai keinginan keluar. Hal ini bisa dibuktikan dengan melihat item-item pernyataan yang diadaptasi dari penelitian Hom dan Griffeth (1991) berikut juga hasil prosentase jawaban variabel keinginan keluar dari responden. Contohnya pada pernyataan pertama mengenai seringnya karyawan berpikir untuk berhenti bekerja dari perusahaan tempatnya bekerja sekarang. Nilai rata-rata sebesar 1,63 muncul menanggapi pernyataan pertama ini yang artinya bahwa mayoritas para *front officer* dan *beauty therapist* klinik kecantikan Natasha ini menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan pertama tersebut. Pernyataan lain yang bisa membuktikan terjadinya hubungan berpengaruh yang negatif dan signifikan antara keterlibatan pekerjaan dengan keinginan keluar yaitu pada item kelima. Sebanyak 38,8% dari responden menyatakan tidak setuju dan sisanya bahkan sangat tidak setuju (61,2%) jika mereka dianggap mempunyai keinginan untuk berhenti bekerja dan pindah keluar dalam waktu dekat. Itu artinya, tidak ada satu pun dari para *front officer* maupun *beauty therapist* klinik kecantikan Natasha ini yang berkeinginan untuk berhenti bekerja dan keluar dari klinik kecantikan Natasha dalam waktu dekat dikarenakan pengaruh keterlibatan pekerjaan mereka yang tinggi.

Mantler dan Murphy (2005) menegaskan bahwa keterlibatan pekerjaan itu lebih merupakan sebagai pernyataan diri (*personal state*) seseorang terhadap pekerjaannya, yang mana lebih diindikasikan tentang bagaimana individu itu merelasikan

atau menghubungkan dirinya dengan pekerjaan daripada hubungan dirinya dengan perusahaan tempatnya bekerja. Pengertian ini juga didukung oleh Brown (1996) dalam Mantler dan Murphy (2005) yang di dalam penelitiannya mengemukakan bahwa keterlibatan pekerjaan itu lebih diasosiasikan dengan karakteristik kepribadian seseorang seperti tingkat kewaspadaan yang tinggi. Selain itu, Mudrack (2004) dalam Mantler dan Murphy (2005) juga menambahkan bahwa karyawan dengan tingkat keterlibatan pekerjaan yang tinggi cenderung mempunyai sikap pantang menyerah, merasa kalau untuk terlibat dalam pekerjaan mereka merupakan suatu tuntutan moral, dan lebih memikirkan adanya pilihan-pilihan sesuai dengan kehendak dan cara mereka sendiri-sendiri.

Beberapa pengertian di atas merefleksikan salah satu hasil dalam penelitian ini yang merujuk pada variabel keinginan keluar. Seperti yang telah diketahui, meskipun para *front officer* dan *beauty therapist* klinik kecantikan Natasha ini menilai tingkat keterlibatan pekerjaan karyawan itu tinggi sehingga mempengaruhi secara langsung dan negatif signifikan terhadap sikap keinginan keluar mereka, namun masih ada beberapa orang dari total 67 responden yakni sebanyak 3 orang (4,5%) menyatakan sangat setuju dan 15 orang (22,4%) lagi merasa setuju dan bersedia untuk pindah ke perusahaan lain jika memang ada kesempatan yang lebih menarik. Hasil ini ditinjau dari segi pengertian dapat membuktikan pendapat dari Brown (1996) dan Mudrack (2004) sebelumnya mengenai definisi keterlibatan pekerjaan lainnya bahwa meskipun keterlibatan pekerjaan yang dihasilkan seorang karyawan itu terbilang tinggi, namun karyawan tersebut mempunyai hak penuh dalam menentukan setiap keputusan dalam pekerjaan mereka dan resiko yang dihadapi, termasuk dalam hal menonaktifkan pekerjaan yang sekarang dengan mencari alternatif pekerjaan lain di perusahaan yang berbeda.

### **Pengaruh Keterlibatan Pekerjaan terhadap Keinginan Keluar melalui Komitmen Organisasi**

Pembuktian hipotesis berikutnya didapatkan bahwa keterlibatan pekerjaan berpengaruh secara tidak langsung terhadap keinginan keluar melalui komitmen organisasi sebagai perantara. Hasil serupa juga didapatkan dalam penelitian sebelumnya oleh Blau dan Boal (1989) yang menyatakan bahwa : "Diantara keterlibatan pekerjaan dengan komitmen organisasi terjadi hubungan yang berpengaruh secara langsung dan positif signifikan, dan secara negatif signifikan terhadap keinginan keluar. Hal ini juga mengindikasikan keterlibatan pekerjaan dan komitmen organisasi secara timbal balik (*mutually*) dapat memprediksikan besarnya nilai *turnover*."

Mantler dan Murphy (2005) menambahkan apabila seorang individu itu mempunyai rasa keterlibatan pekerjaan yang tinggi cenderung merasakan kepuasan dengan pekerjaannya itu dan berkomitmen tinggi terhadap karier, profesi dan organisasi tempatnya bekerja (Brown, 1996; Carson *et. al.*, 1995; Cohen, 1995). Mereka jarang berpikir untuk berpindah ke perusahaan lain (Brown, 1996) dan secara umum meyakini kalau tujuan-tujuan pribadi mereka dengan tujuan-tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan bisa diselaraskan secara bersama-sama.

Hasil uji penghitungan dengan menggunakan teknik *path analysis* juga menghasilkan nilai atas beberapa koefisien jalur lainnya, yakni antara keterlibatan pekerjaan menuju ke komitmen organisasi sebesar 0,386 dengan nilai CR = 3,397 dan signifikan. Hal ini ditegaskan dengan pernyataan dari Janis, Loui dan Brown dalam Chughtai (2008) yang menyebutkan bahwa terjadinya hubungan yang positif dan signifikan antara variabel keterlibatan pekerjaan dengan variabel komitmen organisasi yaitu ketika individu itu merasa berkomitmen untuk terlibat dalam pekerjaannya maka akan berkomitmen juga kepada perusahaan tempatnya bekerja. Dengan kata lain, besar penilaian keterlibatan

pekerjaan para *front officer* dan *beauty therapist* klinik kecantikan Natasha ini berpengaruh terhadap tingkat komitmen mereka pada organisasi. Semakin tinggi keterlibatan pekerjaan yang dihasilkan, maka semakin tinggi pula komitmen karyawan yang diberikan kepada perusahaan.

Penilaian koefisien jalur antara komitmen organisasi menuju ke keinginan keluar sebesar -0,370 dengan nilai CR = -3,330 yang juga signifikan. Hasil penghitungan ini didukung oleh Greenberg dan Baron (1990) serta Mowday *et.al.* (1982). Mereka semua sependapat bahwa hubungan kuat terjadi antara komitmen organisasi dengan keinginan keluar, yang menyebutkan apabila seorang karyawan itu merasa berkomitmen tinggi kepada organisasi maka akan tetap ingin tinggal di dalam perusahaan tempatnya bekerja tersebut. Sehingga bisa disimpulkan pula bahwa penilaian para *front officer* dan *beauty therapist* klinik kecantikan Natasha terhadap komitmen organisasi yang tinggi mampu mempengaruhi secara negatif dan signifikan keinginan mereka untuk keluar. Jadi, semakin tinggi tingkat komitmen kepada organisasi mereka, maka semakin besar keinginan mereka untuk tetap tinggal di dalam perusahaan saat ini.

Berdasarkan penghitungan atas pengaruh tidak langsung antara keterlibatan pekerjaan terhadap keinginan keluar melalui komitmen organisasi sebagai variabel *intervening*, munculah nilai sebesar -0,143 pada koefisien jalurnya. Meskipun nilai yang dihasilkan oleh pengaruh tidak langsung ini tak sebesar nilai yang dihasilkan oleh pengaruh langsungnya (-0,293), namun masih bisa diterima karena telah memenuhi syarat batas nilai CR. Ini menandakan bahwa hubungan antara keterlibatan pekerjaan terhadap keinginan keluar secara langsung lebih besar pengaruhnya daripada secara tidak langsung yang melewati variabel komitmen organisasi dahulu.

