

# JURNAL

## EKONOMI & BISNIS

**PENGARUH CAR, LDR, DAN NPL TERHADAP ROA PADA  
PT BPR SINDANG BINAHARTA LUBUKLINGBAU**

*Herman Paleni*

**PENGARUH FAKTOR KONTINJENSI TERHADAP KINERJA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI  
DI LPP CONVENTION HOTEL YOGYAKARTA**

*Suwandhi*

**KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL SEBAGAI ANTESEDEN KEPERCAYAAN PADA  
ATASAN, MOTIVASI KERJA KARYAWAN, DAN PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASI  
SERTA PENGARUH KEPERCAYAAN PADA ATASAN DAN PERILAKU KEWARGAAN  
ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN**

*Novandry Darmanta Pinem*

**KAJIAN LOYALITAS DARI PERSPEKTIF KEPUASAN PELANGGAN BERBASIS SAURAN  
PEMASARAN (STUDI KASUS PADA GROSIR PAKAIAN DI SRAGEN)**

*Siti Fatimah*

*Ambar Lukitaningsih*

**ANALISIS KINERJA KEUANGAN PERUSAHAAN BERDASARKAN RASIO KEUANGAN  
PADA PT. ULTRAJAYA MILK INDUSTRY, TBK., TAHUN 2009-2015**

*Marthen Minggu Sambo*

**PERSEPSI SANTRI DAN SANTRIWATI TERHADAP INTENSI *INTERNET BANKING***

*Kusuma Chandra Kirana*



**Rp15.000,-**

JURNAL EKONOMI & BISNIS	VOL. 11	NO. 1	Hal. 1-61	MARET 2017	ISSN: 1978 - 3116
----------------------------	---------	-------	-----------	------------	-------------------

Vol. 11, No. 1, Maret 2017

ISSN: 1978-3116

**JURNAL**  
EKONOMI & BISNIS

Tahun 2007

## **JURNAL EKONOMI & BISNIS**

**EDITOR IN CHIEF**

Djoko Susanto  
STIE YKPN Yogyakarta

### **EDITORIAL BOARD MEMBERS**

**Dody Hapsoro**  
STIE YKPN Yogyakarta

**I Putu Sugiarta Sanjaya**  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

**Dorothea Wahyu Ariani**  
Universitas Maranatha Bandung

**Jaka Sriyana**  
Universitas Islam Indonesia

### **MANAGING EDITOR**

Baldric Siregar  
STIE YKPN Yogyakarta

### **EDITORIAL SECRETARY**

Rudy Badrudin  
STIE YKPN Yogyakarta

### **PUBLISHER**

Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat STIE YKPN Yogyakarta  
Jalan Seturan Yogyakarta 55281  
Telpon (0274) 486160, 486321 ext. 1317 Fax. (0274) 486155

### **EDITORIAL ADDRESS**

Jalan Seturan Yogyakarta 55281  
Telpon (0274) 486160, 486321 ext. 1332 Fax. (0274) 486155  
<http://www.stieykpn.ac.id> ■ e-mail: [rudy.badrudin@stieykpn.ac.id](mailto:rudy.badrudin@stieykpn.ac.id)  
Bank Mandiri atas nama STIE YKPN Yogyakarta No. Rekening 137 0095042814

Jurnal Ekonomi & Bisnis (JEB) terbit sejak tahun 2007. JEB merupakan jurnal ilmiah yang diterbitkan oleh Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yayasan Keluarga Pahlawan Negara (STIE YKPN) Yogyakarta. Penerbitan JEB dimaksudkan sebagai media penguatan karya ilmiah baik berupa kajian ilmiah maupun hasil penelitian di bidang ekonomi dan bisnis. Setiap naskah yang dikirimkan ke JEB akan ditelaah oleh MITRA BESTARI yang bidangnya sesuai. Daftar nama MITRA BESTARI akan dicantumkan pada nomor paling akhir dari setiap volume. Penulis akan menerima lima eksemplar cetak lepas (off print) setelah terbit.

JEB diterbitkan setahun tiga kali, yaitu pada bulan Maret, Juli, dan Nopember. Harga langganan JEB Rp15.000,- ditambah biaya kirim Rp25.000,- per eksemplar. Berlangganan minimal 1 tahun (volume) atau untuk 3 kali terbitan. Kami memberikan kemudahan bagi para pembaca dalam mengarsip karya ilmiah dalam bentuk electronic file artikel-artikel yang dimuat pada JEB dengan cara mengakses artikel-artikel tersebut di website STIE YKPN Yogyakarta (<http://www.stieykpn.ac.id>).

## DAFTAR ISI

**PENGARUH *CAR*, *LDR*, DAN *NPL* TERHADAP *ROA* PADA PT BPR SINDANG BINAHARTA  
LUBUKLINGGAU**

*Herman Paleni*

1-9

**PENGARUH FAKTOR KONTINJENSI TERHADAP KINERJA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI  
DI LPP CONVENTION HOTEL YOGYAKARTA**

*Suwandhi*

11-21

**KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL SEBAGAI ANTESEDEN KEPERCAYAAN PADA  
ATASAN, MOTIVASI KERJA KARYAWAN, DAN PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASI SERTA  
PENGARUH KEPERCAYAAN PADA ATASAN DAN PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASI TER-  
HADAP KINERJA KARYAWAN**

*Novandry Darmanta Pinem*

23-34

**KAJIAN LOYALITAS DARI PERSPEKTIF KEPUASAN PELANGGAN  
BERBASISBAURAN PEMASARAN  
(STUDI KASUS PADA GROSIR PAKAIAN DI SRAGEN)**

*Siti Fatimah*

*Ambar Lukitaningsih*

35-43

**ANALISIS KINERJA KEUANGAN PERUSAHAAN BERDASARKAN RASIO KEUANGAN  
PADA PT. ULTRAJAYA MILK INDUSTRY, TBK.,  
TAHUN 2009-2015**

*Marthen Minggu Sambo*

45-54

**PERSEPSI SANTRI DAN SANTRIWATI TERHADAP INTENSI *INTERNET* BANKING**

*Kusuma Chadra Kirana*

55-61

## **PENGARUH CAR, LDR, DAN NPL TERHADAP ROA PADA PT BPR SINDANG BINAHARTA LUBUKLINGGAU**

**Herman Paleni**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi Rawas, Sumatera Selatan  
*E-mail:* ermanygy@gmail.com/admin@ermanstiemura.org

### **ABSTRACT**

This study was conducted to examine the influence of Capital Adequacy Ratio (CAR), Loan to Deposit Ratio (LDR) and the Non-Performing Loan (NPL) of the Return on Assets (ROA) at PT BPR Sindang Binaharta Lubuklinggau period 2011 to 2015. This type of research is associative research. The source of the data used is secondary data with the method of time series derived from the financial statements of the balance sheet and profit and loss between 2011 and 2015. The data was collected using the method of documentation. The analysis technique used is multiple regression and equipped with classical assumptions of normality to obtain the regression model. The hypothesis is tested by using statistical tests simultaneously and partially at a significance level of 5%. Based on the data used in this study showed normal distribution of data, so it qualifies multiple regression model. The results showed using a significance level of 0.05, the CAR, LDR, and NPL simultaneously positive and significant impact on ROA. Partially, CAR has effect significant negative on ROA, LDR has effect significant negative on ROA, while NPL has effect significant positive on ROA.

**Keywords:** CAR, LDR, NPL, ROA

**JEL Classification:** G29

### **PENDAHULUAN**

Bank sebagai perusahaan jasa yang berorientasi laba, harus dapat menjaga kinerja keuangannya dengan baik terutama tingkat profitabilitasnya. Profitabilitas bank adalah kemampuan bank untuk menghasilkan laba. Profitabilitas bank merupakan salah satu aspek yang dapat dijadikan tolok ukur untuk menilai keberhasilan bank dalam menjalankan operasinya. Analisis terhadap profitabilitas bank merupakan analisis yang penting dilakukan karena dengan melakukan analisis profitabilitas bank dapat mengukur efektivitas dan efisiensi penggunaan sumber-sumber daya yang dimiliki bank selama periode tertentu (Sudiyatno dan Fatmawati, 2013:74).

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. BPR mempunyai fungsi sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat dan memiliki tujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak (Roring, 2013:1032). BPR memiliki peranan penting dalam mendukung pembiayaan bagi usaha mikro, kecil dan menengah dengan menggunakan dana masyarakat

yang dipercayakan kepadanya. Sebagai lembaga kepercayaan, BPR wajib menjaga dan memelihara kualitas kredit agar senantiasa lancar maupun menjaga likuiditas dan rentabilitas/profitabilitasnya.

Dalam analisis laporan keuangan, *Return On Asset* (ROA) paling sering disoroti dalam mengukur rentabilitas/profitabilitas bank, karena ROA dapat mengukur efektifitas perusahaan dalam menghasilkan laba dengan memanfaatkan aktiva yang dimilikinya untuk membiayai operasional perusahaan (Septiani dan Lestari, 2016:294-295). Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat rentabilitas/profitabilitas adalah rasio-rasio keuangan seperti *Capital Adequacy Ratio* (CAR) atau Kewajiban Penyediaan Modal Minimum (KPMM), kualitas aktiva yang tercermin pada *Non Performing Loan* (NPL), dan rasio likuiditas yang tercermin pada *Loan to Deposit Ratio* (LDR). CAR/KPMM merupakan indikator terhadap kemampuan bank menutupi penurunan aktivanya sebagai akibat kerugian-kerugian bank yang disebabkan oleh aktiva yang berisiko. Demikian juga pada BPR, CAR/KPMM merupakan rasio kecukupan modal BPR yang didapat dengan menentukan besarnya nilai CAR/KPMM yang sebelumnya dihitung dari Aktiva Tertimbang Menurut Resiko (ATMR).

LDR mencerminkan kegiatan utama suatu bank yang dapat diartikan tingkat penyaluran kredit juga mempengaruhi besarnya nilai ROA, dimana rasio yang mengukur perbandingan jumlah kredit yang diberikan bank dengan dana yang diterima bank. Rasio ini digunakan untuk mengukur tingkat likuiditas. Rasio yang tinggi menunjukkan bahwa suatu bank meminjamkan seluruh dananya (*loan-up*) atau relatif tidak likuid (*illiquid*). Sebaliknya rasio yang rendah menunjukkan bank yang likuid dengan kelebihan kapasitas dana yang siap untuk dipinjamkan.

NPL adalah rasio dari risiko kredit yang menunjukkan perbandingan jumlah kredit bermasalah dengan total kredit. NPL yang tinggi dapat meningkatkan suku bunga kredit dan suku bunga kredit yang tinggi dapat menyebabkan rendahnya permintaan kredit. Semakin besar NPL, semakin menurunkan ROA. NPL yang tinggi tidak akan memberikan kesempatan bagi bank untuk memperoleh laba dari bunga kredit, bahkan bank harus siap menghadapi risiko terhadap pengembalian kredit yang akan hilang. Hal tersebut tentunya akan berpengaruh terhadap rentabilitas perusahaan

yang cenderung menurun, sehingga berdampak pada rendahnya likuiditas perbankan tersebut (Edo dan Wiagustini, 2014:653).

## MATERI DAN METODE PENELITIAN

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No.10 tahun 1998 pasal 1 tentang perbankan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, BPR adalah lembaga keuangan yang bergerak di bidang keuangan yang melaksanakan kegiatan usaha perbankan secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Tujuan bisnis perbankan adalah memperoleh keuntungan optimal dengan jalan memberikan jasa keuangan kepada masyarakat. Bank harus selalu menjaga kepercayaan masyarakat dan menjaga agar kinerjanya tetap baik. Upaya untuk memelihara dan menjaga kepercayaan masyarakat dapat dilakukan bank dengan mempertahankan tingkat kesehatannya. Pengelolaan manajemen bank yang benar akan memperlancar pencapaian profitabilitas yang optimal dan mempertahankan kepercayaan masyarakat.

BPR merupakan bank yang khusus melayani masyarakat kecil di kecamatan dan pedesaan. BPR berasal dari Bank Desa, Bank Pasar, Lumbung Desa, Bank Pegawai dan bank lainnya yang kemudian dilebur menjadi BPR. Jenis produk yang ditawarkan BPR relatif lebih sempit jika dibandingkan dengan bank umum bahkan ada beberapa jenis jasa bank yang tidak boleh diselenggarakan oleh BPR, seperti pembukaan rekening giro dan ikut kliring. Kegiatan BPR pada dasarnya sama dengan kegiatan bank umum, hanya yang menjadi perbedaan adalah jumlah jasa bank yang dilakukan BPR jauh lebih sempit. BPR dibatasi oleh berbagai persyaratan sehingga tidak dapat beroperasi seperti bank umum.

Laporan keuangan adalah indikator utama dalam menilai kinerja keuangan suatu bank. Berdasarkan laporan keuangan, bank dapat menghitung sejumlah rasio keuangan yang lazim dijadikan dasar penilaian kinerja perusahaan. Analisis rasio keuangan

merupakan salah satu alat untuk memperkirakan atau mengetahui kinerja suatu bank. Laporan keuangan pada dasarnya merupakan hasil proses akuntansi yang dapat digunakan sebagai alat komunikasi antara data keuangan atau aktifitas perusahaan tersebut. Tujuan penyajian laporan keuangan untuk memberikan informasi kepada pihak yang membutuhkan tentang kondisi suatu perusahaan dari sudut angka-angka dalam satuan moneter (Fahmi, 2012:4-5).

Analisis keuangan sangat bergantung kepada informasi yang diberikan oleh laporan keuangan perusahaan. Ada tiga macam laporan keuangan pokok yang dihasilkan, yaitu (1) neraca, (2) Laporan Laba Rugi, dan (3) Laporan Aliran Kas. Di samping ketiga laporan pokok tersebut, dihasilkan juga laporan pendukung seperti laporan laba yang ditahan, perubahan modal sendiri, dan diskusi-diskusi oleh pihak manajemen (Hanafi dan Halim, 2014: 49). Rasio keuangan bank yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari CAR/KPMM (*Capital Adequacy Ratio/Kewajiban Penyer-taan Modal Minimum*), *Loan to Deposit Ratio* (LDR), NPL (*Non Performing Loan*), dan ROA (*Return On Assets*).

Perhitungan rasio kecukupan modal BPR di-dapat dengan menentukan besarnya nilai CAR yang sebelumnya dihitung dari Aktiva Tertimbang Menurut Resiko (ATMR). Perhitungan CAR berdasar kodifikasi peraturan Bank Indonesia Kelembagaan Penilaian Kesehatan Bank. Modal bank terdiri dari modal inti dan modal pelengkap. Modal inti adalah modal yang disetor secara efektif oleh pemiliknya. Komponen modal inti ini adalah modal disetor, agio saham, cadangan umum, cadangan tujuan, laba ditahan, laba tahun lalu, laba tahun berjalan, dan bagian kekayaan bersih anak perusahaan. Modal pelengkap adalah cadangan-cadangan yang dibentuk tidak berasal dari laba, modal pinjaman serta pinjaman subordinasi. Modal pelengkap terdiri dari cadangan revaluasi aktiva tetap, cadangan penghapusan aktiva yang diklasifikasikan, modal kuasi, dan pinjaman subordinasi.

Penilaian terhadap pemenuhan KPMM BPR ditetapkan sebagai berikut: 1) Pemenuhan KPMM sebesar 8% diberi predikat “Sehat” dengan nilai kredit 81, dan untuk kenaikan setiap 0,1% dari pemenuhan KPMM sebesar 8% nilai kredit ditambah 1 hingga maksimum 100; 2) Pemenuhan KPMM kurang dari 7,9% sampai dengan 8% diberi predikat “Kurang

Sehat” dengan nilai kredit 65, dan untuk penurunan 0,1% dari pemenuhan KPMM sebesar 7,9% nilai kredit dikurangi 1 hingga minimum 0.