Pada dasarnya, penelitian ini tidak membandingkan nilai koefisien jalur yang didapatkan dari pembuktian kedua hipotesis, namun dengan mengetahui besar nilai *standardized effects*-nya dapat mencari tahu

penyebab lebih kecilnya nilai pengaruh tidak langsung antara keterlibatan pekerjaan terhadap keinginan keluar dengan komitmen organisasi sebagai variabel perantara, daripada pengaruh langsungnya tersebut. Hal ini bisa dilihat dari nilai *mean* secara keseluruhan dari keterlibatan pekerjaan (3,19) yang lebih besar dari komitmen organisasi (3,15) yang otomatis membuat hasil perolehan nilai pengaruh langsung lebih besar daripada pengaruh tidak langsungnya. Selain itu, dengan melihat sebaran jawaban responden atas kuesioner komitmen organisasi, dapat diketahui juga bahwa masih terdapat sebanyak 3 orang (4,5%) yang sangat setuju dan 29 orang (43,3%) lainnya dari total 67 responden menyatakan setuju karena merasa dirinya dapat bekerja dengan sama baiknya di perusahaan lain selama pekerjaannya sejenis. Indikator ini selanjutnya juga mempengaruhi pernyataan responden atas kuesioner keinginan keluar pada item keempat yang menyebutkan bahwa masih terdapat 3 orang (4,5%) dari total 67 responden yang setuju dengan pernyataan tentang mempunyai harapan bisa menemukan pekerjaan sejenis di perusahaan lain.

Makna dari penjelasan di atas yaitu bahwa ketika tingkat keterlibatan pekerjaan seorang karyawan dipertanyakan seberapa besarnya, dalam mencari hubungannya dengan keinginan keluar mereka, maka berapapun hasil nilainya baik itu besar maupun kecil dapat dipengaruhi oleh tingkat komitmennya terhadap organisasi. Dengan kata lain, meskipun hasil jawaban dari responden terhadap item-item kuesioner keterlibatan pekerjaan dan komitmen organisasi termasuk kategori penilaian yang tinggi karena mempunyai nilai rata-rata yang tinggi pula, namun hasil dari jawaban responden menunjukkan bahwa masih ada beberapa orang dari para *front officer* dan *beauty therapist* klinik kecantikan Natasha ini yang merasa tidak terlalu berkomitmen tinggi kepada perusahaan tempat bekerjanya saat ini sehingga berkeinginan untuk keluar dari pekerjaan yang sekarang tersebut meskipun tidak langsung direalisasikan sepenuhnya (*actual turnover*) dalam waktu dekat.

Makna lain yang terkandung dari perbedaan kedua hasil nilai hipotesis penelitian dimana pengaruh langsung keterlibatan pekerjaan terhadap keinginan keluar menghasilkan nilai yang lebih besar dibandingkan dengan pengaruh tidak langsungnya karena melalui komitmen organisasi terlebih dahulu, yaitu bahwa pengaruh meningkatnya keterlibatan pekerjaan para *front officer* dan *beauty therapist* klinik kecantikan Natasha ini dapat secara langsung menurunkan keinginan keluar mereka tanpa harus dipengaruhi oleh besarnya komitmen organisasi yang dihasilkan. Dan begitu pula sebaliknya karena baik secara langsung maupun tidak langsung, keduanya menimbulkan hubungan yang bersifat negatif.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan dan dijelaskan pada bab-bab sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Perhitungan koefisien jalur antara variabel keterlibatan pekerjaan yang menuju ke variabel keinginan keluar menghasilkan nilai sebesar -0,29. Nilai *Critical Ratio* juga diketahui yaitu -2,634 dengan tingkat signifikansi 0,008. Hal ini menunjukkan bahwa pentingnya rasa keterlibatan para *front officer* dan *beauty therapist* klinik kecantikan Natasha atas pekerjaannya masing-masing, mempunyai pengaruh secara langsung dan negatif signifikan terhadap keinginan mereka untuk keluar dari pekerjaan mereka yang sekarang. Dengan kata lain, terdapat hubungan yang berlawanan atau terbalik dimana semakin tinggi tingkat keterlibatan pekerjaan yang dirasakan oleh karyawan maka semakin kecil kemungkinannya bagi karyawan tersebut untuk berkeinginan keluar.
2. Melalui hasil perhitungan tentang (*Standardized Indirect Effects*), diketahui bahwa muncul nilai pada koefisien jalur

hubungan secara tidak langsung antara variabel keterlibatan pekerjaan menuju ke variabel keinginan keluar yang melalui variabel komitmen organisasi terlebih dahulu sebagai variabel *intervening*. Besarnya nilai tersebut adalah -0,143. Artinya, meskipun melalui variabel komitmen organisasi sebagai perantara, tingkat keterlibatan pekerjaan yang dirasakan oleh para *front officer* dan *beauty therapist* klinik kecantikan Natasha ini tetap mempunyai pengaruh secara tidak langsung dan negatif terhadap keinginan keluar karyawan, meskipun nilainya tidak sebesar dengan pengaruh langsungnya karena dalam hubungan pengaruh tidak langsung ini, komitmen organisasi juga ikut mempengaruhi menurunnya nilai koefisien jalur tersebut.

### Saran

Berdasarkan penjelasan pada pembahasan dan hasil kesimpulan, maka dapat diberikan saran bagi manajemen Klinik Kecantikan Natasha yaitu : perlu membuka kesempatan lebih banyak kepada para karyawan dalam mengemukakan pendapat seperti mengadakan forum sosialisasi secara berkala yang berfungsi sebagai jembatan komunikasi antara pihak perusahaan dengan para karyawan. Hal tersebut dimaksudkan agar dapat tercipta suasana lingkungan kerja yang kondusif, sehingga tidak ada lagi sebagian dari para karyawan yang merasa kesulitan untuk menyetujui kebijakan perusahaan, terutama yang menyangkut masalah karyawannya.

### DAFTAR PUSTAKA

- Allen, N. J., dan Meyer, J. P. 1991. A Three Component Conceptualization of Organizational Commitment, *Human Resource Management Review*, Vol 1. p: 61-89.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arnold, Hugh J. dan Feldman, Daniel C. 1982. A Multivariate Analysis of the Determinants of Job Turnover, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 67, No. 3, p: 350-360.
- Blau, Gary J. dan Boal, Kimberly B. 1987. Conceptualizing How Job Involvement and Organizational Commitment Affect Turnover and Absenteeism, *Academy of Management Review*, Vol. 12, No. 2, p: 288-300.
- \_\_\_\_\_. 1989. Using Job Involvement and Organizational Commitment Interactively to Predict Turnover, *Journal of Management*, Vol. 15, No. 1, p: 115-127.
- Brown, Steven P. 1996. A Meta-Analysis and Review of Organizational Research on Job Involvement, *Psychological Bulletin*, Vol. 120, No. 3, p: 235-255.
- Chughtai, Aamir Ali. 2008. Impact of Job Involvement on In-Role Job Performance and Organizational Citizenship Behaviour, *Institute of Behavioral and Applied Management*. Dublin City University, Ireland.
- Cohen, Aaron. 2000. The relationship between commitment forms and work outcomes: A comparison of three models, *Human Relations*, Vol. 53(3), p:387-417. The Tavistock Institute. London: SAGE Publications.
- Cooper, Donald R. dan Schindler, Pamela S. 2001. *Business Research Methods*, 7<sup>th</sup> ed. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Davis, Keith. dan Newstorm, John W. 1993. *Organizational Behavior: Human Behavior at Work*, 9<sup>th</sup> ed. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Dipboye, Robert L., Smith, Carlla S. dan Howell, William C. 1994. *Understanding Industrial and Organizational Psychology: An Integrated Approach*. Orlando, FL: Harcourt Brace College Publishers.