LDR merupakan rasio yang mengukur kemampuan bank untuk memenuhi kewajiban yang harus dipenuhi. Semakin tinggi LDR maka laba bank semakin meningkat (dengan asumsi bank tersebut mampu menyalurkan kreditnya dengan efektif). Dengan meningkatnya laba bank, maka kinerja bank juga meningkat. Dengan demikian besar-kecilnya rasio LDR suatu bank akan mempengaruhi kinerja bank tersebut (Hutagalung, dkk, 2013:124). LDR adalah rasio antara seluruh jumlah kredit yang diberikan bank dengan dana yang diterima oleh bank. LDR menyatakan seberapa jauh kemampuan bank dalam membayar kembali penarikan dana yang dilakukan oleh deposan dengan mengandalkan kredit sebagai sumber likuiditasnya kepada debitur. Dengan kata lain jumlah uang yang dipergunakan untuk memberi pinjaman adalah uang yang berasal dari titipan para nasabah. Semakin tinggi LDR pada suatu bank maka akan mengakibatkan semakin rendahnya likuiditas bank tersebut karena jumlah dana yang diperlukan untuk membiayai kredit menjadi semakin besar. Sebaliknya, jika semakin rendah LDR suatu bank maka mengakibatkan semakin tingginya likuiditas bank yang bersangkutan (Yuliana, 2014:174). Besarnya kredit yang disalurkan ke masyarakat (nasabah) tercermin dari besarnya LDR. Jika LDR melampaui batas yang ditetapkan regulasi sebesar 100%, maka ini berarti risiko kredit meningkat. Potensi untuk tidak terbayarnya utang tinggi, dan berdampak pada peningkatan biaya operasional bank (BOPO), sehingga bank menjadi tidak efisien (Sudiyatno dan Purwoko, 2013:31).

NPL adalah rasio risiko kredit yang menunjukkan perbandingan jumlah kredit bermasalah dengan total kredit. NPL yang tinggi dapat meningkatkan suku bunga kredit dan suku bunga kredit yang tinggi dapat menyebabkan rendahnya permintaan akan kredit (Edo dan Wiagustini, 2014:653). NPL merupakan perbandingan antara kredit bermasalah terhadap total kredit. Rasio ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi rasio NPL menunjukkan semakin buruk kualitas kreditnya (Sudiyatno dan Purwoko, 2013:30).

Surat Edaran Bank Indonesia No13/24/DPNP/2011 menyatakan bahwa risiko kredit adalah risiko akibat kegagalan debitur dan atau pihak lain

dalam memenuhi kewajiban kepada bank. NPL yang sering disebut dengan kredit bermasalah dapat diartikan sebagai pinjaman yang mengalami kesulitan pelunasan akibat adanya faktor kesenjangan atau faktor eksternal di luar kemampuan kendali debitur (Putri, 2010). Dendawijaya (2009:104) menyatakan bahwa dampak rasio NPL yang tidak wajar salah satunya adalah hilangnya kesempatan memperoleh *income* (pendapatan) dari kredit yang diberikan, sehingga mengurangi perolehan laba. Berdasarkan Surat Edaran Bank Indonesia menetapkan nilai NPL maksimum suatu bank adalah sebesar 5%. *Return on Asset* merupakan perbandingan antara laba sesudah pajak dengan total aset yang dimiliki. Semakin besar nilai ROA, maka semakin bagus pula kinerja perusahaan perbankan tersebut, karena *return* yang didapatkan perusahaan semakin besar (Sudiyatno dan Purwoko, 2013:30).

Beberapa peneliti telah melakukan penelitian tentang pengaruh CAR/KPMM, LDR dan NPL terhadap ROA. Hasil beberapa peneliti digunakan dalam penelitian ini, antara lain CAR berpengaruh positif tidak signifikan terhadap ROA merupakan hasil penelitian Defri (2012), Sudiyatno dan Fatmawati (2013), dan Hutagalung, dkk. (2013). CAR berpengaruh tidak signifikan terhadap ROA merupakan hasil penelitian Putri dan Suhermin (2015), Purwoko dan Sudiyatno (2013). CAR berpengaruh positif signifikan terhadap ROA merupakan hasil penelitian Sabir, dkk (2012) serta Septiani dan Lestari (2016). NPL berpengaruh positif dan signifikan terhadap ROA merupakan hasil penelitian Putri dan Suhermin (2015), Septiani dan Lestari (2016), Habbe dkk (2012), dan Hutagalung, dkk (2013). NPL berpengaruh negatif signifikan terhadap ROA merupakan penelitian Edo dan Wiagustini (2014). LDR berpengaruh negatif signifikan terhadap ROA merupakan penelitian Habbe dkk (2012) serta Sudiyatno dan Purwoko (2013). LDR berpengaruh positif tidak signifikan terhadap ROA merupakan penelitian Sudiyatno dan Fatmawati (2013) serta Defri (2012). LDR tidak berpengaruh signifikan terhadap ROA merupakan hasil penelitian Sudiyatno dan Purwoko (2013) serta Hutagalung, dkk (2013). NPL dan LDR berpengaruh signifikan terhadap ROA merupakan penelitian Dewi dkk. (2015).

Variabel penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Untuk variabel

bebas (X) terdiri dari CAR/KPMM, LDR, dan NPL sedangkan variabel terikat (Y) adalah ROA. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu laporan keuangan PT Bank Perkreditan Rakyat Sindang Binaharta Lubuklinggau yang terdiri atas neraca dan laporan laba rugi. Pada penelitian ini sampel yang digunakan adalah laporan keuangan PT Bank Perkreditan Rakyat Sindang Binaharta Lubuklinggau yang terdiri atas neraca dan laporan laba rugi selama 5 tahun dari tahun 2011-2015. Adapun teknik yang digunakan untuk analisis data diantaranya: 1) Uji Normalitas 2) Uji Regresi Berganda, 3) Koefisien Determinasi, 4) Uji F (Simultan), dan 5) Uji T (Parsial).

## HASIL PENELITIAN

Berdasar Tabel 1, dapat dilihat bahwa nilai signifikansi CAR/KPMM 0,975, LDR 0.919, NPL 0.942, dan ROA sebesar 0.968. Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel yaitu CAR/KPMM, LDR, NPL, dan ROA memiliki nilai signifikansi di atas 0.05 sehingga ketiga variabel memiliki data yang terdistribusi normal.

Berdasar Tabel 2 (hasil perhitungan regresi), maka diperoleh nilai  $b_1 = - 1,925$ ,  $b_2 = - 0.625$  dan  $b_3 = 4,167$  sedangkan nilai  $a = 165,173$ .

$$ROA = 165,173 - 1,925 \text{ CAR/KPMM} - 0.625 \text{ LDR} + 4,167 \text{ NPL}$$

Persamaan regresi linear berganda tersebut mempunyai konstanta sebesar 165,173. Besaran konstanta menunjukkan bahwa jika variabel-variabel independen diasumsikan konstan, maka variabel dependen yaitu ROA akan naik sebesar 165,173 satuan. CAR/KPMM memiliki koefisien bertanda negatif sebesar - 1,925, artinya setiap kenaikan CAR/KPMM sebesar 1% akan menyebabkan penurunan ROA sebesar 192,5%. LDR memiliki koefisien bertanda negatif sebesar - 0.625, artinya setiap kenaikan LDR sebesar 1% akan menyebabkan penurunan ROA sebesar 62,5%. NPL memiliki koefisien bertanda negatif sebesar 4,167, artinya setiap kenaikan NPL sebesar 1% akan menyebabkan penurunan ROA sebesar 416,7%.

Pada Tabel 3 dapat dilihat bahwa nilai *R Square* ( $R^2$ ) sebesar 1,00 atau 100%. Artinya naik dan turunnya ROA dapat dipengaruhi 100% oleh variabel independen yaitu CAR/KPMM, NPL dan LDR. Pada Tabel 4 dapat dilihat hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 2240,821 dengan signifikansi sebesar 0.016.

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		KPMM	LDR	NPL	ROA
N		5	5	5	5
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	81,6120	56,8900	8,5920	8,3240
	Std. Deviation	18,30220	13,23652	5,38603	5,46641
Most Extreme Differences	Absolute	,215	,248	,237	,220
	Positive	,181	,248	,206	,178
	Negative	-,215	-,196	-,237	-,220
Kolmogorov-Smirnov Z		,481	,554	,530	,493
Asymp. Sig. (2-tailed)		,975	,919	,942	,968

a. Test distribution is Normal.  
b. Calculated from data.

Sumber: Data penelitian, diolah.

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Regresi Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	165,173	4,914		33,614	0,019
KPMM	-1,925	0,067	-6,445	-28,762	0,022
LDR	-0,625	0,021	-1,513	-29,514	0,022
NPL	4,167	0,191	4,106	21,872	0,029

Sumber: Data penelitian, diolah.

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Determinasi Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	1,000 <sup>a</sup>	1,000	,999	,13333

a. Predictors: (Constant), NPL, LDR, KPMM

Sumber: Data penelitian, diolah.

Maka dengan nilai signifikansi lebih kecil daripada 0.05 sehingga variabel CAR/KPMM, LDR dan NPL secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap ROA.

Berdasar Tabel 5 dapat dilihat bahwa nilai t hitung sebesar -28,762 dengan signifikansi sebesar 0.022. Karena nilai signifikansi lebih kecil daripada 0,05, maka CAR/KPMM berpengaruh negatif dan signifikan terhadap ROA. Hal ini mengindikasikan

bahwa besarnya pemberian modal yang tidak didukung dengan kualitas kredit yang baik, maka akan menurunkan nilai ROA. Oleh karena itu, nilai CAR/KPMM bank PT. BPR Sindang Binaharta dari tahun 2011 sampai 2015 selalu mengalami kenaikan antara 50%-100%. Ini menunjukkan bahwa kemampuan penyertaan modal yang tidak diimbangi dengan kualitas kredit menyebabkan nilai ROA menjadi menurun.



**Tabel 4**  
**Hasil Uji F**

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	119,509	3	39,836	2240,821	,016 <sup>b</sup>
	Residual	,018	1	,018		
	Total	119,527	4			

a. Dependent Variable: ROA

b. Predictors: (Constant), NPL, LDR, KPMM

Sumber: Data penelitian, diolah.

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Variabel KPMM terhadap ROA**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
KPMM	-1,925	0,067	-6,445	-28,762	0,022

Sumber: Data penelitian, diolah.

Berdasar Tabel 6 dapat dilihat bahwa nilai t hitung sebesar -29,514 dengan signifikansi sebesar 0.022. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka LDR berpengaruh negatif dan signifikan terhadap ROA. Hal ini mengindikasikan bahwa besarnya pemberian kredit dengan kualitas kredit yang buruk akan meningkatkan risiko terutama apabila pemberian kredit dilakukan dengan tidak menggunakan prinsip kehati-hatian dan ekspansi dalam pemberian kredit yang kurang terkendali, sehingga bank akan menanggung risiko yang lebih besar pula

Berdasar Tabel 7 dapat dilihat bahwa diperoleh nilai t hitung sebesar 21,872 dengan signifikansi 0,029. Karena nilai signifikansi lebih kecil daripada 0,05 maka NPL berpengaruh positif dan signifikan terhadap ROA. Hal ini menyatakan bahwa kenaikan yang terjadi pada NPL akan berpengaruh terhadap penurunan ROA. Adanya kenaikan NPL atau kredit bermasalah menunjukkan banyaknya peminjaman kredit yang mengalami

kendala dalam melunasi kewajibannya. Hal ini terjadi karena kesengajaan yang dilakukan oleh debitur atau masalah lain yang berada di luar kendali debitur. Jika NPL menunjukkan kenaikan yang tinggi, maka tingkat kesehatan bank akan semakin menurun dengan nilai aset yang dimiliki. Bank harus selalu menjaga kreditnya agar tidak masuk dalam golongan kredit bermasalah (NPL). Risiko yang dihadapi bank merupakan resiko tidak terbayarnya kredit yang disebut dengan *default risk*. Meskipun resiko kredit tidak dapat dihindarkan, maka harus diusahakan dalam tingkat yang wajar berkisar antara 3% - 5% dari total kreditnya. Oleh karena itu, nilai NPL bank PT. BPR Sindang Binaharta tahun 2014 dan 2015 sebesar 13%-14%, menunjukkan nilai yang tinggi dan melebihi batas kewajaran. Maka hal ini dipastikan kinerja operasional pada bank tersebut akan terganggu, sehingga bank harus mengurangi pemberian kreditnya.

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Variabel LDR terhadap ROA**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
LDR	-0,625	0,021	-1,513	-29,514	0,022

Sumber: Data penelitian, diolah.

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Variabel NPL terhadap ROA**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
NPL	4,167	0,191	4,106	21,872	0,029

Sumber: Data penelitian, diolah.

**PEMBAHASAN**

Hasil penelitian menyatakan bahwa CAR/KPMM, LDR, dan NPL secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap ROA. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Dewi dkk (2015). Hal ini berarti pengelola bank harus memperhatikan kondisi CAR/KPMM, LDR dan NPL dengan tujuan meningkatkan kinerja keuangan bank, sehingga masyarakat dan para investor memilih untuk melakukan transaksi perbankan dan berinvestasi pada bank tersebut. Hasil penelitian menjelaskan bahwa kenaikan CAR/KPMM dan LDR bukan berarti ROA ikut meningkat, namun sebaliknya ROA menjadi turun. Hal yang terjadi sebenarnya adalah ketika NPL rendah maka kredit yang disalurkan berjalan dengan baik sehingga frekuensi perputaran dana lebih tinggi dalam menghasilkan laba melalui kredit. Semakin rendah tingkat NPL maka profitabilitas (ROA) bank semakin meningkat. Namun sebaliknya semakin tinggi tingkat NPL maka profitabilitas (ROA) bank semakin menurun.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai CAR/KPMM berpengaruh negatif signifikan terhadap ROA. Dengan demikian, sesuai konsep bisnis perbankan adalah kepercayaan, sebesar apapun modal bank jika masyarakat tidak percaya dengan manajemen bank tersebut, maka sulit bagi bank untuk membangun kepercayaan tersebut. Namun jika masyarakat percaya, maka banyak dana masyarakat yang disalurkan melalui bank, sehingga pengelola bank dapat melakukan kegiatan operasional tanpa terganggu dengan persoalan modal. Oleh karena itu, maka manajemen harus dapat membangun dan menjaga kepercayaan masyarakat terhadap bank, sehingga kinerja bank meningkat. Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian Sudiyatno dan Fatmawati (2013), Defri (2012), dan Hutagalung, dkk (2013) yang menjelaskan bahwa CAR berpengaruh positif tidak signifikan terhadap ROA. Berbeda dengan hasil penelitian Putri dan Suhermin (2015) dan

Sudiyatno dan Purwoko (2013), yang menjelaskan bahwa CAR berpengaruh tidak signifikan terhadap ROA, serta Sabir, dkk (2012) dan Septiani dan Lestari (2016) yang menjelaskan bahwa CAR berpengaruh positif signifikan terhadap ROA.

LDR berpengaruh negatif signifikan terhadap ROA karena lebih signifikansinya dari kecil daripada 0,05. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Habbe dkk. (2012) serta Sudiyatno dan Purwoko (2013), yang menjelaskan bahwa LDR berpengaruh negatif dan signifikan terhadap ROA. Namun berbeda dengan hasil penelitian Sudiyatno dan Fatmawati (2013), Defri (2012), serta Sudiyatno dan Purwoko (2013) yang menjelaskan bahwa LDR berpengaruh tidak signifikan terhadap ROA. Berdasar hasil penelitian ini maka peningkatan LDR mencerminkan adanya kecenderungan membaiknya fungsi intermediasi yaitu semakin tinggi LDR memungkinkan untuk memperoleh laba dari ekspansi kredit akan semakin besar, meskipun dengan risiko yang lebih besar. Demikian sebaliknya, semakin rendah LDR mengindikasikan kurangnya kemampuan bank dalam membayar kembali penarikan dana yang dilakukan deposan dengan mengandalkan kredit yang diberikan sebagai sumber likuiditasnya, sehingga dapat menimbulkan kerugian yang berdampak terhadap turunnya profitabilitas. LDR yang bernilai positif dan tidak signifikan terhadap ROA, mengindikasikan bahwa besarnya pemberian kredit tidak didukung dengan kualitas kredit. Kualitas kredit yang buruk akan meningkatkan risiko terutama apabila pemberian kredit dilakukan dengan tidak menggunakan prinsip kehati-hatian, sehingga bank akan menanggung risiko yang lebih besar pula.

NPL berpengaruh positif dan signifikan terhadap ROA. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Edo dan Wiagustini (2014), namun berbeda dengan penelitian Putri dan Suhermin (2015), Septiani dan Lestari (2016), Habbe dkk (2012), dan Hutagalung (2011) yang menjelaskan bahwa NPL berpengaruh positif

signifikan terhadap ROA. Adanya pengaruh negatif NPL mengindikasikan bahwa apabila NPL mengalami kenaikan maka ROA akan mengalami penurunan, dan sebaliknya, sehingga akan menurunkan kemampuan bank dalam meningkatkan keuntungan atau pendapatan yang disebabkan jumlah kredit bermasalah menjadi besar. Hal ini akan menurunkan ROA. Sebaliknya, semakin kecil NPL maka ROA semakin meningkat sehingga kinerja keuangan bank semakin baik.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasar hasil penelitian, maka disimpulkan bahwa *CAR/KPMM*, LDR, dan NPL secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap ROA. Dengan demikian, kenaikan dan penurunan *CAR/KPMM*, LDR dan NPL berpengaruh terhadap ROA; *CAR/KPMM* berpengaruh negatif signifikan terhadap ROA. Dengan demikian, kenaikan *CAR/KPMM* akan menurunkan ROA, dan sebaliknya penurunan *CAR/KPMM* akan menaikkan ROA; LDR berpengaruh negatif signifikan terhadap ROA. Dengan demikian, kenaikan LDR tidak berpengaruh signifikan terhadap kenaikan ROA, dan sebaliknya penurunan LDR akan menaikkan ROA; NPL berpengaruh positif signifikan terhadap ROA. Dengan demikian, kenaikan NPL akan menurunkan ROA, atau jika NPL meningkat, maka ROA akan menurun, sebaliknya jika NPL menurun, maka ROA akan meningkat.

### Saran

Saran penelitian ini adalah PT. Bank Perkreditan Rakyat Sindang Binaharta Lubuklinggau hendaknya mengurangi jumlah kredit bermasalah yang dihadapi dengan prinsip kehati-hatian, agar dapat memperkecil kemungkinan terjadinya kredit bermasalah karena kesalahan penyaluran kredit; dalam pemberian kredit hendaknya PT. Bank Perkreditan Rakyat Sindang Binaharta Lubuklinggau dapat melakukan analisis terhadap kemampuan debitur dalam memenuhi kewajibannya melalui konsep 5C; dan penelitian selanjutnya dilakukan dengan menambah variabel dengan jumlah sampel yang lebih besar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Defri. 2012. Pengaruh Capital Adequacy Ratio (CAR), Likuiditas dan Efisiensi Operasional Terhadap Profitabilitas Perusahaan Perbankan yang Terdaftar di BEI. *Jurnal Manajemen*. 1 (1).
- Dendawijaya, Lukman. 2009. *Manajemen Perbankan*. Edisi Revisi. Bogor: PT Ghalia, Indonesia.
- Dewi, L.E, Herawati, N.T, Erni L.G dan Sulindawati. (2015). Analisis Pengaruh NIM, BOPO, LDR, Dan NPL Terhadap Profitabilitas (Studi Kasus Pada Bank Umum Swasta Nasional Yang Terdaftar Pada Bursa Efek Indonesia Periode 2009-2013). *E-journal SI Ak. Universitas Pendidikan Ganesha*. 3 (1).
- Edo, Delsi S.R dan Wiagustini, P. 2014. Pengaruh Dana Pihak Ketiga, Non Performing Loan, Dan Capital Adequacy Ratio Terhadap Loan To Deposit Ratio Dan Return On Assets Pada Sektor Perbankan Di Bursa Efek Indonesia. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*. 3 (11).
- Fatmawati A. dan B. Sudiyatno. 2013. Pengaruh Risiko Kredit dan Efisiensi Operasional Terhadap Kinerja Bank. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*. 9(1).
- Fahmi, Irham. 2012. *Analisis Laporan Keuangan*. Bandung: CV.Alfabeta
- Habbe, H. A., M. Ali, dan M. Sabir. 2012. Pengaruh Rasio Kesehatan Bank Terhadap Kinerja Keuangan Bank Umum Syariah dan Bank Konvensional di Indonesia. *Jurnal Analisis*. 1(1).
- Hanafi, Mamduh dan Halim, Abdul. 2014. *Analisis Laporan Keuangan*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Hutagalung, E.N, Djumahir, dan Ratnawati, K. 2013. Analisa Rasio Keuangan terhadap Kinerja Bank Umum di Indonesia. *Jurnal Aplikasi*

*Manajemen*. 11(1).

Kodifikasi peraturan Bank Indonesia Kelembagaan  
Penilaian Kesehatan Bank. 2012. Pusat Riset  
dan Edukasi Bank Sentral (PRES).

Putri, C.C dan Suhermin. 2015. Pengaruh NPL, LDR,  
CAR Terhadap Profitabilitas Bank Umum  
Swasta Nasional Devisa. *Jurnal Ilmu dan Riset  
Manajemen*. 4 (4).

Roring, D J Gaby. 2013. Analisis Determinan Penyaluran Kredit Oleh Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*. 1(3).

Sabir, dkk, 2012. Pengaruh Rasio Kesehatan Bank Terhadap Kinerja Keuangan Bank Umum Syariah Dan Bank Konvensional Di Indonesia. *Jurnal Analisis*. 1(1).

Septiani R dan Lestari P.V. 2016. Pengaruh NPL Dan LDR Terhadap Profitabilitas Dengan CAR Sebagai Variabel Mediasi Pada PT BPR Pasar Raya Kuta. *E-Jurnal Manajemen Unud*. 5 (1).

Sudiyatno B. dan D. Purwoko. 2013. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Bank (Studi Empirik pada Industri Perbankan di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Bisnis Ekonomi*. 20(1).

Undang-Undang Republik Indonesia No.7 tahun 1992 tentang Perbankan.

Yuliana, 2014. Pengaruh LDR, CAR, ROA dan NPL Terhadap Penyaluran Kredit Pada Bank Umum Di Indonesia Periode 2008–2013. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 2 (3).

## **PENGARUH FAKTOR KONTINJENSI TERHADAP KINERJA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI DI LPP CONVENTION HOTEL YOGYAKARTA**

**Suwandhi**

Program Studi Akuntansi Politeknik LPP Yogyakarta  
*E-mail: suwandhi86@yahoo.com*

### **ABSTRACT**

This study aims to determine the relationship between the involvement of users and contingent factors affect the performance of Accounting Information Systems used in the hospitality services at LPP Convention Hotel Yogyakarta. To explain this effect, five contingencies factors namely, human resources, the size of the organization, top management support, formulation development of the system in the development of Accounting Information Systems at LPP Convention Hotel tested its effect on improving the performance of Accounting Information Systems (AIS). Hypothesis testing is done to the users of Accounting Information System at LPP Convention Hotel are the general manager, division manager, and the employees of the LPP Convention Hotel. Methods of data collection using the survey method, to test the hypothesis used Moderated Regression Analysis (MRA). The results of the study found that the ability of personnel, the size of the organization, top management support, and formulation development system is a moderating variable that can strengthen the relationship between the involvement of users with user satisfaction in Accounting Information Systems at the LPP Convention Hotel.

**Keywords:** information systems, organization size, contingent factor

**JEL Classification:** L26

### **PENDAHULUAN**

Pengembangan sistem informasi memerlukan suatu perencanaan dan implementasi yang hati-hati untuk menghindari penolakan terhadap sistem yang dikembangkan. Karena perubahan dari sistem manual ke sistem komputerisasi tidak hanya menyangkut perubahan teknologi tetapi juga perubahan perilaku dan organisasional (Bodnar dan Hopwood, 1995). Untuk menghindari penolakan sistem yang dikembangkan maka perlu partisipasi pemakai sebagai salah satu faktor yang berpengaruh pada kepuasan pemakai dari sistem yang dikembangkan (Ginzberg, 1981; Szajna dan Scammell, 1993; McKeen dkk., 1994; Choe, 1996).

Kinerja Sistem Informasi Akuntansi dapat dilihat melalui kepuasan pemakai Sistem Informasi Akuntansi dan pemakaian dari Sistem Informasi Akuntansi itu sendiri. Penelitian Soegiharto (2001) dan Tjhai Fung Jen (2002) dalam Luciana Spica Almilia dan Irmaya Brilliantien (2007) menjelaskan bahwa ada beberapa faktor yang berpengaruh pada kinerja Sistem Informasi (SI) Akuntansi, antara lain keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem, kemampuan teknik personal SI, ukuran organisasi, dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan SI, program pelatihan dan pendidikan pemakai, keberadaan dewan pengarah SI, dan lokasi departemen SI.

LPP Convention Hotel dalam pengambilan keputusan memerlukan sejumlah informasi yang memadai baik informasi yang berasal dari keuangan

maupun non keuangan. Informasi yang memadai hanya dapat disajikan oleh sistem informasi yang handal dan terintegrasi.. LPP Convention Hotel dipilih karena wilayah kerjanya yang terpencar di dua tempat, memiliki sumber daya yang tidak sedikit dan permasalahannya kompleks, sehingga aktifitas usahanya memerlukan proses yang berbasis pada informasi. Oleh karena itu, faktor penentu kesuksesan keberhasilan Sistem Informasi Akuntansi perlu mendapatkan perhatian.

Penelitian mengenai faktor kontinjensi dilakukan oleh Chandrarin dan Indriantoro (1997), yang memasukkan faktor kontinjensi kompleksitas tugas dan kompleksitas sistem sebagai variabel pemoderasi dalam hubungan antara partisipasi dengan kepuasan pemakai sistem informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai, kompleksitas tugas sebagai *independent predictor*, sedangkan kompleksitas sistem sebagai *quasi moderator* terhadap hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai.

Penelitian lain oleh Luciana Spica Almilia dan Irmaya Briliantien (2007) mengenai factor-faktor yang mempengaruhi kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada bank umum pemerintah di Surabaya dan Sidoarjo membuktikan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan sistem dengan kinerja SIA; tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kemampuan teknik personal dengan kinerja SIA; tidak terdapat hubungan yang signifikan antara ukuran organisasi dengan kinerja SIA; terdapat hubungan yang signifikan antara dukungan manajemen puncak dengan kinerja SIA untuk atribut kepuasan pemakai, namun dukungan manajemen puncak menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan dengan kinerja SIA untuk atribut pemakaian sistem; tidak terdapat hubungan yang signifikan antara formalisasi pengembangan Sistem Informasi dengan kinerja SIA; terdapat program pelatihan di setiap perusahaan tempat responden bekerja; terdapat dewan pengarah Sistem Informasi di setiap perusahaan tempat responden bekerja; dan tidak terdapat perbedaan kinerja sistem informasi akuntansi atas lokasi departemen sistem informasi yang berdiri sendiri dengan yang digabung dengan departemen lain.

Penelitian Soegiharto (2001) menunjukkan hanya faktor keterlibatan pemakai yang secara signifi-

kan positif berpengaruh terhadap pemakaian sistem, sedangkan faktor ukuran organisasi dan formalisasi pengembangan sistem dengan pemakaian sistem dan faktor ukuran organisasi dengan kepuasan pemakai sistem informasi juga berhubungan secara signifikan tetapi hubungan tersebut berkorelasi negatif, sedangkan faktor lainnya tidak terbukti memiliki hubungan dengan kinerja SIA. Keberadaan dewan pengarah juga memberikan perbedaan atas kinerja SIA pada perusahaan yang memilikinya atau tidak. Penelitian ini juga mengacu pada penelitian Jen (2002) yang menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat formalisasi yang diterapkan perusahaan dalam proses pengembangan sistem informasinya, kepuasan pemakai akan semakin tinggi, tetapi pemakaian sistem akan menurun. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan pemakai pada perusahaan yang departemen sistem informasinya berada di departemen lainnya, akan lebih tinggi daripada perusahaan yang departemen sistem informasinya terpisah dan berdiri sendiri.

Penelitian Sasmita (2003) menunjukkan bahwa terdapat enam faktor yang mempengaruhi kinerja SIA, yaitu keterlibatan pemakai dalam pengembangan SIA, kemampuan teknik personal SIA, dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan sistem informasi, keberadaan dewan pengarah sistem informasi, dan lokasi departemen sistem informasi. Penelitian Suwandhi (2004) membuktikan bahwa sikap pemakai, keterlibatan pemakai, dan dukungan manajemen puncak merupakan variabel pemoderasi yang dapat memperkuat hubungan antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

Tujuan penelitian ini memperluas pengujian terhadap lima faktor kontinjensi, yaitu pengaruh keterlibatan pemakai, kemampuan teknik personel, dukungan manajemen puncak, ukuran organisasi, formulasi pengembangan sistem, di LPP Convention Hotel. Kontribusi penelitian ini adalah sebagai alat pertimbangan bagi manajer LPP Convention Hotel untuk meningkatkan kinerja tim dengan mempertimbangkan lima faktor kontinjensi dalam membangun Sistem Informasi Akuntansi. Bagi akademisi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan dukungan bukti empiris yang dapat digunakan sebagai dasar pengembangan ilmu yang berkaitan dengan Sistem Informasi Akuntansi.

## MATERI DAN METODE PENELITIAN

Pengembangan sistem informasi adalah proses memodifikasi sebagian atau keseluruhan sistem informasi. Wilkinson dkk. (2000:524) mengatakan ada tiga alasan utama yang menunjukkan kebutuhan pengembangan sistem secara terus menerus yaitu adanya perubahan yang tidak terelakkan, baik dalam perusahaan maupun lingkungan di luar perusahaan, misalnya perusahaan kemungkinan tumbuh dan atau terdapat pasar produk dan jasa yang baru, adanya kompetitor baru, peraturan pemerintah yang baru mungkin diumumkan; adanya kelemahan sistem informasi, misalnya manajer baru yang dipekerjakan meminta informasi yang lebih baik untuk membuat keputusan, konsumen menuntut jawaban yang dibutuhkan secara cepat dan pengiriman tepat waktu; dan adanya peningkatan teknologi informasi kemungkinan membuat *hardware* dan *software* yang sekarang terpasang menjadi using, misalnya pengembangan teknologi masa kini yang meliputi berbagai aplikasi *web-based* yang mampu melakukan usaha lewat internet.

Hal terpenting dalam pengembangan sistem informasi adalah penentuan siklus hidup. Siklus hidup pengembangan sistem informasi (*Systems Development Life Cycle/SDLC*) merupakan tahapan yang harus dilalui dalam setiap proyek pengembangan sistem informasi. Ada enam tahap pengembangan sistem informasi, yaitu: tahap perencanaan (*systems planning*), tahap analisis (*systems analysis*), tahap desain (*systems design*), tahap seleksi (*systems selection*), tahap implementasi (*systems implementation*), dan tahap operasional (*systems operation*). Masing-masing tahap melibatkan berbagai aktivitas.

Pada tahap perencanaan, dimulai dengan perencanaan strategi untuk jangka panjang, kemudian diarahkan dalam perencanaan khusus sistem proyek. Perencanaan strategi berusaha untuk menggabungkan pengembangan sistem informasi dengan proses perencanaan perusahaan keseluruhan; memastikan proyek pengembangan sistem berurutan; mengakui perubahan prioritas sebagai peningkatan permintaan informasi; dan menggabungkan peningkatan dalam teknologi informasi, karena relevan dengan kebutuhan informasi perusahaan dan menjanjikan manfaat yang lebih dari biaya.

Tahap analisis bertujuan untuk mensurvei

sistem informasi saat ini dan mendefinisikan apa yang dibutuhkan untuk membuat sistem menjadi lebih baik. Hasilnya berupa persyaratan yang berkaitan dengan sistem baru dan kebutuhan informasi pengguna. Tahap desain sistem bertujuan untuk mempertimbangkan bentuk pengembangan sistem yang akan memenuhi ketentuan. Hasil dari tahap ini berupa spesifikasi konsep untuk sistem yang akan dikembangkan, yang dilakukan pada tahap desain. Ada empat tahap pemilihan sistem, yaitu penentuan kelayakan desain; permohonan proposal untuk *hardware* dan *software*; evaluasi proposal sistem; dan pemilihan *hardware* dan *software* sistem. Tujuannya untuk memilih satu alternatif dari berbagai alternatif yang ada. Pada tahap implementasi, dilakukan perincian desain dan instalasi sistem berdasarkan desain yang dibuat. Pada tahap operasionalisasi, sistem diintegrasikan dalam organisasi dan dilakukan perbaikan.