- Ferdinand, Augusty. 2002. *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: Fakultas Ekonomi UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Gibson, James L., Ivancevich, John M. dan Donnelly Jr., James H. 1982. *Organizations, 4<sup>th</sup> ed.* Terjemahan. Jakarta: Erlangga.
- Greenberg, Jerald. 2002. *Managing Behavior in Organizations, 3<sup>rd</sup> ed.* New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- \_\_\_\_\_. dan Baron, Robert A. 2003. *Behavior in Organizations, 8<sup>th</sup> ed.* New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Hadi, Sutrisno. 1991. *Administrasi Butir Untuk Instrumen Diagram Test dan Skala Nilai dengan BASICA*. Yogyakarta: Andi Office.
- Hair Jr., Anderson., Tatham, R L., dan Black, W C. 1998. *Multivariate Data Analysis, 5<sup>th</sup> ed.* New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Hartiyasi, Y. 2001. Hubungan Antara Budaya Organisasi Dengan Kinerja Perusahaan, *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*, Vol. 3, No. 5. Jakarta.
- Huselid, Mark A. dan Day, Nancy E. 1991. Organizational Commitment, Job Involvement, and Turnover: A Substantive and Methodological Analysis, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 76, No. 3, p: 380-391.
- Kreitner, Robert. dan Kinicki, Angelo. 2005. *Organizational Behavior*. Terjemahan. Jakarta: Salemba Empat.
- Lambert, Eric G. 2006. *The Effect of Job Involvement on Correctional Staff*. The University of Toledo, Ohio.
- Lum, Lillie., Kervin, John., Clark, Kathleen., Reid, Frank. dan Sirola, Wendy. 1998. Explaining nursing turnover intent: job satisfaction, pay satisfaction, or organizational commitment?, *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 19, No. 3, p: 305-320.
- Luthans, Fred. 2005. *Organizational Behavior, 10<sup>th</sup> ed.* New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Mantler, Janet. dan Murphy, Steven. 2005. *Job Involvement in Academics Research Report*. Carleton University Ottawa, Ontario.
- Martoyo. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Miner, John B. 1988. *Organizational Behavior: Performance and Productivity*. Toronto: Random House, Inc.
- Mobley, William H. 1977. Intermediate Linkages in the Relationship Between Job Satisfaction and Employee Turnover, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 62, No. 2, p: 237-240.
- \_\_\_\_\_. Horner, Stanley O. dan Hollingsworth, A T. 1978. An Evaluation of Precursors of Hospital Employee Turnover, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 63, No. 4, p: 408-414.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., dan Steers, R. M. 1988. *Employee Organizational Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*. New York: Academic Press.
- Narimawati, Umi. 2007. The Influence of Work Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention Towards the Performance of Lecturers at West Java's Private Higher Education Institution, *Journal of Applied Sciences Research*, Vol. 3, No. 7, p: 549-557. INSInet Publication.
- Panggabean, Mutiara S. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ramsey, Rosemary. dan Lassk, Felicia G. 1995. A Critical Evaluation of a Measure of Job Involvement: The Use of the Lodahl and Kejner (1965) Scale with Salespeople, *Journal of Personal Selling & Sales Management*, Vol. 15, No.3.
- Riduwan. dan Kuncoro, Engkos A. 2007. *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung: Alfabeta.

- Riggio, Ronald E. 1996. *Introduction to Industrial Organizational Psychology, 2<sup>nd</sup> ed.* New York: Harper Collins College Publisher.
- Robbins, Stephen P. 2003. *Organizational Behavior, 10<sup>th</sup> ed.* New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Roberts, Karlene H. dan Hunt, David M. 1991. *Organizational Behavior.* Boston: KENT Publishing Company.
- Rotenberry, Paul F. dan Moberg, Philip J. 2007. Assessing The Impact of Job Involvement on Performance, *Management Research News*, Vol. 30, No. 3, p:203-215.
- Saleh, S D. dan Hosek, James. 1976. Job Involvement: Concepts and Measurements, *Academy of Management Journal*, Vol. 19, No. 2, p: 213-224.
- Santoso, Singgih. 2007. *Structural Equation Modeling: Konsep dan Aplikasi dengan AMOS.* Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Schultz, Duane P. dan Schultz, Sydney E. 1994. *Psychology and Work Today: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology, 6<sup>th</sup> ed.* New York: Macmillan Publishing Company.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods for Business : Buku 2.* Edisi 4. Terjemahan. Jakarta: Salemba Empat.
- Solimun. 2005. *Structural Equation Modeling (SEM) Aplikasi Software AMOS.* Malang: Fakultas MIPA dan Program Pascasarjana Universitas Brawijaya.
- Spector, Paul E. 2003. *Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice.* Berkeley: John Wiley and Sons, Inc.
- Steers, Richard M., Ungson, Gerardo R. dan Mowday, Richard T. 1985. *Managing Effective Organizations: An Introduction.* California: Wadsworth, Inc.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi.* Bandung: CV. Alfabeta.
- Vogelzang, Ciska. 2008. The Complexity of Absenteeism and Turnover Intention: Direct, Mediation and Moderation Effects, *Master of Applied Psychology*, University of Waikato.

# Analisis Tata Keuangan Daerah Provinsi Bangka Belitung Tahun Anggaran 2008-2013

**Moh. Benny Alexandri**

Dosen FISIP Universitas Padjadjaran – Bandung  
bennyalexandri@yahoo.co.id

## Abstrak

*The purpose of this study was to determine financial governance of Bangka Belitung Province Indonesia. The method used in this study was descriptive analysis. The sample used in this study were the Province Financial Statements year 2008-2013. The purpose of this study were (1) To Know condition of Kep .Bangka Belitung Province year.2008 - 2013. (2) To Know the Projections 2013-2023 .of Province Financial Condition (3) To Determine financial strategy of Kep Bangka Belitung Province.*

*The results of this study of Kep.Bangka Belitung is good enough which demonstrated by some indicators, such as the Regional Financial Independence Analysis was results less , Regions Financial Dependency Ratio was High result , Fiscal Decentralization ratio was enough results , ratio with the results of Highly Effective Effectiveness and Efficiency Ratio was Inefficient . Financial Projections Kep Bangka Belitung shows the condition of PAD is more stable and tends to increase with the proportion of about 10 % of APBD . Financial governance strategy can be described by quadrant II in Regional Capability Index which illustrates that KepBangka Belitung Provincewere good, and has the potential for increasing revenue.*

**Kata Kunci :** *Financial Governance, Financial Projection.*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Semenjak berjalannya reformasi di Indonesia pada tahun 1998, kemajuan meliputi hampir semua bidang. Kemajuan melingkupi tidak saja bidang swasta, namun turut mempengaruhi bidang pemerintahan. Sebelum adanya reformasi, pemerintah dikendalikan terpusat di Jakarta sebagai ibukota negara. Daerah diberikan porsi yang dibatasi sehingga terjadi ketimpangan yang membuat pembangunan tidak merata. Ironi yang terjadi adalah daerah kaya yang memperoleh pengembalian kekayaan yang tidak sebanding. Perlahan hal ini seperti duri dalam daging, yang mendorong masyarakat resisten dan daerah menuntut keadilan.

Semenjak di sahkannya desentralisasi daerah, harapan ketimpangan itu mulai

berkurang. Desentralisasi adalah kebijakan yang dianggap dapat menjadi jalan pintas bagi daerah untuk bergerak dengan leluasa dalam mensejahterakan rakyatnya. Desentralisasi terbukti dapat membuat pembangunan menjadi lebih efektif dan efisien. Desentralisasi dapat membuat terjadinya peningkatan mobilisasi dana dan perbaikan dari aspek infrastruktur hingga sumberdaya manusia.

Dengan adanya desentralisasi akan membawa kepada otonomi daerah. Imbasnya adalah adanya kemandirian daerah dalam mengelola uangnya. Harapannya adalah adanya keseimbangan antara kemampuan daerah dan pendapatan asli daerah (PAD). Misalnya daerah Provinsi Kalimantan Timur yang notabene adalah daerah kaya dengan hasil berupa minyak bumi, seharusnya tidak

memiliki masalah dengan keuangan daerahnya.

Lantas bagaimanakah dengan daerah lain yang memiliki kekayaan daerah yang minim? Sudah seharusnya terjadi pemerataan berupa bantuan dari pemerintah pusat agar tidak terlalu tinggi perbedaan antara masing-masing daerah.

Bagaimanakah kondisi keuangan daerah yang ada kini? Apakah dengan adanya otonomi hal ini tidak menjadi masalah?

Hasil analisis APBD dari Kementerian Keuangan, Paling tidak terdapat 20 kabupaten/kota yang mengalami kejadian ini. Hal ini menunjukkan tidak sehatnya APBD mereka, karena dengan demikian belanja menjadi tidak jelas sumber pendanaannya. Sebaliknya, kondisi yang berlawanan juga terjadi dimana terdapat beberapa daerah yang menganggarkan surplus penerimaan (yang berarti terjadi selisih positif antara defisit/surplus dengan netto pembiayaan).

Hal ini menunjukkan bahwa daerah-daerah tersebut memang menargetkan SiLPA mereka. Terlepas dari apapun tujuan target SiLPA, namun hal ini tidak layak dilakukan dalam pola pengelolaan keuangan yang sehat, karena akan menimbulkan tidak efisiennya penggunaan budget untuk membiayai peningkatan kesejahteraan masyarakat, serta mendorong munculnya dana yang off budget.

Halim (2001:125) menjelaskan bahwa ciri utama suatu daerah yang mampu melaksanakan otonomi, yaitu (1) kemampuan keuangan daerah, artinya daerah harus memiliki kewenangan dan kemampuan untuk menggali sumber-sumber keuangan, mengelola dan menggunakan keuangan sendiri yang cukup untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahannya. (2) ketergantungan kepada bantuan pusat harus seminimal mungkin, agar pendapatan asli daerah (PAD) dapat menjadi bagian sumber keuangan terbesar sehingga peranan pemerintah daerah menjadi lebih besar.