Wilkinson dkk. (2000:8), menyatakan tujuan sistem informasi dalam organisasi adalah menyediakan informasi yang menunjang pengambilan keputusan; menyediakan informasi yang mendukung operasi harian; dan menyediakan informasi yang berkaitan dengan pengelolaan kekayaan dan pertanggung jawaban manajemen kepada *stakeholder*. Hal terpenting bagi organisasi untuk mencapai tujuan sistem informasi adalah mempertahankan kemampuannya berkompetisi, maka diperlukan pemilihan dan mekanisme untuk menentukan apakah sistem informasi memang dibutuhkan dan dapat berfungsi sebagaimana yang diharapkan pada saat diimplementasikan. Salah satu masalah yang harus dipertimbangkan adalah kepuasan dari pemakai sistem informasi tersebut (McKeen dkk., 1994).

Pemakai sistem informasi adalah siapa saja yang membutuhkan informasi untuk pengambilan keputusan, terutama manajer perusahaan. Parker (1989) dalam Rifa dan Gudono (1999) menyatakan, pemakai adalah orang-orang yang membutuhkan hasil dari aplikasi software untuk melaksanakan pekerjaannya. Burch dkk. (1991) dalam Restuningdiah dan Indriantoro (2000) menyatakan dalam pengembangan sistem, hal terpenting yang harus diperhatikan adalah faktor manusia. Pada tahap perencanaan sistem informasi lebih memperhatikan faktor manusia sebab seandainya yang diperhatikan faktor teknologinya saja, maka akan muncul berbagai macam permasalahan baru dari faktor manusia, misalnya timbul ketidakpuasan

dalam pekerjaan, dan akhirnya akan merugikan perusahaan.

Kepuasan pemakai merupakan salah satu indikator dari keberhasilan sistem informasi (Boockholdt, 1999:115). Keterlibatan dan partisipasi pemakai dalam perencanaan dan desain sistem informasi merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pemakai (Farrow dan Robey, 1986; Tait dan Vessey 1988; Baronas dkk., 1988; McKeen, 1994; Choe, 1996). Kepuasan pemakai didefinisikan sebagai suatu kondisi yang mana pemakai percaya, sistem informasi disediakan untuk mereka dan memenuhi kebutuhan informasi mereka (DeLone dan McLean, 1992) dalam Suwandhi (2004). Kepuasan pemakai mengungkapkan keselarasan antara harapan seseorang dengan hasil yang diperoleh dari sistem sehubungan dengan partisipasi yang diberikannya selama pengembangan sistem (Ives dkk., 1993).

Baroudi dan Orlikowski (1988) dalam Suwandhi (2004) mengidentifikasi faktor utama kepuasan pemakai sistem informasi yang terdiri dari kualitas produk informasi, yang memfokuskan pada kualitas produk atau teknis dari pengiriman sistem informasi; tingkat keterlibatan dan pengetahuan pemakai yang menyatakan sikap proaktif dari pemakai untuk ikut serta dalam pengembangan sistem informasi; dan sikap para staf fungsi sistem informasi.

Teori kontinjensi berpendapat, desain dan penggunaan sistem pengendalian adalah kontinjen dalam konteks *setting* organisasional. Hal ini berarti teori kontinjensi tidak mempunyai kontent tertentu, melainkan hanya kerangka untuk pengaturan pengetahuan dalam bidang tertentu. Oleh karena itu, landasan teori untuk pengembangan teori yang berhubungan dengan pengaruh partisipasi pemakai pada keberhasilan sistem informasi mendasarkan pada teori kontinjensi yang digunakan peneliti sebelumnya dalam sistem informasi (Tait dan Vessey, 1988).

Teori kontinjensi timbul untuk merespon pendekatan yang universal, dalam hal ini dinyatakan partisipasi pemakai berpengaruh terhadap kepuasan pemakai, yang mana dalam kenyataannya pengaruh partisipasi pemakai terhadap keberhasilan sistem dimoderasi oleh beberapa faktor kontinjensi. Temuan para peneliti sebelumnya menemukan banyak faktor kontinjensi yang diyakini berpengaruh pada hubungan partisipasi dan keberhasilan sistem informasi.

Keterlibatan pemakai menggambarkan sebagai partisipasi suatu anggota atau anggota kelompok target pemakai dalam pengembangan sistem (Olson dan Ives, 1981). Keterlibatan pemakai adalah suatu ukuran keikutsertaan pemakai di dalam proses dan implementasi pengembangan sistem informasi berbasis komputer (Tait dan Vessey, 1988). Keterlibatan pemakai diyakini berpengaruh terhadap keberhasilan pengembangan sistem informasi (Powers dan Dickson, 1973; Guthrie, 1974; Carroll, 1982). Ives dan Olson (1984) menyatakan, keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem informasi merupakan bagian integral dari keberhasilan sistem, dan keterlibatan pemakai dapat digolongkan sebagai berikut *No involvement*, para pemakai enggan untuk mengambil bagian; *Symbolic involvement*, masukkan dari pemakai diabaikan; *Involvement by advice*, nasehat diminta melalui daftar pertanyaan atau wawancara; *Involvement by weak control*, para pemakai mempunyai tanggungjawab pada setiap langkah proses pengembangan sistem; *Involvement by doing*, pemakai adalah anggota tim perancang, atau menjadi ketua pengembangan sistem informasi; dan *Involvement by strong control*, para pemakai boleh membayar secara langsung untuk pengembangan yang baru dari anggaran mereka sendiri, atau evaluasi kinerja organisasi pemakai keseluruhan tergantung dari hasil pengembangannya.

Barki dan Hartwick (1989) menjelaskan bahwa keterlibatan pemakai digambarkan sebagai pernyataan psikologis pemakai yang menggambarkan tingkat pentingnya syitem informasi dalam perusahaan. Keterlibatan menggambarkan persepsi dan sikap yang berhubungan dengan sistem informasi, yaitu tingkat yang menunjukkan sejauh mana pemakai memandang sistem informasi sebagai hal yang penting terhadap keberhasilan organisasi. Untuk terlibat, pemakai tidak berarti berperan secara fisik dalam mengelola sistem informasi, tetapi menggunakan waktunya dalam hal-hal yang berhubungan dengan sistem informasi.

Penelitian Alter, 1978; Gallagher, 1974; Guthrie, 1974; dan Swanson, 1974; dalam Tait dan Vessey (1988), menemukan ada hubungan yang positif antara keterlibatan pemakai dengan keberhasilan sistem informasi. Berdasar 22 studi tentang pengaruh keterlibatan pemakai pada keberhasilan sistem informasi, Ives dan Olson (1984) mengatakan, 8 studi menemukan hubungan yang positif antara keterlibatan pemakai dengan



keberhasilan sistem informasi, 7 studi menemukan campuran, artinya hubungannya ada positif dan ada yang negatif, sedang 7 studi lainnya menemukan hubungannya negatif atau tidak signifikan.

Keterlibatan pemakai untuk semua tahap SDLC dipandang sebagai komponen kunci kesuksesan pengembangan sistem (Edstrom, 1977; Ives dan Olson, 1984; Franz dan Robey, 1986). Derajat keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem mengacu pada jumlah pengaruh pemakai selama proses pengembangan sistem. Selanjutnya dikatakan semakin besar tingkat keterlibatan semakin besar tingkat kinerja dan *attitude* pemakai. Atas dasar dari hasil penelitian sebelumnya dan telaah teori yang ada, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

Manajemen puncak memegang peranan penting dalam setiap tahap siklus pengembangan sistem (*sistem development life cycle*), yang meliputi perencanaan, desain dan implementasi (Cerullo, 1980 seperti yang dikutip oleh Choe, 1996 dalam Setianingsih dan Indriantoro, 1998). Manajemen puncak memiliki kekuatan dan pengaruh untuk mensosialisasikan pengembangan sistem informasi, yang memungkinkan pemakai untuk berpartisipasi dalam setiap tahap pengembangan sistem yang akan berpengaruh pada kepuasan pemakai. Oleh karena itu, partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem akan meningkat dengan adanya dukungan dari manajemen puncak, sehingga dengan adanya partisipasi ini kepuasan pemakai atas sistem yang dikembangkan akan lebih besar. Choe (1996), mengatakan dukungan manajemen puncak meliputi fungsi: menetapkan arah dan menilai tujuan, mengevaluasi usulan proyek pengembangan sistem informasi, mendefinisikan informasi dan proses yang diperlukan, melakukan *review* program dan rencana pengembangan sistem informasi. Choe (1996) dalam Setianingsih dan Indriantoro (1998) juga mengutip pendapat Doll (1985) menyatakan, dukungan manajemen puncak meliputi jaminan pendanaan dan penentuan prioritas yang akan berpengaruh terhadap keberhasilan pengembangan sistem informasi.

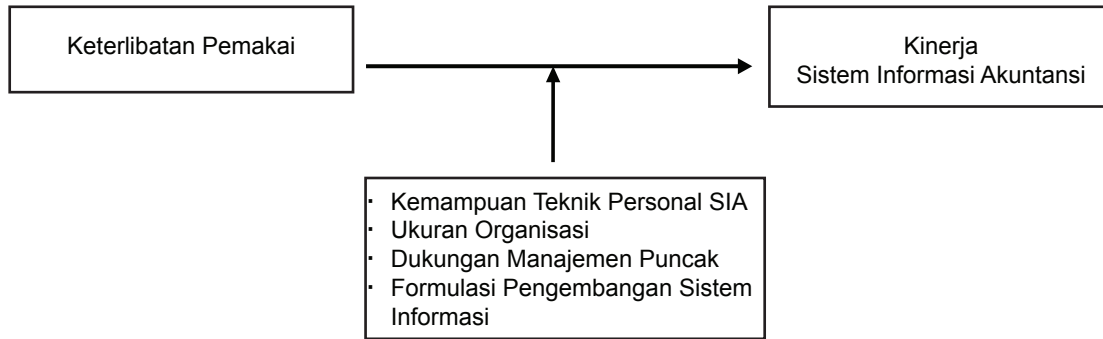
Penelitian Choe (1996) terhadap 450 pemakai sistem informasi akuntansi membuktikan ada hubungan langsung yang positif dan signifikan antara dukungan manajemen puncak dan keberhasilan sistem informasi. Kim dan Lee (1986) meneliti 134 pemakai sistem informasi dari 32 perusahaan di Korea, hasilnya

menunjukkan partisipasi pemakai berhubungan secara signifikan dengan kesuksesan sistem informasi, yang mana ada dukungan manajemen puncak yang kuat dalam setiap tahap pengembangan sistem informasi. Penelitian Setianingsih dan Indriantoro (1998) meneliti 94 manajer divisi dari berbagai perusahaan di Indonesia, hasilnya menunjukkan dukungan manajemen puncak bertindak sebagai variabel pemoderasi yang dapat mempengaruhi hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai. Elfreda Aplonia Lau (2003) meneliti 100 manajer di wilayah NTT, hasilnya memperkuat temuan penelitian Kim dan Lee (1986), Choe (1996), Setianingsih dan Indriantoro (1998), dukungan manajemen puncak merupakan variabel moderasi murni. Suwandhi dan Supriyadi (2004) meneliti 163 responden BUMN Perkebunan di Indonesia, hasilnya dukungan manajemen puncak terbukti juga sebagai variabel pemoderasi, konsisten dengan penelitian Kim dan Lee (1986). Berdasar penjelasan tersebut maka dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H1:** Terdapat hubungan yang positif antara keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan Sistem Informasi Akuntansi dan kinerja Sistem Informasi Akuntansi
- H2:** Terdapat hubungan yang positif antara kemampuan teknik personal Sistem Informasi Akuntansi dan kinerja Sistem Informasi Akuntansi
- H3:** Terdapat hubungan yang positif antara ukuran organisasi dan kinerja Sistem Informasi Akuntansi.
- H4:** Terdapat hubungan yang positif antara dukungan manajemen puncak dalam proses pengembangan dan pengoperasian Sistem Informasi Akuntansi dan kinerja Sistem Informasi Akuntansi.
- H5:** Terdapat hubungan yang positif antara formalisasi pengembangan sistem dan kinerja Sistem Informasi Akuntansi.

Berdasar paparan-paparan tersebut dibuatlah model penelitian sebagai berikut:

Sampel penelitian diambil dari LPP Convention Hotel yang beroperasi di Yogyakarta. Alasan dipilihnya sebagai populasi dengan pertimbangan Hotel tersebut telah menggunakan sumberdaya yang tidak sedikit dalam mengembangkan Sistem Informasi Akuntansi berbasis komputer. Responden yang dijadikan subyek adalah General Manajer, para manajer



**Gambar 1**  
**Model Pengaruh Faktor Kontinjensi Terhadap Keberhasilan**  
**Sistem Informasi Akuntansi di LPP Convention Hotel**

devisi dan kepala bidang/biro di Kantor Pusat yang terkait. Hal ini didasarkan pertimbangan responden sebagai pemakai informasi akan lebih obyektif dalam menilai efektivitas sistem yang dikembangkan dan responden mempunyai kepentingan yang sama dibandingkan dengan pemakai dari luar perusahaan yang mempunyai kepentingan yang berbeda. Pertanyaan yang diajukan kepada responden dibagi menjadi tiga kelompok, kelompok pertama meliputi seberapa besar keterlibatan dan kemampuan teknis mereka dalam mencapai kepuasan/keberhasilan Sistem Informasi Akuntansi (SIA), kelompok kedua mengenai pelatihan dan pendidikan pemakai, pengalaman, latar belakang pendidikan, kemampuan pemakaian SIA, keberadaan Dewan Pengawas, lokasi Departemen Sistem Informasi dan Ukuran Organisasi. Sedangkan pertanyaan kelompok tiga meliputi dukungan manajemen puncak dan formulasi pengembangan Sistem Informasi Akuntansi. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode survei, data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang dibagikan melalui General Manager Hotel. Untuk kepentingan analisis dengan statistik, peneliti menentukan jumlah 55 responden.

Ketepatan pengujian suatu hipotesis tergantung pada kualitas yang dipakai pada penelitian tersebut. Penelitian tidak akan berguna jika instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data tidak memiliki reliabilitas dan validitas yang tinggi (cooper dan Emory, 1995). Uji reliabilitas data dilakukan uji konsistensi internal dengan koefisien *Cronbach Alpha*, menggunakan kriteria reliabilitas di atas atau sama dengan

60% (Nunnally, 1978). Instrumen yang koefisiennya di bawah 60% dianggap memiliki reliabilitas rendah. Hasil *Cronbach Alpha* 0,814 angka ini jauh di atas 60%. Jadi dapat disimpulkan reliabilitas dari variabel pertanyaan ini tinggi.

Uji validitas dilakukan dengan *person correlation*, dengan kriteria valid apabila semua butir kuesioner signifikan. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2001). Hasil uji validitas antara masing-masing variabel menunjukkan hasil yang signifikan. Jadi dapat disimpulkan bahwa masing-masing butir pertanyaan adalah valid.

Untuk menguji pengaruh keterlibatan pemakai terhadap keberhasilan Sistem Informasi Akuntansi digunakan *Simple Regression Analysis*. Sedangkan untuk menguji pengaruh faktor kontinjensi digunakan uji interaksi atau sering disebut dengan *Moderated Regression Analysis* (MRA), merupakan aplikasi khusus regresi berganda linier yang mana dalam persamaan regresinya mengandung unsur interaksi (perkalian dua atau lebih variabel independen). Untuk menerapkan *Moderated Regression Analysis* (MRA), persamaan statistika yang digunakan pada penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + b_3.X_3 + b_4.X_4 + b_5.X_5 + b_6.X_1.X_2 + b_7.X_1.X_3 + b_8.X_1.X_4 + b_9.X_1.X_5 + b_{10}.X_2.X_3 + b_{11}.X_2.X_4 + b_{12}.X_2.X_5 + b_{13}.X_3.X_4 + b_{14}.X_3.X_5 + b_{15}.X_4.X_5 + e$$

Dimana:

- Y : Keberhasilan sistem informasi akuntansi
- X1 : Keterlibatan pemakai
- X2 : Kemampuan teknis personel
- X3 : Ukuran organisasi
- X4 : Dukungan manajemen puncak
- X5 : Formulasi pengembangan sitem informasi
- a : Intercept
- b : Slope

**HASIL PENELITIAN**

Profil 55 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini menunjukkan bahwa 2% mempunyai jabatan General Manager, 2% mempunyai jabatan wakil General Manager, 9% kepala Bagian, 18% mempunyai jabatan supporting, sedangkan jabatan lainnya sebanyak 69%. Untuk pendidikan responden menunjukkan bahwa dari keseluruhan responden tidak ada yang berpendidikan S3, sedang S2 sebanyak 2%, S1 sebanyak 52,3%, D3 atau sederajat sebanyak 41%, dan SLA sebanyak 4,7%. Latar belakang pendidikan responden menunjukkan 15,9% hotel dan pariwisata, 36,4% pendidikan ekonomi/hukum, dan 37,7% lain-lain. Sedang pengalaman kerja responden menunjukkan 13,6% mempunyai pengalaman kerja kurang daripada 5 tahun, 50,1% selama 5 – 10 tahun, 15,9% selama 11 – 15 tahun, dan 20,4% berpengalaman lebih daripada 15 tahun. Berdasar profil responden terlihat bahwa pendidikan dan jabatan responden cukup memadai. Hal ini memberikan jaminan diberikannya respon yang

dapat memenuhi isi kuesioner dan diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam penelitian ini.

**PEMBAHASAN**

Pada uji interaksi disiapkan data interaksi antara variabel keterlibatan pemakai dengan masing-masing variable pemoderasi. Interaksi antara keterlibatan pemakai dengan variabel kemampuan teknis personil dinyatakan dalam moderat1. Interaksi antara keterlibatan pemakai dengan variabel ukuran organisasi dinyatakan dalam moderat2. Interaksi antara keterlibatan pemakai dengan variabel dukungan manajemen puncak dinyatakan dalam moderat 3. Interaksi antara keterlibatan pemakai dengan variabel formulasi pengembangan sistem informasi dinyatakan dalam variable moderat4. Hasil analisis regresi sederhana menunjukkan besarnya *Adjusted R Square* 0.218 hal ini berarti 22% keberhasilan Sistem Informasi Akuntansi di LPP Convention Hotel yang bisa dijelaskan oleh variabel keterlibatan pemakai. Hasil pengujian disajikan pada Tabel 1 berikut ini:

Dapat disimpulkan bahwa penelitian *best fit* model. Hal ini ditunjukkan dengan uji signifikansi simultan (uji F statistik) pada Tabel 2. Uji signifikansi simultan (uji F statistik) pada Tabel 2 menghasilkan F hitung 15,835 dengan tingkat signifikansi pada p-value 0.00. Hal ini menunjukan bahwa probabilitas signifikansi lebih kecil daripada 5%. Maka dikatakan keterlibatan pemakai berpengaruh pada kepuasan atau kinerja Sistem Informasi Akuntansi di LPP Convention Hotel.

**Tabel 1**  
**Hasil Simple Regression Analysis**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.480 <sup>a</sup>	.230	.216	.73201	2.119

a. Predictors: (Constant), Keterlibatan  
 b. Dependent Variable: Kepuasan

**Tabel 2**  
**Hasil Pengujian Signifikansi Simultan (Uji F Statistik)**

ANOVA<sup>b</sup>

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.485	1	8.485	15.835	.000 <sup>a</sup>
	Residual	28.400	53	.536		
	Total	36.885	54			

a. Predictors: (Constant), Keterlibatan

b. Dependent Variable: Kepuasan

**Tabel 3**  
**Hasil Pengujian Signifikansi Individual (Uji t Statistik)**

Coefficients<sup>a</sup>

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardize Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.045	.447		6.808	.000
	Keterlibatan	.385	.097	.480	3.979	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Apabila dilihat uji signifikansi parameter individual (uji t statistik) pada Tabel 3, nampak variabel keterlibatan pemakai signifikan, dengan *t-value* 6.808 dan tingkat signifikansi pada *p-value* 0.000.

Sedangkan hasil analisis MRA menunjukkan *Adjusted R Square* 0,324 hal ini berarti 32% variasi kepuasan pemakai atau keberhasilan sistem informasi akuntansi yang dapat dijelaskan oleh variasi variabel independen keterlibatan, dan moderatnya. Selebihnya sebesar 68% dijelaskan oleh sebab-sebab lain di luar model. Hasil pengujian dapat dilihat pada Tabel 4 berikut ini:

Dapat disimpulkan bahwa model penelitian ini *reliable* dan dapat digunakan. Hal ini ditunjukkan dengan uji signifikansi simultan (uji F statistic) pada Tabel 5 yang menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 3.583 dengan tingkat signifikansi pada *p-value* 0.02. Ini menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi lebih kecil daripada 5%. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa keterlibatan dan moderatnya secara bersama berpengaruh pada kepuasan pemakai atau berpengaruh pada keberhasilan Sistem Informasi Akuntansi di LPP Convention Hotel.

**Tabel 4**  
**Hasil Moderated Regression Analysis (MRA)**

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.670 <sup>a</sup>	.449	.324	.67973

a. Predictors: (Constant), Moderat5, Organisasi, Kemampuan, Formulasi, Dukungan, Keterlibatan, Moderat2, Moderat1, Moderat3, Moderat4

**Tabel 5**  
**Hasil Pengujian Signifikansi Simultan (Uji F Statistik)**  
 ANOVA<sup>b</sup>

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	16.555	10	1.656	3.583	.002 <sup>a</sup>
	Residual	20.329	44	.462		
	Total	36.885	54			

a. Predictors: (Constant), Moderat5, Organisasi, Kemampuan, Formulasi, Dukungan, Keterlibatan, Moderat2, Moderat1, Moderat3, Moderat4

b. Dependent Variable: Kepuasan

Apabila dilihat uji signifikansi parameter individual (uji t statistic) pada Tabel 6, variabel keterlibatan tidak signifikan, dengan *t-value* -1.217 dan tingkat signifikansi pada *p-value* 0.230. Kemampuan teknis personil tidak signifikan, dengan memberikan *t-value* -0.678 dengan tingkat signifikansi pada *p-value* 0.501. Ukuran organisasi tidak signifikan, dengan memberikan *t-value* -1.617 dengan tingkat signifikansi pada *p-value* 0.113. Dukungan manajemen puncak tidak signifikan, dengan memberikan *t-value* 2.120 dengan tingkat signifikansi pada *p-value* 0.040.

Hipotesis kedua yang diajukan terdapat hubungan yang positif antara kemampuan teknik personeil Sistem Informasi Akuntansi dengan kinerja Sistem Informasi Akuntansi secara statistik ditolak. Hal ini dibuktikan dengan hasil variable moderat2 yang merupakan interaksi antara keterlibatan pemakai dengan kemampuan teknik personel, hasilnya tidak signifikan dan memberikan *t-value* 1.133 dengan tingkat signifikansi pada *p-value* 0.263 dan koefisien beta 0.233. Artinya hipotesis alternatif kedua yang diajukan secara statistik tidak berhasil mendukung secara signifikan, karena *p-value* lebih besar dari alpha 5% (*p-value* > 0.05).

Hasil penelitian ini tidak mendukung hasil penelitian yang dilakukan Tait dan Vessey (1988) yang menjelaskan bahwa sikap pemakai tidak dinilai sangat tinggi dalam menentukan keberhasilan sistem informasi. Penelitian juga tidak mendukung hasil penelitian Suwandhi (2004) karena sikap pemakai dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kebiasaan, psikologi, dan situasional. Penelitian ini memperkuat penelitaian Tait dan Vessy (1988) yang menyatakan bahwa sikap pemakai tidak mempengaruhi keberhasilan sistem informasi.

Pada Tabel 6 nampak variabel moderat3 sebagai interkasi antara keterlibatan pemakai dengan kemampuan teknis personel dan ukuran organisasi, hasilnya tidak signifikan dan memberikan *t-value* 1.716 dengan tingkat signifikansi 0.093. Ini menunjukkan bahwa hipotesis ketiga secara statistik tidak didukung, karena nilai *p-value* lebih besar daripada tingkat keyakinan 5%. Artinya, tidak ada hubungan antara keterlibatan pemakai dalam pengembangan Sistem Informasi Akuntansi, terhadap ukuran organisasi dengan kepuasan pemakai atau keberhasilan Sistem Informasi Akuntansi.

Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian, Alter (1978), Gallagher (1974), Guthrie (1974), Swanson (1974), dan Suwandhi (2004) yang menemukan hubungan yang positif antara keterlibatan pemakai dengan keberhasilan sistem informasi. Temuan ini akan melemahkan teori yang menyatakan, keterlibatan pemakai untuk semua tahap SDLC dipandang sebagai komponen kunci kesuksesan pengembangan sistem (Edstrom, 1977, Ives dan Olson, 1984; Franz dan robey, 1986).

Variabel moderat4, interaksi antara keterlibatan pemakai dengan kemampuan teknis personel, ukuran organisasi, dan dukungan manajemen puncak hasilnya tidak signifikan dengan nilai *t-value* -1.192 serta tingkat signifikansi 0.239. dan koefisien beta -0.256. Tidak ada bukti pengaruh dukungan manajemen puncak dalam pengembangan Sistem Informasi Akuntansi terhadap hubungan antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai, karena nilai *p-value* lebih besar daripada tingkat keyajinan 5% (*p-value* < 0.05). Artinya, hipotesis ketiga secara statistik tidak didukung pada penelitian ini.

Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian

Choe (1996) yang menemukan bahwa ada hubungan langsung yang positif dan signifikan antara dukungan manajemen puncak dan keberhasilan sistem informasi. Kim dan Lee (1986) menemukan, partisipasi pemakai berhubungan secara signifikan dengan kesuksesan sistem informasi, yang mana dukungan manajemen puncak yang kuat pada setiap tahap pengembangan sistem informasi. Di Indonesia penelitian sejenis juga dilakukan oleh Setianingsih dan Indriantoro (1998), Aplonia Lau (2003), , serta Suwandhi dan Supriyadi (2004) yang hasilnya mendukung model penelitian McKeen (1994) yang menyatakan dukungan manajemen puncak sebagai variabel pemoderasi. Penelitian ini melemahkan teori yang menyatakan, manajemen puncak memegang peranan penting pada setiap tahap siklus pengembangan sistem (SDLC) yang meliputi perencanaan, desain, dan implementasi (Cerullo, 1980).

Variabel moderat5 merupakan interaksi antara keterlibatan pemakai dengan kemampuan teknis personel, ukuran organisasi, dukungan manajemen puncak, dan formulasi pengembangan Sistem Informasi Akuntansi, tidak signifikan dengan memberikan *t-value* -1.270 dengan tingkat signifikansi 0.211 dan koefisien beta 0.000. Artinya variabel keterlibatan pemakai, kemampuan teknis personel, ukuran organisasi, dukungan manajemen puncak, dan formulasi pengembangan sistem informasi merupakan variabel pemoderasi yang secara bersama-sama tidak memperkuat hubungan an-

tara keterlibatan pemakai dengan kepuasan pemakai.

Secara umum hasil regresi membentuk persamaan seperti berikut:

$$Y = 11.622 - 3.618X_1 - 0.530 X_2 - 1.265 X_3 + 1.759 X_4 - 0.809X_5 + 0.233X_1X_2 + 0.402X_1X_3 - 0.256X_1X_4 - 0.275 X_1X_5 + 0.000 X_1X_2X_3X_4 X_5 + e$$

**SIMPULAN DAN SARAN**

**Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka disimpulkan bahwa keterlibatan pemakai tidak berhubungan positif dalam proses pengembangan Sistem Informasi Akuntansi dan Kinerja; kemampuan teknis personel tidak terbukti sebagai variabel pemoderasi yang dapat mempengaruhi hubungan keterlibatan pemakai dan kepuasan pemakai; ukuran organisasi tidak terbukti sebagai variable pemoderasi yang dapat mempengaruhi hubungan keterlibatan pemakai dan kepuasan pemakai; tidak terdapat hubungan positif antara dukungan manajemen puncak dalam proses pengembangan dan pengoperasian Sistem Informasi Akuntansi dengan kinerja Sistem Informasi Akuntansi; tidak terdapat hubungan yang positif antara formulasi pengembangan Sistem dan Kinerja Sistem Informasi Akuntansi; dan keterlibatan pemakai tidak signifikan

**Tabel 6**  
**Hasil Pengujian Signifikansi Individual (Uji t Statistik)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11.622	8.688		1.338	.188
keterlibatan	-3.618	2.974	-4.508	-1.217	.230
kemampuan organisasi	-.530	.781	-.646	-.678	.501
dukungan formulasi moderat1	-1.265	.782	-1.376	-1.617	.113
dukungan formulasi moderat2	1.759	.830	2.102	2.120	.040
dukungan formulasi moderat3	-.809	.585	-1.606	-1.382	.174
dukungan formulasi moderat4	.233	.205	2.534	1.133	.263
dukungan formulasi moderat5	.402	.234	3.636	1.716	.093
dukungan formulasi moderat3	-.256	.215	-2.919	-1.192	.239
dukungan formulasi moderat4	.275	.164	4.714	1.678	.101
dukungan formulasi moderat5	.000	.000	-2.392	-1.270	.211

a. Dependent Variable: KEPUASAN

terhadap kemampuan teknis personel, ukuran organisasi, dukungan manajemen puncak, dan formulasi pengembangan Sistem Informasi Akuntansi

**Saran**

Perlu dipikirkan pengembangan instrumen yang mampu menguji pengaruh faktor kontinjensi terhadap keberhasilan SIA dan diharapkan penelitian ini dapat mendorong penelitian selanjutnya dengan menambah variabel lain yang berpengaruh terhadap kinerja SIA.

**UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Kopertis V Yogyakarta untuk pendanaan penelitian sehingga penelitian ini berlangsung sesuai maksud penelitian. Dibiayai oleh Kopertis Wilayah V Yogyakarta berdasar Surat Nomor: Dipa-042.03.2.401243/2016, 7 Desember 2015, Sesuai Surat Perjanjian Pelaksanaan Bantuan Penelitian Tahun Anggaran 2016 Nomor: 069/Hb-Lit. Dip.Kop5/V/2016.

## **KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL SEBAGAI ANTESEDEN KEPERCAYAAN PADA ATASAN, MOTIVASI KERJA KARYAWAN, DAN PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASI SERTA PENGARUH KEPERCAYAAN PADA ATASAN DAN PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN**

**Novandry Darmanta Pinem**

*E-mail: novandry\_dp@gmail.com*

### **ABSTRACT**

This study examined the effect of transformational leadership on trust to boss, employee motivation and organizational citizenship behavior, examine the effect of employee motivation in trust to boss and organizational citizenship behavior and its influence on employee performance. Respondents were 182 medical staff (nurses) and non-medical (registration, information, and pharmaceutical). The results showed that transformational leadership has positive effect on confidence in the employer, employee motivation, and organizational citizenship behavior. The positive results were also obtained from the employee to employee motivation and confidence in the superior organizational citizenship behavior and organizational citizenship behavior on employee performance. The trust to boss negatively affect employee performance.

**Keywords:** transformational leadership, employee motivation, organizational citizenship behavior, employee performance

**JEL Classification:** M31

### **PENDAHULUAN**

Sumber daya manusia merupakan aset yang paling penting dalam suatu organisasi, karena merupakan

sumber yang mengendalikan organisasi serta mempertahankan dan mengembangkan organisasi dalam menghadapi berbagai tuntutan zaman. Oleh karena itu, sumber daya manusia harus diperhatikan, dijaga, dan dikembangkan. Demikian pula halnya dengan institusi rumah sakit, harus memperhatikan, menjaga, dan mengembangkan sumber daya manusianya. Sumber daya manusia perlu dikembangkan secara terus-menerus agar diperoleh sumber daya manusia yang bermutu sehingga pekerjaan yang dilaksanakan akan menghasilkan sesuatu yang dikehendaki.

Baird (2004) seperti dikutip dalam Muhammad (2011) menjelaskan bahwa organisasi yang bergerak di bidang jasa kesehatan memiliki potensi besar di masa yang akan datang. Oleh karena itu, perlu dilakukan berbagai strategi dan kebijakan pemimpin rumah sakit untuk mengembangkan perilaku yang mampu menciptakan kinerja yang baik. Berdasar teori tersebut maka penelitian ini berfokus pada gaya kepemimpinan yang ada di institusi rumah sakit swasta di kota Pematang Siantar, Sumatra Utara sebagai obyek penelitian. Institusi rumah sakit yang direncanakan akan menjadi obyek penelitian dalam penelitian ini, yaitu sumber daya manusia yang terdiri dari perawat dan personil medis.