Sesuai laporan Kementerian Keuangan tahun 2013, Secara agregat provinsi, kabupaten dan kota, rata-rata rasio Belanja Pegawai terhadap total Belanja Daerah adalah 42,78%. Rasio ini lebih rendah dari tahun

anggaran sebelumnya yang mencapai rata-rata 44,7%. Penurunan rasio belanja pegawai secara konsisten dalam beberapa tahun terakhir, meskipun penurunannya relatif kecil namun menunjukkan upaya rasionalisasi terhadap struktur belanja daerah.

Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dengan ibukota Pangkal Pinang, menjadi provinsi Indonesia ke-29 pada tanggal 4 Desember 2000 adalah satu daerah yang merupakan hasil pemekaran daerah. Dengan adanya pemekaran, hal timbul adalah kondisi keuangan daerah yang belum stabil. Aset daerah masih tercampur dengan aset provinsi lama. Hal inilah yang menyebabkan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung masih dalam posisi Wajar Dengan Pengecualian (WDP) pada tahun 2013.

Darimanakah sebenarnya Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Kep. Bangka Belitung? Struktur ekonomi di provinsi Kep. Bangka Belitung (Babel) dalam beberapa tahun terakhir masih bertumpu pada empat sektor, yaitu pertambangan dan penggalian, industri pengolahan, pertanian, serta perdagangan, hotel, dan restoran. Peranan keempat sektor itu secara total melebihi 75% dari PDRB Bangka Belitung yang terbentuk.

Namun dengan adanya peranan sektor tersebut, ternyata mempengaruhi kinerja PDRB daerah Provinsi Kep. Bangka Belitung saat ini. Pertanyaan yang muncul adalah, bagaimanakah sebenarnya tata kelola keuangan Provinsi Kep. Bangka Belitung? Melihat sudah mulai menurunnya trend pertambangan dan meningkatnya minat wisatawan ke daerah. Darimanakah sebenarnya PAD terbesar Provinsi Kep. Bangka Belitung? Apakah APBD Provinsi masih didominasi oleh pembayaran belanja pegawai?

### Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan di atas, maka sebagai Provinsi yang baru berpisah dari Provinsi induknya, Provinsi Kep. Bangka Belitung memiliki tata kelola keuangan yang masih terus berkembang. Dengan memperoleh predikat Wajar dengan Pengecualian (WDP) dari BPK tahun 2013,

maka sektor apakah sebenarnya yang perlu dikembangkan oleh Provinsi Kep. Bangka Belitung. Untuk itulah maka penelitian ini bertujuan untuk :

- a) Bagaimana Tata Kelola Keuangan Daerah yaitu dari Kemampuan Kemandirian Daerah dan Kemampuan Keuangan Daerah Provinsi Kep. Bangka Belitung 2008-2013
- b) Bagaimana Proyeksi Kemampuan Keuangan Daerah Prov. Kep. Bangka Belitung 10 tahun yang akan datang 2013-2023
- c) Bagaimana Strategi yang dapat dilakukan oleh Provinsi Kep. Bangka Belitung dalam rangka meningkatkan kemampuan keuangan daerahnya.

## KAJIAN PUSTAKA

### Tata Kelola Keuangan Daerah

Menurut Laporan analisis dari Kementerian Keuangan pada tahun 2013, Data APBD menunjukkan bahwa adanya kecenderungan daerah untuk menganggarkan defisit dalam APBD-nya. Hal ini terlihat dari 491 kabupaten/kota dan 33 provinsi di Indonesia pada Tahun Anggaran (TA) 2013 sebanyak 457 daerah menganggarkan defisit dalam APBD-nya, meningkat dari tahun sebelumnya yang hanya 447 daerah yang menganggarkan defisit. Kecenderungan daerah menganggarkan defisit tersebut karena adanya SiLPA dalam APBD mereka, artinya sebenarnya secara umum daerah tidak sedang dalam kondisi defisit secara riil, tetapi mereka menganggarkan defisit karena untuk menyerap SiLPA tahun sebelumnya. Hal lain yang juga menarik untuk dicermati adalah bahwa pada umumnya daerah terbukti mengalami surplus pada saat realisasi.

Masih menurut Kementerian Keuangan (2013) Terdapat 5 provinsi yang memiliki rasio Belanja Pegawai lebih dari 50 %, yaitu Provinsi Nusa Tenggara Barat, Provinsi Bengkulu, Provinsi Sumatera Barat, Provinsi Jawa Tengah dan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Kondisi ini tentu harus menjadi perhatian, karena secara implisit provinsi-provinsi tersebut hanya menganggarkan sebagian kecil APBD-nya untuk jenis-jenis

belanja selain Belanja Pagarainya. Hal ini akan menyebabkan keterbatasan program dan kegiatan daerah di luar Belanja Pegawai yang bisa didanai, khususnya dalam mendukung pemenuhan layanan publik.

Halim (2001:127) memiliki beberapa formula untuk menghitung kinerja keuangan daerah yang sudah digunakan oleh Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Formula tersebut adalah :

- a. Analisis Kemandirian Keuangan Daerah. Formula ini menunjukkan kemampuan daerah dalam membiayai sendiri kegiatannya yang diukur dengan Pendapatan Asli Daerah (PAD)nya. Formulasnya adalah :
  - b. Rasio Ketergantungan Keuangan Daerah. Menurut Halim (2001) Tingkat Ketergantungan Daerah adalah ukuran tingkat kemampuan daerah dalam membiayai aktifitas pembangunan daerah melalui optimalisasi PAD, yang diukur dengan rasio antara PAD dengan total penerimaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) tanpa subsidi (Dana Perimbangan).
  - c. Rasio Desentralisasi Fiskal. Menurut Halim (2001) Tingkat Desentralisasi Fiskal adalah ukuran untuk menunjukkan tingkat kewenangan dan tanggung jawab yang diberikan pemerintah pusat kepada pemerintah daerah untuk melaksanakan pembangunan. Tingkat desentralisasi fiskal dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan rasio PAD terhadap total penerimaan daerah. Berikut formula untuk mengukur tingkat Desentralisasi Fiskal.
  - d. Rasio Efektifitas. Menurut Halim (2001) Pengukuran tingkat efektifitas ini untuk mengetahui berhasil tidaknya pencapaian tujuan anggaran yang memerlukan data-data realisasi pendapatan dan target pendapatan.
  - e. Rasio Efisiensi. Menurut Halim (2001) Pengukuran tingkat efisiensi ini untuk mengetahui seberapa besar efisiensi dari pelaksanaan suatu kegiatan dengan mengukur input yang digunakan dan membandingkan dengan output yang

dihasilkan yang memerlukan data-data realisasi belanja dan realisasi pendapatan

### Proyeksi Kemampuan Keuangan Daerah

Apakah manfaatnya memproyeksi keuangan daerah. Salah satunya adalah untuk mengantisipasi adanya perubahan dari sisi makro maupun mikro. Untuk itulah maka dipilihnya metode paling tepat dari proyeksi adalah keharusan agar proyeksi tidak meleset dan dapat digunakan dalam mengambil keputusan yang tepat. Untuk itu penelitian ini mencoba menggunakan proyeksi dengan metode yang berbeda, dengan dasar pemilihan risiko penyimpangannya paling kecil. Untuk itu digunakan MAPE (Mean Absolute Percentage Error), MAD (Mean Absolute Deviation), atau MSD (Mean Square Deviation).

Semakin kecil nilai-nilai MAPE, MAD, atau MSD, semakin kecil nilai kesalahannya. Oleh karenanya, dalam menetapkan model yang akan digunakan dalam peramalan, pilihlah model dengan nilai MAPE, MAD atau MSD yang paling kecil.

### Strategi Keuangan Daerah

Setelah mengetahui posisi keuangan daerah maka, strategi yang digunakan adalah dengan dasar dari Indeks Kemampuan Daerahnya. Menurut Halim (2001) Indeks Kemampuan Keuangan (IKK) dan kemudian mengklasifikasikan dengan metode Indeks Kemampuan Keuangan. Adapun metode Indeks Kemampuan Keuangan merupakan rata-rata hitung dari indeks pertumbuhan (growth), Indeks Elastisitas dan Indeks Share. Untuk menyusun indeks ketiga komponen tersebut, ditetapkan nilai maksimum dan minimum dari masing-masing komponen.