Bass (1985) mendefinisikan bahwa kepemimpinan transformasional sebagai pemimpin yang mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi bawahan dengan cara-cara tertentu. Bawahan akan merasa percaya, kagum, loyal dan hormat terhadap atasannya sehingga bawahan termotivasi untuk berbuat lebih banyak dari



pada apa yang biasa dilakukan dan diharapkannya. Model kepemimpinan modern seperti kepemimpinan transformasional memainkan peranan penting bagi organisasi. Pada penelitian ini peneliti memilih gaya kepemimpinan transformasional untuk diterapkan pada penelitian ini karena kepemimpinan transformasional pada prinsipnya memotivasi bawahan untuk berbuat lebih baik dari apa yang biasa dilakukan, dengan kata lain dapat meningkatkan kepercayaan atau keyakinan diri bawahan yang akan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja.

Podsakoff *et al.* (1990) seperti dikutip dalam Muhammad (2011) menjelaskan bahwa kepercayaan sebagai "*faith in and loyalty to the leader*". *Faith*, menjelaskan tingkatan perwujudan bukti bahwa seseorang pemimpin memang memiliki sejumlah sumber pengaruh yang mendorong setiap bawahan agar mematuhi perilaku pemimpin secara total dan orisinal baik secara fisik dan psikologis. Gibson (2009) motivasi didefinisi sebagai suatu kekuatan kompleks yang mendorong seseorang memulai dan bertahan di tempat kerja dalam suatu organisasi. Motivasi adalah sesuatu yang mendorong orang untuk bertindak, dan terus berlanjut dengan tindakan yang dimulainya. Motivasi mengacu pada cara yang diminati seseorang di tempat kerja dalam mengintensifkan keinginan dan kemauan untuk menggunakan energinya mencapai tujuan organisasi. Organ (1998) seperti dikutip dalam Muhammad (2011) mendefinisikan perilaku kewargaan organisasi sebagai perilaku individual yang bersifat bebas, leluasa, spontan, dan sukarela terlepas dari deskripsi tugas dan konsekuensi perolehan sistem balas jasa formal, namun memberikan kontribusi berfungsinya organisasi ke arah peningkatan efisiensi dan efektifitas pencapaian tujuan organisasi. .

Robbin & Judge (2011) mendefinisikan kinerja sebagai ukuran hasil kerja, yaitu ukuran hasil yang menggambarkan sejauh mana aktivitas seseorang dalam melaksanakan tugas dan berusaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kinerja direfleksikan sebagai seberapa baik seorang individu memenuhi spesifikasi dari permintaan pekerjaannya. Berhasil atau tidaknya kinerja karyawan yang telah dicapai oleh suatu organisasi atau perusahaan dipengaruhi oleh tingkat kinerja karyawan atau sumber daya manusia yang ada didalamnya baik secara individu maupun kelompok.

Dalam rangka mewujudkan terjadinya keefektifan kinerja karyawan dalam suatu organisasi diperlukan pemahaman dan pemenuhan faktor yang mempengaruhi. Di antara faktor tersebut adalah kepercayaan pada atasan di setiap jajaran dan tingkatan kepemimpinan. Kepercayaan secara umum harus terjadi antara pemimpin dan bawahan, kepercayaan bawahan terhadap pemimpin bisa tertuju pada pemimpin langsung maupun pada pemimpin yang tidak langsung yang masih berkaitan dengan fungsi yang sama maupun yang berbeda fungsinya dan dapat juga terjadi terhadap pemimpin secara tim dan pemimpin tingkat puncak secara individual. Seorang pemimpin harus memiliki sifat proaktif dan situasional agar seorang pemimpin tersebut dapat menyesuaikan gaya kepemimpinannya dengan karakteristik bawahan yang dipimpin dan situasi eksternal organisasi sehingga dapat menciptakan kepercayaan di mata bawahannya. Berdasar uraian tersebut maka alur pemikiran dalam penelitian ini adalah jika kepercayaan terhadap atasan, motivasi kerja karyawan, dan perilaku kewargaan organisasi yang diterapkan oleh kepemimpinan transformasional berjalan dengan baik maka akan menciptakan kinerja karyawan yang efektif.

## MATERI DAN METODE PENELITIAN

Bass (1985) menyatakan bahwa kepemimpinan transformasional meliputi pengembangan hubungan yang lebih dekat antara pemimpin dengan pengikutnya, bukan hanya sekedar sebuah perjanjian tetapi lebih didasarkan kepada kepercayaan dan komitmen. Menurut Podsakoff *et al.* (1990) seperti dikutip dalam Muhammad (2011) menjelaskan bahwa kepercayaan sebagai "*faith in and loyalty to the leader*". *Faith*, menjelaskan tingkatan perwujudan bukti bahwa seseorang pemimpin memang memiliki sejumlah sumber pengaruh yang mendorong setiap bawahan agar mematuhi perilaku pemimpin secara total dan orisinal baik secara fisik dan psikologis.

Menurut Gibson *et al.* (2009), karyawan yang termotivasi adalah karyawan yang cenderung produktif, percaya diri, melakukan yang terbaik bagi pekerjaannya, menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas, ingin bekerja dan ingin menjadi bagian dari tim, serta suka membantu dan mendorong rekan kerja. Motivasi didefinisi sebagai suatu kekuatan kompleks

yang mendorong seseorang memulai dan bertahan di tempat kerja dalam suatu organisasi. Motivasi adalah sesuatu yang mendorong orang untuk bertindak, dan terus berlanjut dengan tindakan yang dimulainya. Motivasi mengacu pada cara yang diminati seseorang di tempat kerja dalam mengintensifkan keinginan dan kemauan untuk menggunakan energinya mencapai tujuan organisasi.

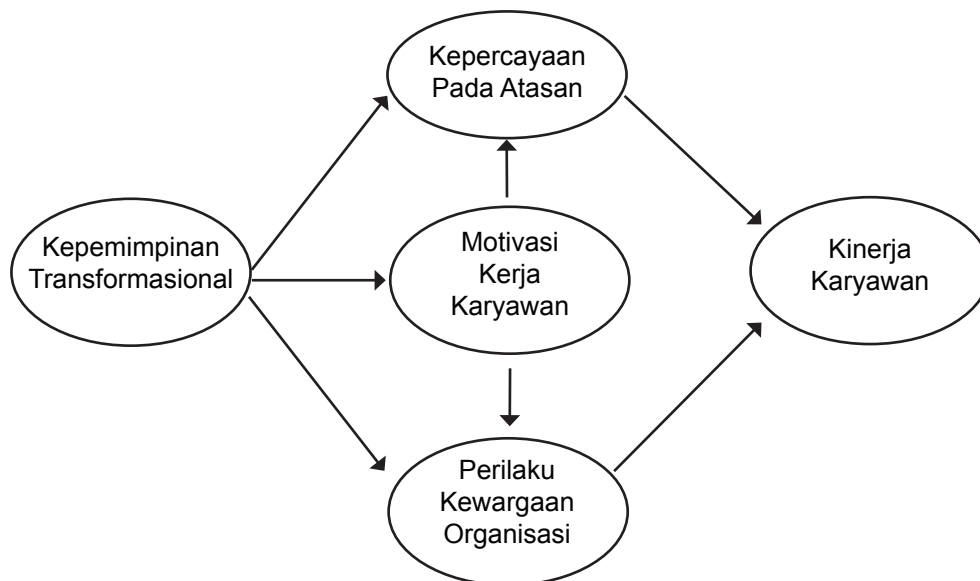
Organ (1998) seperti dikutip dalam Muhammad (2011) mendefinisikan perilaku kewargaan organisasi sebagai perilaku individual yang bersifat bebas, leluasa, spontan, dan sukarela terlepas dari deskripsi tugas dan konsekuensi perolehan sistem balas jasa formal, namun memberikan kontribusi berfungsinya organisasi ke arah peningkatan efisiensi dan efektifitas pencapaian tujuan organisasi. Robbins & Judge (2011) mendefinisikan kinerja sebagai ukuran hasil kerja, yaitu ukuran dari hasil yang menggambarkan sejauh mana aktivitas seseorang dalam melaksanakan tugas dan berusaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Indikator penting efektifitas kepemimpinan adalah kemampuan menciptakan dan memelihara stamina kepatuhan setiap jajaran dan tingkatan karyawan untuk memberikan kontribusi yang terbaik bagi

kepentingan organisasi sebagai proses akumulasi kepentingan individu dan kelompok. Adanya pengakuan keunikan karakteristik individual bawahan dalam pemberian kesempatan proses pembelajaran akan merimbas sangat positif pada kepercayaan bawahan pada kepemimpinan merupakan lumuran atau ramuan emosional dan relasional sebagai kekuatan psikologis dalam peningkatan kinerja diatas yang diharapkan dan demi perwujudan tujuan yang lebih baik lagi. Podsakoff *et al.* (1996); Jung dan Avolio (2000) menyatakan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada atasan. Berdasar penjelasan tersebut, maka disusun hipotesis penelitian sebagai berikut:

**H1:** Kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada atasan.

Kepemimpinan transformasional akan meningkatkan motivasi kerja karyawanannya agar para karyawannya dapat bekerja untuk tujuan yang melampaui kepentingan pribadi. Hal tersebut dapat terjadi dikarenakan kepemimpinan transformasional memiliki intelektual yang tinggi sehingga dapat mendorong bawhaanya untuk mencapai kebutuhan yang lebih tinggi sehingga seorang pemimpin tersebut dapat me-



Gambar 1 Model Penelitian

tingkatkan intelegensi, rasionalitas, dan memecahkan masalah secara teliti.

Hasil penelitian Chaudhry *et al.* (2012) menunjukkan hubungan yang positif dan signifikan antara variabel gaya kepemimpinan transformasional terhadap motivasi. Menurut Farid *et al.* (2014), ada pengaruh positif yang signifikan antara kepemimpinan transformational dengan motivasi. Berdasar penjelasan tersebut, maka disusun hipotesis penelitian sebagai berikut:

**H2:** Kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap motivasi kerja karyawan.

Perilaku kewargaan organisasi muncul karena ada sejumlah faktor yang menyebabkan seorang pegawai melakukan perilaku ini. Salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku kewargaan organisasi yaitu kepemimpinan transformasional. Penelitian Lee (2012) menemukan bahwa gaya kepemimpinan transformasional memiliki hubungan positif yang signifikan dengan perilaku warga organisasi. Kepemimpinan transformasional memiliki sifat dan perilaku yang dibutuhkan dalam memulai perubahan.

**H3:** Kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap perilaku kewargaan organisasi.

Adanya motivasi kerja karyawan dapat membentuk kepercayaan pada atasan bagi karyawannya ini dikarenakan para karyawan yang telah termotivasi akan memiliki tingkat kepercayaan pada atasannya yang tinggi. Membangun motivasi kepada karyawan akan membentuk kepercayaan yang kuat bagi para karyawan terhadap atasannya seperti hasil dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Chen *et al.* (2014) yang menemukan pengaruh yang positif antar motivasi kerja karyawan dengan kepercayaan pada atasan. Berdasar penjelasan tersebut, maka disusun hipotesis penelitian sebagai berikut:

**H4:** Motivasi kerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada atasan.

Motivasi kerja karyawan juga dapat mempengaruhi terwujudnya perilaku kewargaan organisasi yang efektif. Agar perilaku kewargaan organisasi dapat berjalan dengan baik perilaku kewargaan organisasi dapat bermamfaat bagi peningkatan efektifitas dan efisiensi organisasi. Penelitian Sangmook (2006) menemukan pengaruh yang positif antarmotivasi

kerja karyawan dengan perilaku kewargaan organisasi. Berdasar penjelasan tersebut, maka disusun hipotesis penelitian sebagai berikut:

**H5:** Motivasi kerja karyawan berpengaruh positif terhadap perilaku kewargaan organisasi.

Menurut Kurt & Donald (2002) dan Masoodul *at al.* (2012), kepercayaan bawahaan pada atasan memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan. Dalam bekerja atasan harus mendapatkan kepercayaan dari bawhaannya. Tanpa kepercayaan sebagai inti hubungan antarmanusia, seorang atasan tidak akan dapat menyelesaikan tugas yang dibebankan padanya dengan baik. Untuk mendapatkan kepercayaan dari bawhaannya seorang pemimpin harus terbuka dan peduli pada bawhaannya. Berdasar penjelasan tersebut, maka disusun hipotesis penelitian sebagai berikut:

**H6:** Kepercayaan pada atasan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Organ (1998) seperti dikutip dalam Muhammad (2011) menjelaskan bahwa peranan dan manfaat perilaku kewargaan organisasi diakui semakin penting untuk dipahami dan diterapkan pada berbagai organisasi. Hal ini antara lain karena dalam konsep perilaku kewargaan organisasi menawarkan kepada pemimpin organisasi berbagai pilihan pendekatan untuk mendisain keunikan perilaku ini sebagai salah satu sumber keunggulan kompetitif. Dikatakan unik karena didasarkan pada keragaman berbagai atribut perilaku personal bawahan yang dapat dikemas secara kreatif dan inovatif dengan sarat berbagai daya tarik yang sulit ditiru. Berdasar penjelasan tersebut, maka disusun hipotesis penelitian sebagai berikut:

**H7:** Perilaku kewargaan organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

## HASIL PENELITIAN

Uji validitas digunakan untuk mengukur kemampuan skala yang digunakan untuk mengukur konsep yang dimaksud, tujuannya adalah untuk menguji komponen pernyataan dalam kuesioner dan menjamin bahwa alat ukur yang digunakan cocok dengan objek yang diukur. *Factor analysis* dinyatakan valid jika *factor loading* > 0,5.

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kepemimpinan Transformasional**

<b>Kode</b>	<b>Item Pertanyaan</b>	<b>Factor Loading</b>	<b>Status</b>
KT1	Atasan saya menekankan pentingnya perawatan yang berfokus pada kepentingan pasien sebagai tujuan saya bekerja	<0. 50	Tidak Valid
KT2	Atasan saya menanamkan rasa bangga jika saya bisa merawat sesuai harapan pasien	0.755	Valid
KT3	Atasan saya mendorong saya untuk mencapai kinerja perawatan yang terbaik.	0.796	Valid
KT4	Atasan saya memberikan teladan yang baik dalam merawat sesuai harapan pasien	0.835	Valid
KT5	Atasan saya menekankan bahwa pasien merupakan salah satu sumber umpan balik perbaikan kualitas perawatan	<0.50	Tidak Valid
KT6	Atasan saya mendorong meningkatkan semangat untuk merawat pasien sesuai harapan pasien	0.770	Valid
KT7	Atasan saya memungkinkan saya untuk memberikan masukan demi memperbaiki kualitas perawatan pasien	0.752	Valid
KT8	Atasan saya membuat saya menggunakan cara yang kreatif dalam menangani masalah perawatan pasien	0.832	Valid
KT9	Atasan saya mengembangkan potensi saya untuk peningkatan kualitas perawatan pasien	0.688	Valid
KT10	Atasan saya mempertimbangkan pendapat dan kepentingan saya untuk meningkatkan kemampuan perawatan pasien	0.693	Valid
KT11	Atasan saya mendorong penggunaan cara pandang yang berbeda dari waktu ke waktu dalam menyelesaikan masalah perawatan pasien	0.606	Valid

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan Pada Atasan**

<b>Kode</b>	<b>Item Pertanyaan</b>	<b>Factor Loading</b>	<b>Status</b>
KPA1	Atasan saya memperlakukan saya secara adil	0.618	Valid
KPA2	Atasan saya dapat dipercaya sama dengan kepala ruang lainnya	0.754	Valid
KPA3	Atasan saya mudah dihubungi untuk membahas masalah perawatan dan ditindaklanjuti dengan kongkrit	0.808	Valid
KPA4	Atasan saya membuat saya perlu setia padanya	0.775	Valid
KPA5	Atasan saya membuat saya mendukung kebijakannya dalam setiap keadaan	0.785	Valid
KPA6	Atasan saya membuat saya mempunyai emosi kesetiaan padanya	0.786	Valid

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Validitas Untuk Variabel Motivasi Kerja Karyawan**

<b>Kode</b>	<b>Item Pertanyaan</b>	<b>Factor Loading</b>	<b>Status</b>
MK1	Saya menikmati setiap hari kerja saya dengan selalu mencoba bekerja dengan baik	0.622	Valid
MK2	Saya selalu senang untuk berangkat bekerja	0.728	Valid
MK3	Saya optimis dengan kesuksesan karir saya di perusahaan ini	0.702	Valid
MK4	Saya merasa pekerjaan saya dapat memenuhi kebutuhan pokok saya	0.694	Valid
MK5	Saya merasa bahwa diri saya sangat dihargai di tempat kerja saja	0.756	Valid
MK6	Saya puas dengan pengembangan diri yang saya alami dalam pekerjaan saya	0.779	Valid
MK7	Saya sangat memahami arah perusahaan tempat saya bekerja	0.708	Valid
MK8	Saya sangat puas dengan kepemimpinan di tempat saya bekerja	<0.50	Tidak Valid

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Validitas Untuk Variabel Perilaku Kewargaan Organisasi**

<b>Kode</b>	<b>Item Pertanyaan</b>	<b>Factor Loading</b>	<b>Status</b>
PKO1	Saya siap menggantikan tugas perawat lain yang tidak hadir	0.749	Valid
PKO2	Saya siap menolong sesama perawat yang memiliki tugas berat	0.710	Valid
PKO3	Saya sanggup mendampingi perawat baru seputar tugas dalam bekerja	0.643	Valid
PKO4	Saya siap membantu pekerjaan kepala ruang/supervisortanpa diminta	0.766	Valid
PKO5	Saya siap hadir diluar jadwal kerja (datang lebih awal dan pulang lebih akhir) demi kepentingan Rumah Sakit	0.628	Valid
PKO6	Saya bersedia mengarahkan perawat lainnya jika melakukan sesuatu yang dapat menimbulkan masalah bagi Rumah Sakit	0.661	Valid
PKO7	Saya tidak pernah mengeluh dalam hal apapun yang berhubungan dengan pekerjaan	0.591	Valid
PKO8	Saya siap meluruskan berbagai pendapat negatif terhadap nama baik Rumah Sakit	0.658	Valid

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Validitas Untuk Variabel Kinerja Karyawan**

<b>Kode</b>	<b>Item Pertanyaan</b>	<b>Factor Loading</b>	<b>Status</b>
KK1	Saya sanggup menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan kepada saya dengan baik	0.823	Valid
KK2	Saya sanggup memenuhi tanggung jawab yang dijabarkan dalam deskripsi kerja	0.840	Valid
KK3	Saya sanggup melaksanakan tugas-tugas yang seharusnya saya lakukan	0.805	Valid
KK4	Saya sanggup memenuhi tuntutan kinerja yang ditentukan dalam pekerjaan	0.848	Valid
KK5	Saya tidak pernah melalaikan unsur-unsur pekerjaan yang wajib saya lakukan	0.849	Valid
KK6	Saya tidak pernah gagal dalam melaksanakan tugas-tugas penting	0.654	Valid

Hasil uji reliabilitas untuk variabel kepuasan kerja, *perceived organizational support*, motivasi, kinerja, dan *intention to leave* dapat diringkas pada Tabel 6.

Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian berdasarkan pada kuesioner yang telah dikumpulkan oleh peneliti. Hasil pengujian statistik deskriptif dirangkum pada Tabel 7.

Nilai rata-rata kepemimpinan transformasional sebesar 4.143 menunjukkan bahwa, rata-rata responden menilai kepemimpinan transformasional tersebut kreatif. Nilai rata-rata kepercayaan pada atasan sebesar 3.668 menunjukkan bahwa, rata-rata responden menilai kepercayaan pada atasan baik. Nilai rata-rata motivasi kerja karyawan sebesar 3.655 menunjukkan bahwa,

rata-rata responden menilai motivasi kerja karyawan tersebut efektif. Nilai rata-rata perilaku kewargaan organisasi sebesar 3.610 menunjukkan bahwa, rata-rata responden menilai perilaku kewargaan organisasi sangat kreatif. Nilai rata-rata kinerja karyawan sebesar 3.828 menunjukkan bahwa, rata-rata responden menilai kinerja karyawan sangat efektif.

Pengujian *model fit* diolah menggunakan program SEM yaitu AMOS 21 dengan metode analisis jalur *two step*. Pengujian dilakukan dengan cara malihat hasil *output* sehingga dapat diketahui apakah model secara umum memiliki *model fit* yang baik. Selanjutnya, pengujian hipotesis dapat dilakukan sesuai dengan model yang diteliti. Tabel 8 menunjukkan *model fit* penelitian yang diajukan oleh peneliti.

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Reabilitas**

Variabel	Cronbach alpha	Kategori
Kepemimpinan Transformasional	0.508	Reliabilitas baik
Kepercayaan Pada Atasan	0.845	Reliabilitas baik
Motivasi Kerja Karyawan	0.679	Reliabilitas baik
Perilaku Kewargaan Organisasi	0.829	Reliabilitas baik
Kinerja Karyawan	0.878	Reliabilitas baik

**Tabel 7**  
**Statistika Deskriptif**

Variabel	Mean	Std. Deviasi	KT	KPA	MK	PKO	KK
KT	4.143	0.713	1	0.341**	.218**	.300**	.319**
KPA	3.668	0.631		1	.335**	.405**	.299**
MK	3.655	0.610			1	.582**	.499**
PKO	3.610	0.533				1	.729**
KK	3.828	0.534					1

Keterangan:

- KT : Kepemimpinan Transformasional
- KPA : Kepercayaan Pada Atasan
- MK : Motivasi Kerja Karyawan
- PKO : Perilaku Kewargaan Organisasi
- KK : Kinerja Karyawan

**Tabel 8**  
**Hasil Pengujian Model Fit**

GFI (goodness-of-fit index)	Kriteria	Hasil Olah Data	Evaluasi Model
Chi Square	Diharapkan kecil	2,258	Cukup baik
CMIN/DF	1-2 over fit, 2-5 liberal limit	0,565	Kurang baik
GFI	> 0,9	0,989	Baik
AGFI	> 0,8	0,960	Baik
TLI	> 0,9	1,023	Baik
CFI	> 0,9	1,000	Baik
RMSEA	< 0.08 upper limit < 0,1	0,000	Baik

Sumber: Data primer, diolah

Nilai GFI (*goodness of fit*) sebesar 0,989. Nilai GFI yang baik adalah > 0,9. Jadi, kesesuaian model dengan data dalam penelitian ini dapat dikatakan baik. Nilai CFI (*comparative fix index*) sebesar 1,000 yang berada di atas kriteria sehingga dikatakan baik. Nilai TLI (*tucker lewis index*) sebesar 1,023 yang berada di atas kriteria sehingga dikatakan baik. Nilai AGFI (*adjusted goodness of fit*) sebesar 0,960 yang berada di atas kriteria sehingga dikatakan baik. Nilai CMIN/DF berada di bawah kriteria yaitu 0,565 sehingga dikatakan kurang baik. Nilai RMSEA sebesar 0,000 yang berada di bawah kriteria sehingga dikatakan baik. Oleh karena kriteria pada *goodness of fit index* lebih banyak kriteria yang baik dibandingkan kriteria yang kurang baik, maka secara umum *model fit* dapat

dikatakan cukup baik.

Untuk menguji hipotesis 1 sampai dengan hipotesis 7 dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan *structural equation model* (SEM). SEM adalah teknik statistik yang digunakan untuk membangun dan menguji model statistik dalam bentuk model - model pengaruh sebab akibat. Alasan peneliti menggunakan SEM dalam penelitian ini adalah karena SEM mampu menguji model secara keseluruhan daripada menguji antarkoefisien-koefisien secara tersendiri. Selain itu, SEM memungkinkan agar data dapat diolah secara simultan. Hasil pengujian dapat dilihat pada Tabel 9.

Pada Tabel 9 ditemukan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada atasan ( $\beta = 0.368, P < 0.05$ ). Hasil analisis ini

**Tabel 9**  
**Hasil Pengujian Hipotesis**

No.	Isi Hipotesis	Standardized Regression Weight	P	Keterangan
H1	Kepemimpinan Transformasional berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada atasan	0.368	***	Hipotesis didukung
H2	Kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap motivasi kerja karyawan	0.309	***	Hipotesis didukung
H3	Kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap perilaku kewargaan organisasi	0.179	0.005	Hipotesis didukung
H4	Motivasi kerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada atasan	0.376	***	Hipotesis didukung
H5	Motivasi kerja karyawan berpengaruh positif terhadap perilaku kewargaan organisasi	0.725	***	Hipotesis didukung
H6	Kepercayaan pada atasan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan	-0.084	0.211	Hipotesis tidak didukung
H7	Perilaku kewargaan organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan	0.897	***	Hipotesis didukung

mendukung hipotesis pertama. Kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap motivasi kerja karyawan ( $\beta = 0.309, P < 0.05$ ). Hasil ini mendukung hipotesis kedua. Kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap perilaku kewargaan organisasi ( $\beta 0.179, P < 0.05$ ). Hasil ini mendukung hipotesis ketiga. Motivasi kerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada atasan ( $\beta 0.376, P < 0.05$ ). Hasil ini mendukung hipotesis keempat. Motivasi kerja karyawan terhadap perilaku kewargaan organisasi ( $\beta 0.725, P < 0.05$ ). Hasil ini mendukung hipotesis kelima. Kepercayaan pada atasan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan ( $\beta -0.084, P > 0.05$ ). Hasil ini menolak hipotesis keenam. Perilaku kewargaan organisasi terhadap kinerja karyawan ( $\beta 0.897, P < 0.05$ ). Hasil ini mendukung hipotesis ketujuh.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengujian hipotesis 1 diterima, yaitu kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pada atasan. Hasil ini dapat dilihat dari angka estimasi ( $\beta = 0.368, P < 0.05$ ). Artinya, semakin transformasionalnya seorang pemimpin maka akan semakin membangun kepercayaan para bawahan terhadap atasannya. Hasil ini sesuai dengan apa yang didapatkan peneliti selama melakukan survei dimana para bawahan memiliki kepercayaan yang kuat terhadap atasannya dikarenakan pemimpin memiliki karakteristik yang berkarismatik. Contoh, peneliti menemukan adanya loyalitas bawahan terhadap atasan. Dimana ketikan bawahan dibebani oleh berbagai macam tugas bawahan dengan senang hati melakukannya dan ingin segera mendapatkannya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengujian hipotesis 2 diterima, yaitu kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada atasan terbukti diterima dan signifikan. Hasil ini dapat dilihat dengan angka estimasi ( $\beta = 0.309, P < 0.05$ ). Artinya, semakin transformasionalnya seorang pemimpin maka akan mewujudkan motivasi kerja bagi para karyawan. Hasil ini sesuai dengan hasil survei yang didapatkan peneliti dimana pemimpin mampu memotivasi karyawannya dengan memberikan harapan yang tinggi terhadap bawhaannya sehingga bawhaannya tidak pernah merasa puas atas kinerja yang telah diper-

oleh dengan kata lain para karyawan ingin melakukan sesuatu yang lebih dari apa yang telah diraih. Contoh, atasan memberikan nasehat kepada perawat untuk tidak merasa bangga dengan apa yang telah perawat dapatkan pada saat perawat mendapatkan pujian atas kinerjanya yang baik dalam melayani pasien. Atasan memberikan arahan agar perawat terus melakukan kinerja terbaiknya dan menggali terus potensi diri sang perawat. Ini dibuktikan dengan adanya niat perawat untuk mengeluarkan potensinya dalam bekerja.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengujian hipotesis 3 diterima, yaitu kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan terhadap perilaku kewargaan organisasi terbukti diterima. Hasil ini dapat dilihat dari angka estimasi ( $\beta 0.179, P < 0.05$ ). Artinya, semakin transformasionalnya seorang pemimpin maka dapat mempengaruhi perilaku kewargaan organisasi. Hasil ini juga sesuai dengan apa yang telah peneliti dapatkan selama survei dimana atasan dapat membentuk perilaku kewargaan organisasi bagi para bawahannya. Karena pemimpin transformasional adalah pemimpin yang tidak menggunakan kompensasi dalam melakukan pendekatan terhadap para karyawannya akan tetapi pemimpin melakukan pendekatan secara emosional dan perilaku kewargaan organisasi adalah perilaku membantu dengan tulus tanpa adanya kompensasi hal inilah yang menyebabkan hubungan kedua variabel ini dapat diterima karena para karyawan yang ada akan melakukan pekerjaan diluar definisi pekerjaannya yang sebenarnya meskipun sudah melebihi batas waktu kerja karyawan tersebut karyawan akan dengan senang hati menyelesaikannya. Contoh, karyawan bekerja melebihi batas waktu yang seharusnya dikerjakan, akan tetapi karyawan dapat menjelankannya dengan tulus ikhlas meskipun tidak ada kompensasi yang diperolehnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengujian hipotesis 4 diterima, yaitu motivasi kerja karyawan berpengaruh positif dan terhadap kepercayaan pada atasan terbukti diterima. Hasil ini dapat dilihat dari angka estimasi ( $\beta 0.376, P < 0.05$ ). Artinya, semakin tingginya motivasi kerja karyawan maka akan dapat membentuk kepercayaan pada atasan yang kuat. Hasil sesuai dengan apa yang peneliti dapatkan selama melakukan survei. Hubungan ini diterima dikarenakan karyawan yang mendapatkan motivasi akan memperoleh pendekatan individu yang kuat sehingga



menghasilkan kepercayaan terhadap atasannya. Dengan adanya peranan motivasi yang kuat yang telah dirasakan oleh karyawan, hal ini membetuk kepercayaan yang tinggi pula terhadap atasannya. Contoh, karyawan merasa nyaman selama bekerja dengan tidak adanya beban yang diperoleh selama bekerja dan para karyawan melakukan pekerjaannya dengan baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengujian hipotesis 5 diterima, yaitu motivasi kerja karyawan berpengaruh positif dan terhadap perilaku kewargaan organisasi terbukti diterima. Hasil ini dapat dilihat dari angka estimasi ( $\beta$  0.725,  $P < 0.05$ ). Artinya, semakin tinggi motivasi kerja karyawan maka semakin mampu membentuk keefektifan dalam penerapan perilaku kewargaan organisasi. Hasil ini sesuai dengan apa yang peneliti temukan selama melakukan survei. Hubungan ini diterima dikarenakan para karyawan yang memperoleh motivasi kerja akan melakukan seluruh pekerjaannya dengan tanpa beban sedikitpun. Hal ini dikarenakan dengan perolehan motivasi yang tinggi karyawan akan merasa nyaman dalam meskipun pekerjaan mereka ditambah dimana pekerja tersebut di luar konsep pekerjaannya yang seharusnya dikerjakan tetapi karyawan dapat melakukan dan menyelesaikan pekerjaan tersebut. Contoh, karyawan melakukan pekerja lain yang bukan pekerjaan yang harusnya dilakukan yaitu, seorang karyawan HRD membantu pekerjaan karyawan registrasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengujian hipotesis 6 ditolak, yaitu kepercayaan pada atasan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan terbukti ditolak. Hasil ini dapat dilihat dari angka estimasi ( $\beta$  -0.084,  $P > 0.05$ ). Artinya semakin tingginya kepercayaan pada atasan maka akan dapat membentuk ketidak keefektifan dalam kinerja karyawan. Hasil juga sesuai dengan apa yang peneliti temukan selama melakukan survei. Ini dikarenakan responden (karyawan) yang memiliki kepercayaan pada atasan tidak memanfaatkan kepercayaan pada atasan tersebut untuk hal-hal yang berhubungan dengan kinerja karyawan akan tetapi para karyawan lebih menggunakan untuk hal-hal pribadi di luar konteks kinerja yang harusnya dijalankan dengan baik. Contoh, pada saat sudah memasuki jam kerja beberapa atasan dan bawahan terlihat sedang melakukan aktifitas pribadi dimana hal tersebut seharusnya dilakukan sebelum memasuki ataupun memulai jam kerja sehingga menimbulkan kurang efektifnya kinerja

karyawan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengujian hipotesis 7 diterima, yaitu perilaku kewargaan organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan terbukti diterima. Hasil ini dapat dilihat dari angka estimasi ( $\beta$  0.897,  $P < 0.05$ ). Artinya, semakin tingginya perilaku kewargaan organisasi maka akan dapat membentuk kinerja karyawan yang baik. Hasil ini sesuai dengan apa yang didapatkan oleh peneliti selama melakukan survei. Dimana karyawan yang memiliki dan menerapkan perilaku kewargaan organisasi sangat efektif terhadap kinerja mereka. Contoh, beberapa karyawan terlihat ikut membantu maupun menggantikan pekerjaan karyawan lainnya terutama pekerjaan diluar konteks pekerjaannya. Ini dilakukan dengan tulus tanpa meminta imbalan apapun termasuk hal yang berbentuk *financial*.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasar hasil penelitian dan pembahasan, maka disimpulkan kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada atasan; kepemimpinan berpengaruh positif terhadap motivasi kerja karyawan; kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap perilaku kewargaan organisasi; motivasi kerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada atasan; motivasi kerja karyawan berpengaruh positif terhadap perilaku kewargaan organisasi; kepercayaan pada atasan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan; dan perilaku kewargaan organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Karyawan yang produktif dapat diartikan sebagai karyawan yang berkinerja baik. Kinerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya perilaku kewargaan organisasi. Perilaku kewargaan organisasi dapat membentuk kinerja yang optimal bagi karyawan karena sikap saling membantu antarsesama rekan kerja meskipun berbeda divisi kerja.