### METODOLOGI

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Deskriptif. Penelitian ini menggunakan studi literatur dan kajian data sekunder yaitu berupa laporan keuangan Provinsi Kep. Bangka Belitung tahun 2003 sampai dengan 2013. Selain itu penelitian ini juga menggunakan data primer berupa wawancara dengan pihak

terkait dengan keuangan di Provinsi Kep. Bangka Belitung. Lokasi Penelitian dilakukan di kantor pemerintahan Kep. Bangka Belitung, yaitu :

- a. Dinas Penerimaan Daerah Provinsi Kep. Bangka Belitung
- b. Bappeda Provinsi Kep. Bangka Belitung
- c. Kantor Sekretaris Daerah Prov. Kep. Bangka Belitung

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Studi Literatur
2. Interview
3. Focus Group Discussion

### HASIL PENELITIAN

#### Analisis Tata Kelola Keuangan Daerah

Berikut adalah gambaran perkembangan APBD untuk 5 (lima) tahun anggaran. Struktur APBD tahun 2008-2013 telah di komparasi berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No.13 Tahun 2006 pada tabel berikut ini:

Tabel 1.  
Peningkatan PAD

TA	APBD	Pendapatan Asli Daerah	%
2003	275,323,315,617	71,789,118,253	26.0745
2004	324,412,640,492	114,368,223,031	35.2539
2005	435,167,347,128	188,167,354,665	43.2402
2006	546,961,448,176	198,173,311,840	36.2317
2007	609,867,856,708	203,541,902,473	33.3748
2008	971,399,105,648	234,940,406,932	24.1858
2009	1,128,200,361,942	255,269,242,162	22.6262
2010	1,044,353,996,356	297,221,240,328	28.4598
2011	1,319,129,357,087	364,496,034,466	27.6316
2012	1,619,791,080,526	423,107,063,159	26.1211
2013	1,837,133,947,552	433,307,517,261	23.5861
RATA-RATA			29.7078

Sumber : Hasil observasi

Komposisi PAD terhadap APBD adalah sekitar 29%. Hal ini mengindikasikan bahwa kemampuan PAD daerah Provinsi berada dikisaran 20% hingga 30%. Komposisi besarnya Belanja Daerah masih lebih tinggi dibandingkan dengan Pendapatannya. Besarnya Belanja ini ditutupi dengan adanya

Dana Perimbangan dari Pusat. Hal ini terbilang wajar bagi keuangan daerah. Besarnya PAD untuk Provinsi didominasi dari Retribusi dan Pajak dan hasil pengelolaan kekayaan alam. PAD merupakan tolak ukur dari daerah dalam menyelenggarakan pemerintahannya di era otonomi daerah ini. Semakin besar PAD menunjukkan adanya kemandirian daerah dalam menjalankan pemerintahannya dan tidak tergantung kepada pemerintah pusat. Hal ini mengindikasikan masih tingginya ketergantungan fiskal Pemerintah Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung terhadap Pemerintah Pusat selama kurun waktu 2008-2013 kendati paket otonomi daerah telah digulirkan.

**Rasio Kemandirian**

Rasio Kemandirian Provinsi Kepulauan Bangka Belitung memiliki rasio yang besarnya berada di 40% ke atas. Hal ini mengindikasikan bahwa kemandirian Provinsi masih kurang. Dana perimbangan yang besar dibandingkan pendapatan asli daerah mengindikasikan bahwa Provinsi harus lebih meningkatkan nilai PAD-nya.

**Rasio Ketergantungan Keuangan Daerah**

Kemampuan daerah dalam mengoptimalkan PAD-nya dibandingkan penerimaan lain APBD tanpa subsidi adalah tinggi.

**Rasio Desentralisasi Fiskal**

Tingkat tingkat kewenangan dan tanggung jawab yang diberikan pemerintah pusat kepada pemerintah daerah untuk melaksanakan pembangunan adalah cukup yaitu dikisaran 30%.

**Rasio Efektifitas**

Efektifitas ini menggambarkan kemampuan daerah dalam merealisasikan anggarannya. Hal ini tidak menggambarkan kemampuan untuk memperoleh keuangan daerah namun dalam merealisasikan anggarannya. Dalam keuangan daerah, bila mampu untuk merealisasikan anggarannya maka daerah dianggap efektif dan

berprestasi. Provinsi Kepulauan Bangka Belitung masuk kategori sangat efektif.

**Rasio Efisiensi**

Seberapa besar efisiensi dari pelaksanaan suatu kegiatan dengan mengukur input yang digunakan dan membandingkan dengan output yang dihasilkan yang memerlukan data-data realisasi belanja dan realisasi pendapatan. Sehingga provinsi dalam hal ini memiliki rasio Efisiensi yang tidak efisien karena total pengeluarannya yang lebih besar dibandingkan total penerimaannya.

Tabel 2.  
Hasil Perhitungan

No	Rasio	Nilai
1	Analisis Kemandirian Keuangan Daerah	Kurang
2	Rasio Ketergantungan Keuangan Daerah	Tinggi
3	Rasio Desentralisasi Fiskal	Cukup
4	Rasio Efektifitas	Sangat Efektif
5	Rasio Efisiensi	Tidak Efisien

**Proyeksi Keuangan Daerah**

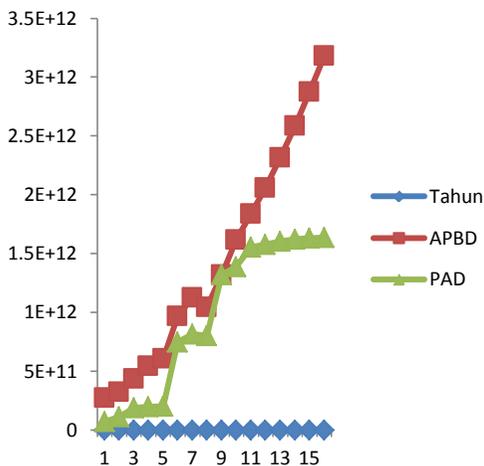
Besarnya APBD 5 (lima) tahun yang akan datang adalah sebagai berikut:

Tabel 3.  
Pertumbuhan APBD

Tahun Anggaran	APBD	Pertumbuhan
2003	275,323,315,617	
2004	324,412,640,492	17.83
2005	435,167,347,128	34.14
2006	546,961,448,176	25.69
2007	609,867,856,708	11.50
2008	971,399,105,648	59.28
2009	1,128,200,361,942	16.14
2010	1,044,353,996,356	-7.43
2011	1,319,129,357,087	26.31
2012	1,619,791,080,526	22.79
2013	1,837,133,947,552	13.42
2014	2,044,970,000,000	11.31
2015	2,325,000,000,000	13.69
2016	2,624,990,000,000	12.90
2017	2,944,950,000,000	12.19
2018	3,284,880,000,000	11.54
2019	3,644,780,000,000	10.96
2020	4,024,640,000,000	10.42
2021	4,424,470,000,000	9.93
2022	4,844,260,000,000	9.49
2023	5,284,030,000,000	9.08

Secara rata-rata pertumbuhan APBD Provinsi Kep. Bangka Belitung, ada di kisaran 10%. Hal ini cukup baik, mengingat semakin berkembangnya kondisi keuangan daerah, bukan saja bagi Provinsi Kep. Bangka Belitung saja, namun juga provinsi lain. Menurut Laporan Kementerian Keuangan tahun 2013, pertumbuhan tertinggi masih dimiliki oleh Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

Pertumbuhan dari APBD tidak menggambarkan kinerja dari provinsi. Harus dilihat pula perkembangan PAD-nya. Perkembangan PAD dapat dilihat seperti gambar berikut ini:



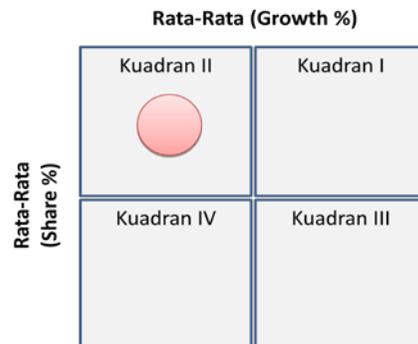
Gambar 1. Proyeksi APBD dan PAD (2014-2018)

Tampak dari gambar di atas, bahwa APBD bergerak naik dan PAD bergerak cenderung menurun. Hal ini mengindikasikan bahwa PAD Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tidak memiliki kecenderungan menaik. Hal ini tentu dapat menjadi warning bagi pemerintah daerah untuk terus meningkatkan peluang mendapatkan PAD-nya.

**Analisis Strategi Keuangan Daerah**

Peta Kemampuan Keuangan Berdasarkan Metode Kuadran. Bila keseluruhan data keuangan di atas dirangkum, maka dapat digambarkan bahwa

kemampuan keuangan daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung ada di Kuadran II sebagai berikut :



Gambar 2. Kuadran Indeks Kemampuan Keuangan Daerah

Dari Peta di atas, tampak bahwa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung berada di kuadran II yang artinya Provinsi memiliki kemampuan meningkatkan PAD-nya. Beberapa cara dalam meningkatkan PADnya dapat digambarkan seperti telah di bahas sebelumnya.

Strategi apakah yang dapat dilakukan oleh Provinsi Kep. Bangka Belitung. Beberapa hal ini dapat dilakukan:

1. Dilakukannya kegiatan yang secara administrasi mendukung bertumbuhnya PAD daerah. Melakukan pengembangan penerimaan daerah dari sumber yang sebelumnya, misalnya pendataan pariwisata dan kebudayaan, optimalisasi aset daerah dan peningkatan dana perimbangan dengan menggunakan metode tepat dalam merealisasikan anggaran setiap tahunnya agar dana dapat terserap
2. Fokuskan penggunaan dana untuk mendukung kebijakan dan prioritas yang paling strategis. Pilih program yang memberikan nilai tambah paling besar.
3. Kembangkan sektor unggulan baru seperti pariwisata, kesehatan atau pendidikan agar provinsi tidak terpaku kepada sumber tradisional saja.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan diatas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Keadaan keuangan Provinsi Kep. Bangka Belitung adalah cukup baik dengan ditunjukka oleh beberapa indicator, diantaranya adalah Analisis Kemandirian Keuangan Daerah dengan hasil Kurang, Rasio Ketergantungan Keuangan Daerah dengan hasil Tinggi, Rasio Desentralisasi Fiskal dengan hasil Cukup, Rasio Efektifitas dengan hasil Sangat Efektif dan Rasio Efisiensi dengan hasil Tidak Efisien
2. Proyeksi Keuangan Provinsi Kep. Bangka Belitung menunjukkan kondisi PAD yang semakin stabil dancenderung meningkat dengan proporsi sekitar 10% dari total APBD-nya.
3. Strategi Tata kelola keuangan Provinsi Kep. Bangka Belitung dapat digambarkan dengan kuadran II dalam Indeks Kemampuan Daerah yang menggambarkan bahwa Provinsi Kep. Bangka Belitung berada dalam kisaran masih sehat dan memiliki potensi PAD yang terus meningkat.

## Saran

Dengan diterimanya opini Wajar dengan Pengecualian Provinsi Kep. Bangka Belitung, maka sudah saatnya pemerintah menerapkan Laporan Keuangan Berbasis Akrua (LKBA). Hal ini sesuai dengan anjuran BPK sehingga opini yang diberikan BPK atas LKPD tahun 2015 tak mengalami penurunan

hanya karena Pemda belum menerapkan LKBA

## DAFTAR PUSTAKA

- Badan Litbang Depdagri RI dan FISIPOL – UGM, 1991, Pengukuran Kemampuan Keuangan DaerahTingkat II Dalam Rangka Otonomi Daerah Yang Nyata Dan Bertanggung Jawab, Jakarta.
- BAPPENAS. 2003. Peta Kemampuan Keuangan Provinsi dalam Era Otonomi Daerah : Tinjauan AtasKinerja PAD dan Upaya yang Dilakukan Daerah. Direktorat Pengembangan Otonomi Daerah.
- ..... 2006, Sistem Akuntansi Sektor Publik, Salemba Empat, Jakarta.
- Halim, Abdul., 2001, *Akuntansi Sektor Publik-Akuntansi Keuangan Daerah*, Salemba Empat, Jakarta.
- I Dewa Gde Bisma \* Dan Hery Susanto, 2010, Evaluasi Kinerja Keuangan Daerah PemerintahProvinsi Nusa Tenggara Barat Tahun Anggaran 2003 – 2007
- LaporanAnalisisKinerjaKeuangan Daerah 2013, KementerianKeuangan RI
- Rosjidi., 2001, *Akuntansi Sektor Publik Pemerintah : Kerangka, Standar dan Metode*, Aksara Satu, Jakarta.

# Implementasi *Capital Asset Pricing Model (CAPM)* Dalam Penentuan Saham Efisien : Studi Pada Bank BCA, BRI, dan BNI Periode 2012-2013

**John Henry Wijaya**

Dosen Universitas Widyatama

Email : [John.henry@widyatama.ac.id](mailto:John.henry@widyatama.ac.id)

## Abstrak

Penelitian ini dimaksudkan untuk memilih saham efisien dengan menggunakan pendekatan *Capital Asset Pricing Model (CAPM)*, sehingga investor dapat mengambil keputusan investasi yang tepat. Objek penelitian ini dilakukan pada saham sektor perbankan tahun 2012-2013. Sampel yang digunakan berdasarkan perusahaan perbankan pada MNC36. Metode yang digunakan di dalam melaksanakan penelitian ini adalah dengan metode deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa dari 3 saham perusahaan sektor perbankan yang dijadikan sebagai sampel penelitian, terdapat 2 saham perusahaan (BBCA dan BBRI) yang masuk dalam kelompok saham efisien disebabkan tingkat pengembalian saham tersebut lebih besar dari tingkat pengembalian yang diharapkan, sehingga keputusan yang harus diambil oleh investor adalah membeli saham tersebut sebelum harganya undervalue. Sementara saham perusahaan BBNI dikatakan tidak efisien karena memiliki tingkat pengembalian saham lebih kecil dari tingkat pengembalian yang diharapkan, sehingga keputusan yang harus diambil oleh investor adalah menjual saham tersebut sebelum overvalue.

**Kata Kunci :** *CAPM, Tingkat Pengembalian, Overvalue, Undervalue.*

## PENDAHULUAN

Pasar modal di Indonesia merupakan salah satu sarana pembentukan modal dan alokasi dana yang diarahkan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat guna menunjang pembiayaan pembangunan nasional pasar modal merupakan instrumen keuangan yang sangat menjanjikan, baik sebagai alat sumber dana eksternal bagi suatu perusahaan dan juga sebagai salah satu alat sumber investasi bagi investor. Tidak sedikit investor yang memperhatikan seberapa besar profit yang diperoleh oleh perusahaan sehingga dapat menggambarkan seberapa besar dividend yang akan diperoleh investor (investor yang bersifat jangka panjang) tetapi tidak sedikit pula investor yang memperhatikan harga saham perusahaan

dikarenakan dengan semakin tinggi harga saham maka akan semakin baik pula kinerja perusahaan, sehingga investor akan mudah menjual kembali saham perusahaan untuk memperoleh *capital gain* (investor yang bersifat jangka pendek). Tetapi dengan semakin meningkatnya *return* yang diharapkan oleh seorang investor akan semakin meningkat pula tingkat *risk*. Investor yang rasional akan memilih saham efisien untuk meminimumkan risiko investasi tersebut, karena investor selalu ingin memaksimalkan *return* harapan dengan *risk* tertentu yang bersedia ditanggungnya, atau mencari portofolio yang menawarkan *risk* terendah dengan tingkat *return* tertentu (Tandelilin, 2010:157). "Saham yang efisien dapat ditentukan dengan memilih tingkat

*return* ekspektasi tertentu, kemudian meminimumkan risikonya atau meminimumkan tingkat risiko tertentu, kemudian memaksimumkan *return* ekspektasinya” (Tandelilin, 2010:116). Pendekatan yang digunakan untuk mengetahui saham mana yang memiliki tingkat keuntungan tinggi dengan risiko tertentu serta meminimalkan risiko tersebut salah satunya adalah pendekatan dengan menggunakan model *Capital Asset Pricing Model* (CAPM). Menurut Jogiyanto (2009, 339) “Model CAPM merupakan keseimbangan yang menggambarkan hubungan antara risiko dan *return*.”

Berdasarkan pendahuluan diatas, maka permasalahan yang akan dibahas yaitu bagaimana menentukan dari ketiga sampel yang diambil yang memiliki nilai yang efisien dimata investor.

Mengacu pada permasalahan di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui saham perusahaan yang efisien, sehingga investor dapat memiliki laba sesuai dengan yang diharapkannya.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat baik teoritis dan praktis, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori atau konsep khusus yang berhubungan dengan penentuan saham perusahaan yang efisien.
2. Manfaat Praktis. Untuk dosen, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi nyata bagaimana saham perusahaan yang efisien terbentuk. Untuk peneliti lain. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dalam upaya alternatif aplikasi CAPM.

## TUNJAUAN PUSTAKA

### Investasi

Investasi pada hakikatnya merupakan penempatan sejumlah dana pada saat ini dengan harapan untuk memperoleh keuntungan dimasa mendatang. (Halim, 2003: 2)

### Return dan Risiko

Menurut Jogiyanto (2003:109) saham dibedakan menjadi dua: (1) *return* realisasi merupakan *return* yang telah terjadi, (2) *return* ekspektasi merupakan *return* yang diharapkan akan diperoleh oleh investor di masa yang akan datang. Berdasarkan pengertian *return*, bahwa *return* suatu saham adalah hasil yang diperoleh dari investasi dengan cara menghitung selisih harga saham periode berjalan dengan periode sebelumnya dengan mengabaikan *dividen*, maka dapat ditulis rumus: Ross et al. (2003:238) dikutip dari Michell Suharli (2005:101)

$$R_i = \frac{P_t - P_{t-1}}{P_{t-1}}$$

Keterangan:

$R_i$  = Return saham

$P_t$  = Harga saham pada periode t

$P_{t-1}$  = Harga saham pada periode t-1

Selain *return* saham terdapat juga *return* pasar ( $R_m$ ) yang dapat dihitung dengan rumus: Jogiyanto (2003 : 232) dikutip dari Michell Suharli (2005:101)

$$R_m = \frac{IHSG_t - IHSG_{t-1}}{IHSG_{t-1}}$$

Keterangan:

$R_m$  = Return pasar

$IHSG_t$  = Indeks harga saham gabungan pada periode t

$IHSG_{t-1}$  = Indeks harga saham gabungan pada periode t-1

### Tingkat Pengembalian Bebas Risiko

Tingkat pengembalian ini merupakan ukuran tingkat pengembalian minimum pada saat risiko beta ( $\beta$ ) bernilai nol. Tingkat pengembalian bebas risiko diwakili oleh tingkat suku bunga Sertifikat Bank Indonesia (SBI) yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Tingkat pengembalian bebas risiko dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut menurut Husnan (2005:176) yang dikutip dari Susanti, Suhadak dan Topowijono (2014:3):

$$R_f = \frac{\Sigma R_f}{N}$$

**Risiko Sistematis Beta**

Beta adalah kovarians *return* sekuritas dengan *return* pasar yang distandarisasi dengan varians *return* saham (Tandelilin: 2010,521). Model CAPM menyatakan bahwa semakin besar beta ( $\beta$ ) maka semakin besar tingkat pengembalian saham yang akan diperoleh oleh investor. Saham yang memiliki beta lebih besar dari satu ( $\beta > 1$ ) adalah saham dengan risiko tinggi dan saham yang memiliki beta kurang dari satu ( $\beta < 1$ ) adalah saham yang risikonya rendah. Beta dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut, yang dikutip dari Susanti, Suhadak dan Topowijono (2014:3):

$$\beta_i = \frac{\sigma_{iM}}{\sigma_M^2}$$

atau dapat diuraikan sebagai berikut menurut Jogiyanto (2003:274) yang dikutip dari Susanti, Suhadak dan Topowijono (2014:3):

$$\beta_i = \frac{\sum_{t=1}^n (R_{it} - \bar{R}_{it}) \cdot (R_{Mt} - \bar{R}_{Mt})}{\sum_{t=1}^n (R_{Mt} - \bar{R}_{Mt})^2}$$

**Tingkat Pengembalian yang Diharapkan**

Tingkat pengembalian yang diharapkan merupakan bagian dari tingkat keuntungan aktual yang diperkirakan atau diharapkan oleh para investor di masa yang akan datang terhadap investasi yang dilakukan. Secara sistematis tingkat pengembalian yang diharapkan ditunjukkan dalam rumus sebagai berikut, yang dikutip dari Susanti, Suhadak dan Topowijono (2014:4):

$$E(R_i) = R_f + \beta (R_M - R_f)$$

**Pengelompokan Saham Efisien Berdasarkan Metode CAPM**

Menurut Tandelilin (2010:198) "saham yang efisien adalah saham-saham dengan tingkat pengembalian individu lebih besar dari tingkat pengembalian yang diharapkan [ $E(R_i) > E(R_i)$ ]" Menurut Fahmi dan Yovi

(2009:143), keputusan investasi terhadap saham yang efisien maupun tidak efisien, yang dikutip dari Susanti, Suhadak dan Topowijono (2014:4) adalah:

- ✓ Efisien/ Good. Keputusan yang diambil oleh investor adalah mengambil atau membeli saham, dengan kata lain harga saham mengalami underpriced/undervalue, yaitu suatu kondisi dimana harga sekuritas tersebut lebih rendah dari harga sekuritas pasar atau harga wajar, kondisi saham undervalue akan berpeluang untuk turun, maka pada saat harga saham tersebut turun investor akan membeli dan menahannya untuk kemudian pada saat naik investor akan menjualnya kembali.
- ✓ Tidak Efisien/ Not Good. Keputusan yang diambil oleh investor adalah menjual saham sebelum harga saham turun, atau dengan kata lain harga saham mengalami overpriced/overvalue.

**METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan di dalam melaksanakan penelitian ini adalah dengan metode deskriptif. Metode deskriptif adalah studi untuk menentukan fakta dengan interpretasi yang tepat, dimana termasuk di dalamnya termasuk studi untuk melukiskan secara akurat sifat-sifat dari beberapa fenomena kelompok dan individu, serta studi untuk menentukan frekuensi terjadinya suatu keadaan untuk meminimalisasikan bias dan memaksimalkan realibilitas (Nazir 2005:89).

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil perhitungan, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Untuk tingkat pengembalian dari masing-masing saham, dimana dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah bank BNI, bank BRI dan bank BCA, tingkat pengembalian terendah didapatkan oleh bank BNI sebesar 0,00498 atau 0,489% dan tingkat pengembalian tertinggi didapatkan oleh bank BCA sebesar 0,00987 atau 0,987%.

- Tingkat pengembalian pasar dan tingkat pengembalian bebas risiko masing-masing sebesar 0,00557 dan 0,00510, ini dapat diartikan bahwa dengan tingkat pengembalian pasar yang lebih besar dibandingkan dengan tingkat pengembalian bebas risiko ( $0,00557 > 0,00510$ ) kondisi investasi pada sektor perbankan sangat baik.
- Risiko sistematis beta menggambarkan risiko yang ditanggung oleh seorang investor akan kepemilikan saham perusahaan yang dimilikinya, dari perhitungan ketiga sampel yang diambil diketahui bahwa ketiga sampel tersebut memiliki risiko yang tinggi ( $\beta > 1$ ), tertinggi oleh bank BRI sebesar 4,959 dan terendah oleh bank BCA sebesar 2,521.
- Tingkat pengembalian yang diharapkan dari ketiga sampel penelitian, tingkat pengembalian yang diharapkan terendah didapatkan oleh bank BCA sebesar 0,00627 atau 0,627% dan tingkat pengembalian tertinggi didapatkan oleh bank BRI sebesar 0,00740 atau 0,740%.
- Dengan membandingkan antara tingkat pengembalian yang diharapkan dengan tingkat pengembalian dari masing-masing saham, diketahui bahwa hanya saham bank BNI yang tidak efisien ( $0,00689 > 0,00498$ ) sementara untuk saham bank BRI dan BCA efisien ( $0,00740 < 0,00741$  dan  $0,00627 < 0,00987$ ).

Tabel 1.1.  
Hasil perhitungan

Kode	$R_i$	$R_m$	$R_f$	Beta	$E(R_i)$	Ket
BBNI	0,00498	0,00557	0,00510	3,86284	0,00689	Tidak Efisien
BBRI	0,00741	0,00557	0,00510	4,95932	0,00740	Efisien
BBCA	0,00987	0,00557	0,00510	2,52098	0,00627	Efisien

**KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan pembahasan, penulis dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut:

- Bank BCA memiliki tingkat pengembalian yang diharapkan terendah didapatkan oleh bank BCA sebesar 0,00627 atau 0,627% dan tingkat pengembalian

tertinggi didapatkan oleh bank BRI sebesar 0,00740 atau 0,740%. Untuk risiko yang ditanggung oleh masing-masing saham, tertinggi oleh bank BRI sebesar 4,959 dan terendah oleh bank BCA sebesar 2,521. Hasil ini sejalan dengan penelitian Susanti, Suhadak dan Topowijono (2014:6) bahwa terdapat hubungan yang positif, searah atau linear antara risiko sistematis beta dengan tingkat keuntungan yang diharapkan.

- Saham bank BNI tidak efisien ( $0,00689 > 0,00498$ ) sementara untuk saham bank BRI dan BCA efisien ( $0,00740 < 0,00741$  dan  $0,00627 < 0,00987$ ).

Saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut:

- Investor hendaknya lebih jeli dan teliti dalam menentukan saham yang akan dipilihnya, yang mana sebaiknya dipilih saham yang efisien sehingga dapat meminimalisir risiko dan mendapatkan keuntungan sesuai dengan yang diharapkannya.
- Bagi peneliti lain, hendaknya dapat melakukan model CAPM dengan sampel dan periode yang berbeda dan lebih banyak sampel.

**DAFTAR PUSTAKA**

Fahmi dan Yovi Lavianti Hadi. 2009. *Teori portofolio dan analisis investasi*. Bandung: Alfabeta.

Fama, Eugene F and French, Kenneth R. 2004. *The Capital Asset Pricing Model: Theory and Evidence. Journal of Economic Perspectives—Volume 18, Number 3—Summer 2004—Pages 25–46*

Husnan, Suad. 2005. *Dasar-dasar teori portofolio dan analisis sekuritas*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Jogiyanto. 2003. *Teori Portofolio dan analisis investasi: ed. 5*. Yogyakarta: BPFE.

Dempsey, Mike. 2013. *The Capital Asset Pricing Model (CAPM): The History of a Failed Revolutionary Idea in Finance?. ABACUS, Vol. 49, Supplement, 2013*

Nazir, Mohammad. 2005. *Metodologi Penelitian*. Jakarta, Graha Indonesia

Susanti, Ariska Yuli, Suhadak dan Topowijono. 2014. Penerapan Metode *Capital Asset Pricing Model* (Capm) Sebagai Salah Satu Upaya Untuk Menentukan Kelompok Saham Efisien (Studi Pada Saham Perusahaan Sektor Industri Pengolahan Yang Terdaftar Di Bei Tahun 2009-2012).

Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 9 No. 1 April 2014

Tandelilin, Eduardus. 2010. *Portofolio dan investasi teori dan aplikasi*. Yogyakarta: Kanisius (Anggota IKAPI).

<http://www.bei.go.id>.

<http://www.finance.yahoo.com>.

---

## KETENTUAN PENULISAN ARTIKEL

Penulisan artikel yang dikirim ke redaksi SMART harus memenuhi kriteria sebagai berikut :

1. Tulisan adalah hasil karya asli penulis yang belum pernah dipublikasikan pada media lain.
2. Sistematika penulisan
  - a. Abstrak, bagian ini memuat ringkasan penelitian, yang meliputi : masalah penelitian, tujuan, metode, temuan, dan kontribusi hasil penelitian. Abstrak ditulis di awal tulisan yang terdiri dari 100-250 kata. Dapat disajikan dalam bahasa Indonesia maupun Bahasa Inggris. Abstrak diikuti dengan kata kunci (*keyword*) sesuai dengan variabel penelitian untuk memudahkan penyusunan indeks artikel (ditulis dalam bentuk *italic* dengan ukuran 10)
  - b. Pendahuluan, memaparkan latar belakang, dan tujuan penelitian.
  - c. Tinjauan Pustaka, menguraikan kajian pustaka berdasarkan telaah literatur yang menjadi landasan logis untuk mengembangkan kerangka pemikiran dan hipotesis dan model penelitian.
  - d. Metode penelitian, menguraikan objek yang diteliti dan metode penelitian yang memuat desain penelitian, unit analisis, teknik pengumpulan data, teknik penarikan sampel, dan pengujian hipotesis.
  - e. Hasil penelitian dan pembahasan, memaparkan hasil penelitian dan pembahasan dari hasil analisis yang telah dilakukan sesuai dengan tujuan penelitian.
  - f. Kesimpulan dan saran, menguraikan kesimpulan penelitian dan saran yang berisi solusi dari temuan, kelemahan, dan keterbatasan penelitian.
3. Format Penulisan
  - a. Tulisan diketik dengan jarak baris satu spasi pada kertas berukuran B5 (18,2 cm x 25,7 cm) dengan margin atas dan bawah 2 cm, margin kiri dan kanan 1,5 cm. Tulisan diketik dengan huruf Cambria.
  - b. Kutipan langsung yang panjangnya (lebih dari tiga baris) diketik dengan jarak satu baris dengan *indented style* (bentuk berinden). Kutipan bahasa asing ditulis dengan *italic style* (bentuk miring).
  - c. Angka, lafalkan angka dari satu sampai dengan sepuluh, kecuali jika digunakan dalam tabel atau daftar dan ketika digunakan dalam unit atau kuantitas matematis, statistik, keilmuan atau teknis seperti jarak, bobot, dan ukuran. Misalnya *dua hari, 8 centimeter, 45 tahun*. Semua angka lainnya disajikan secara numerik. Umumnya kalau dalam perkiraan, angka dilafalkan; Misalnya : *kira-kira sepuluh tahun*.
  - d. *Persentase dan Pemecahan Desimal*, untuk penggunaan yang bukan teknis gunakan kata *persen* dan teks; untuk penggunaan teknis gunakan %.
  - e. Panjang tulisan tidak lebih dari 10.000 kata (dengan jenis font Cambria ukuran 10) atau maksimal 20 halaman.
  - f. Semua halaman termasuk tabel, lampiran, dan referensi harus diberi nomorurut halaman.
  - g. Tabel, gambar, instrument penelitian sebaiknya dapat disajikan pada halaman terpisah dari badan tulisan (umumnya di bagian akhir naskah dalam bentuk lampiran). Penulis cukup menyebutkan pada bagian didalam teks, tempat pencantuman tabel atau gambar.
  - h. Setiap tabel atau gambar diberi nomorurut, judul yang sesuai dengan isi tabel atau gambar, dan sumber kutipan.

- 
- i. Daftar pustaka, memuat, sumber – sumber atau literatur yang dikutip dalam penulisan artikel. Hanya sumber yang diacu yang dimuat di daftar referensi.
4. Dokumentasi
 

*Acuan*, karya yang diacu harus menggunakan “sistem penulisan tahun” yang mengacu pada karya pada daftar acuan. Penulis harus berupaya untuk mencantumkan halaman karya yang diacu.

    - a. Dalam teks, karya diacu dengan cara berikut : nama akhir/keluarga penulis dan tahun dalam tanda kurung; contoh: (Jogiyanto, 2000), dua penulis (Jogiyanto dan Hartono, 2002), lebih dari dua penulis (Jogiyanto et al., 2002) lebih dari dua sumber diacu bersamaan (Jogiyanto, 2002; Ciptono, 2004), dua tulisan atau lebih oleh satu penulis (Jogiyanto, 2000 : 121).
    - b. Kecuali bisa menimbulkan kerancuan, jangan gunakan *H*, “hal”, atau “*halaman*” sebelum nomor halaman tetapi gunakan tanda titik dua; contoh: (Jogiyanto, 1991a) atau (Jogiyanto, 1991a; Hartono 1992b).
    - c. Jika nama penulis disebutkan dalam teks, tidak perlu diulang dalam acuan, contoh : “Jogiyanto (1991:121) mengatakan.....”
    - d. Acuan ke tulisan yang merupakan karya institusional sedapat mungkin harus menggunakan akronim atau sesingkat sependek mungkin; contoh: (Komite SAK-IAI, PSAK28, 1997).
  5. Format Daftar Pustaka
 

Daftar pustaka ditulis alphabetis sesuai dengan nama akhir/keluarga (tanpa gelar akademik), baik untuk penulis asing maupun penulis Indonesia.

    1. Satu pengarang
      - a. Brigham, Eugene F. (1992). *Fundamental of Financial Management*. Sixth edition. Fort Worth: The Dryden Press.
    2. Dua pengarang
      - a. Wolk, Harry L. and Tearney, Michael G. (1997). *Accounting Theory: A conceptual and Institutional Approach*. South Western College Publishing: Cincinnati, Ohio.
    3. Referensi dari majalah/jurnal
      - a. Swagler, Roger. (1994). “Evolution and Applications of the Term Consumerism: Theme and Variation”. *The Journal of Consumer Affairs*. February : 347-360.
      - b. Williamson, Lousie A. (1997). “The Implications of Electronic Evidence”. *Journal of accountancy*. February : 69-71.
      - c. Baxter W. T. (1996). “Future Events – A Conceptual Study of Their Significance for Recognition and Measurement A Review Article”. *Accounting and Business Research*. Vol. 26, No. 2.
    4. Referensi dari institusi
      - a. Ikatan Akuntan Indonesia (1994). “Standar Profesional Akuntan Publik”. Bagian Penerbitan STIE YKPN: Yogyakarta.
    5. Referensi dari makalah seminar
      - a. Kadir, Sjamsir (1996). “Mentalitas dan etos kerja sumber daya manusia”. *Makalah seminar nasional strategi meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam era globalisasi* : Yogyakarta: 16-17 Januari.

6. Referensi kolektif
  - a. Backhard, Richard (1989). "What is Organization Development?", dalam: *Organization Development: Theory, Prentice and Research*. Wendel L. French, Cecil H. Bell, Jr. and Robert A. Zawacki (ed). Homewood, III: Richard D. Irwin.
  
7. Referensi Elektronik
  - a. Boon, J. (tanpa bulan). Anthropology of regional. Melalui <http://www.indiana.edu/~wanthro/religion.htm> {10/5/03}.
  - b. Kawasaki, Jodee L., and Matt R. Raveb. 1995. "Computer administreted Surveys in Extension". *Journal of Extension* 33 (june). E-Journal on-line. Melalui <http://www.joe.org/june33/95.htm> {06/17/00}.