### Saran

Untuk mewujudkan keefektifan kinerja karyawan pada rumah sakit yang menjadi obyek dalam penelitian ini maka perlu menerapkan kepemimpinan transforma-

sional dikarenakan kepemimpinan transformasional dapat mempengaruhi kepercayaan pada atasan, motivasi kerja karyawan dan perilaku kewargaan organisasi sehingga memperoleh kinerja karyawan yang efektif. Untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik lagi dari penelitian ini maka perlu menambahkan indikator-indikator masing-masing variabel yang digunakan. Indikator yang lengkap akan tercermin dalam kuesioner, sehingga akan menghasilkan data yang lebih variasi. Penelitian di masa datang diharapkan dilakukan dengan melibatkan variabel yang mempengaruhi kepercayaan pada atasan sehingga dapat menghasilkan hasil penelitian yang lebih baik dikarenakan variabel tersebut ditolak.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Q. C., Husnain, J., & Munawar, S. 2012. The Impact of Transformational and transactional leadership styles on the motivation of employee in Pakistan. *Pakistan Economic and Social Review*. 50(2): 223-231.
- Bass, B.M. 1985. *Leadership and Performance Beyond Expectations*. New York: The Free Press.
- Bass, B.M., B.J. Avolio, D.I. Jung & Y. Berson. 2003, "Predicting unit performance by assessing transformational and transactional leadership", *Journal of Applied Psychology*, 88(2): 207-218.
- Chen, Ghung-an; Hsieh, Chih-wei; Don-yun. 2014. Fostering public service motivation through workplace trust: evidence from public managers in Taiwan. *International Bibliography of the Social Sciences (IBSS)*. 954-973.
- Clarke, M.C. & Payne, R.L. 1997. The nature and structure of workers' trust in management. *Journal of Organisational Behaviour*, 18: 205-224.
- Farid, A., Tasawar A., & Shahid, L., Abdul R. 2014. Impact of transformational leadership on employee motivation in telecommunication sector. *Journal of Management Policies and Practices*, 2(2): 11-25. All Rights Reserved. Published by American Research Institute for Policy Development.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. M., & Konopaske, R. 2009. *Organizations: Behavior, Structure, Processes* (13th ed.). McGraw-Hill.
- Jung, D.I., & Avolio, B.J. 2000. Opening the black box: An experimental investigation of the mediating effects of trust and value congruence on transformational and transactional leadership. *Journal of Organizational Behavior*, 21:949-964.
- Khan, M. A., Afzal, H., & Zia. 2010. Correlation between antecedents of organizational citizenship behavior and organizational performance in contemporary Pakistani organizations. *Institute of Interdisciplinary Business Research*, 1(11): 178-190.
- Kurt, T. D., & Donald, L. F. 2002. Trust in Leadership: Meta-Analytic Finding and Implications for Research and Practice. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 611-628.
- Lee Kim Lian. 2012. Leadership Styles and Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Effect of Subordinates' Competence and Downward Influence Tactics. *Journal of Applied Business and Economics*, 13(2).
- Maslow, A. H. 1943. *"Motivation and Personality"*. New York: Harper and Row. Masoodul, H., Nilufer, V. T., Fatih, S., Ibrahim, A. 2012. Interpersonal Trust and Its Role in Organization. *International Business Research*; 5(8), ISSN 1913-9004, E-ISSN 1913—9012.
- Muhammad Cholil. 2011. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Kepercayaan Pada Supervisor, Perilaku Ideal Kewargaan Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Perawat. Disertasi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Obamiro, J, K., Ogunnaike, O, O., Osibanjo, O, A.

2014. Organizational citizenship behaviour, hospital corporate image and performance. 2014. Journal of competitiveness. 6(1): 36 - 49, March 2014 ISSN 1804-171X (Print), ISSN 1804-1728 (On-line), DOI: 10.7441/joc.2014.01.03.
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., & Bommer, W.H., 1996. Transformational leader behaviors and substitutes for leadership as determinants of employee satisfaction, commitment, trust, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Management*, 22(2): 259-298.
- Robbins, Stephen P., & Judge, Timothy A. 2011. *Organizational Behaviour (15th ed)*". Pearson: Prentice Hall.
- Sangmook Kim, 2006. Public service motivation and organizational citizenship behavior in Korea. *Department of Public Administration*, Seoul National University of Technology, Seoul, South Korea.
- Williams, L. J., & Anderson, S. E. 1991. *Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-Role Performance Behaviour*". *Journal of Management*. 17(3): 601-617.

## **KAJIAN LOYALITAS DARI PERSPEKTIF KEPUASAN PELANGGAN BERBASIS BAURAN PEMASARAN (STUDI KASUS PADA GROSIR PAKAIAN DI SRAGEN)**

**Siti Fatimah**  
**Ambar Lukitaningsih**

Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta  
E-mail: ambaryudono@yahoo.com

### **ABSTRACT**

This study aims to determine the influence Marketing Mixed to customer satisfaction and customer loyalty in the wholesale. This research uses a sampling technique is purposive sampling, sample in this research amounted to 97 respondents. The data used in this research are primary data derived from questionnaires. Instrument test equipment using SPSS for Windows 17.0 while analysis inferential tools used Patial Least Square (PLS), the SEM-based variance, with software SmartPLS 3.0. The results showed that 1) price effect is positive but not significantly toward customer satisfaction; 2) location effect is positive but not significantly toward customer satisfaction; 3) service quality positive and significantly impact customer satisfaction; 4) customer satisfaction is positive but not significantly toward customer loyalty; 5) price positive and significantly impact customer loyalty; 6) location is positive but not significantly toward customer loyalty; 7) service quality is positive but not significantly toward customer loyalty; 8) price, location, service quality simultaneously positive and significant impact on customer satisfaction; 9) price, location, service quality simultaneously positive and significant impact on customer loyalty; and 10) results total effect price variable with the mediation of customer satisfaction

provides the highest influence and positive impact on customer loyalty.

**Keywords:** price, location, service quality, customer satisfaction, customer loyalty

**JEL Classification:** M31

### **PENDAHULUAN**

Di era globalisasi saat ini, Indonesia mengalami perubahan ekonomi yang sangat pesat. Mendorong persaingan bisnis antarpelaku usaha, baik yang menghasilkan jasa maupun barang, sehingga mengakibatkan persaingan yang ketat antarpelaku usaha. Oleh karena itu, para pelaku usaha dituntut untuk menganalisa kebutuhan konsumen.

Konsumen dihadapkan semakin banyaknya pilihan toko *fashion* yang menjual berbagai pilihan bentuk dan model. Bisnis ritel *fashion* yang ada saat ini sangatlah beragam seperti *factory*, *outlet*, *distro*, toko tas, *ascesoris*, dan toko pakaian. Hal ini mengakibatkan semakin kompetitifnya persaingan antartoko pakaian, sehingga berdampak pada bagaimana sebuah toko dapat mempertahankan dan menambah konsumen yang

ada saat ini.

Noor Fiyanta merupakan salah satu toko grosir pakaian yang menjual berbagai macam dan jenis pakaian anak maupun dewasa. Toko tersebut selalu berusaha terus mempertahankan dan menambah pelanggan di tengah ketatnya persaingan antarbisnis sejenis yang ada di sekitar. Oleh karena itu, Noor Fiyanta dituntut untuk lebih memberikan kepuasan kepada konsumen dalam melakukan kegiatan perdagangannya. Dalam menentukan puas atau tidaknya seseorang konsumen dalam membeli suatu produk tidaklah mudah. Kepuasan adalah fungsi seberapa dekat harapan konsumen akan suatu produk atau jasa dengan mutu yang dirasakan. Konsumen merasa tidak puas jika produk tidak sesuai dengan yang diharapkan. Begitu juga sebaliknya, konsumen merasa puas jika produk/barang sesuai dengan harapan.

Kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan sudah menjadi tujuan utama dari suatu organisasi sejak lama, karena dianggap mempengaruhi pelanggan untuk tetap menggunakan barang maupun jasa serta mempengaruhi pangsa pasar perusahaan (Hansemark dan Albinsson, 2004). Dengan semakin banyaknya toko yang menjual pakaian, maka Noor Fiyanta harus bekerja sekeras mungkin untuk dapat menarik minat konsumen. Untuk itu diperlukan strategi yang tepat agar dapat memperebutkan konsumen serta mendapatkan kepuasan terhadap produknya. Menyadari peran penting konsumen dan pengaruh kepuasan terhadap keuntungan, maka Noor Fiyanta mencari strategi agar meningkatkan kepuasan konsumennya.

Noor Fiyanta menawarkan harga normal dan bersaing dengan *competitor* dengan harga yang ditawarkan terbilang rendah karena konsumennya rata-rata membeli untuk dijual kembali. Selain itu ada beberapa konsumen yang membeli dengan sistem utang. Hal ini diterapkan karena untuk mempertahankan dan memberikan kepercayaan kepada konsumen. Untuk kualitas layanan yang ada saat ini sangatlah kurang karena terbatasnya jumlah karyawan yang ada, sehingga layanan yang diberikan tidaklah maksimal. Selain itu karyawan tidak hanya bekerja di toko saja tetapi juga bekerja sebagai asisten rumah tangga.

Banyak perusahaan sangat berharap dapat mempertahankan pelanggannya dalam jangka waktu yang lama, bahkan jika mungkin untuk selamanya. Terjadinya loyalitas pada pelanggan disebabkan oleh pen-

garuh kepuasan atau ketidakpuasan dengan produk atau jasa tersebut yang terakumulasi secara terus-menerus. Pelanggan juga dapat menjadi loyal karena mereka puas dengan produk atau jasa tersebut, sehingga ingin terus melanjutkan hubungan dengan perusahaan. Apa yang ditampilkan Noor Fiyanta selama ini belum tentu dapat menciptakan kepuasan dan loyalitas bagi para pelanggan-pelanggannya.

## MATERI DAN METODE PENELITIAN

Menurut Swastha dan Irawan (2008), harga adalah jumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari produk dan pelayanannya. Kotler dan Armstrong (2001:439) mengartikan harga sebagai jumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa. Lebih luas lagi, harga adalah jumlah dari sejumlah nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut.

Menurut Swastha (2002:24), lokasi adalah tempat dimana suatu usaha atau aktivitas usaha dilakukan. Faktor penting dalam pengembangan suatu usaha adalah letak lokasi terhadap daerah perkotaan, cara pencapaian, dan waktu tempuh lokasi ke tujuan. Faktor lokasi yang baik adalah relatif untuk setiap jenis usaha yang berbeda. Menurut Kotler (2008:51), salah satu kunci menuju sukses adalah lokasi, lokasi dimulai dengan memilih komunitas. Menurut Tjiptono (2002:92), lokasi adalah tempat perusahaan beroperasi atau tempat perusahaan melakukan kegiatan untuk menghasilkan barang dan jasa yang mementingkan segi ekonominya.

Kualitas layanan menurut Tjiptono (2000:52) adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan. Menurut Supranto (2006:226), kualitas layanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Kualitas layanan menurut Sugiarto (2002) adalah suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku pada produk atau jasa tersebut untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan orang yang dilayani. Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat.

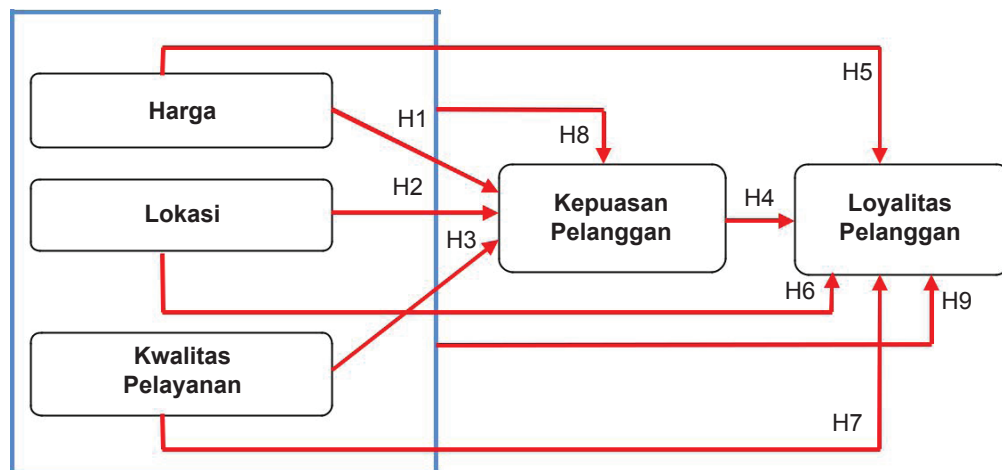
Menurut Kolter dan Keller (2009:177), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan, jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas namun jika memenuhi harapan pelanggan puas dan jika keuntungan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Tjiptono (2006:340), kepuasan pelanggan dapat juga didefinisikan sebagai keseluruhan sikap yang di tunjukkan pelanggan atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan dapat menjalin hubungan harmonis antara produsen dan pelanggan dan menciptakan dengan baik bagi pembelian ulang, serta terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan (Tjiptono, 2005:353).

Menurut Griffin (2007:16), loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang/jasa suatu perusahaan. Menurut Hasan (2013:94), loyalitas pelanggan didefinisikan sebagai orang yang membeli, khususnya yang membeli secara teratur dan berulang-ulang. Pelanggan merupakan seseorang yang terus menerus dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan

keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut.

Penelitian Mardikawati dan Farida (2012), menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara positif terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Penelitian Azizah (2014), menunjukkan bahwa faktor kualitas layanan dan harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Berdasar penjelasan tersebut, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:

Obyek penelitian ini adalah harga, lokasi, kualitas layanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan yang ada di Grosir Pakaian Noor Fiyanta. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen di Grosir Pakaian Noor Fiyanta yang pernah melakukan pembelian. Berdasar hasil perhitungan diketahui sampel yang diperlukan 97 responden. Teknik pengambilan sampel secara *purposive sampling* dengan pertimbangan khusus sehingga layak dijadikan sampel. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden atau sumbernya yaitu konsumen yang melakukan pembelian di Grosir Pakaian Noor Fiyanta. Data primer diperoleh dengan wawancara, kuesioner, ataupun observasi lapangan. Dalam penelitian ini data



Gambar 1  
Kerangka Pikir

yang akan diambil adalah data mengenai tanggapan pengunjung terhadap kepuasan konsumen.

**HASIL PENELITIAN**

Berdasar jenis kelamin responden dapat dikalifikasikan menjadi 2 yaitu responden laki-laki dan perempuan. Hasil analisis data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada Tabel 1:

**Tabel 1**  
**Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin	Jumlah	
	Dalam angka (orang)	Presentase(%)
Laki - laki	50	51,5
Perempuan	47	48,5
Jumlah	97	100

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasar Tabel 1 diketahui bahwa dari 97 responden diketahui responden terbanyak dalam penelitian ini laki-laki sebanyak 50 orang (51,5%) sedangkan responden perempuan berjumlah 47 orang (48,5%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pembeli di grosir Noor Fiyanta adalah laki-laki.

**Tabel 2**  
**Daerah Penjualan Responden**

Jenis Kelamin	Jumlah	
	Dalam angka (orang)	Presentase(%)
Sragen	16	16,5
Jawa Tengah	22	22,7
Jawa Timur	32	33
Luar Jawa	27	27,8
Jumlah	97	100

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasar Tabel 2 diketahui bahwa dari 97 responden yang melakukan pembelian di grosir Noor Fiyanta. Mayoritas menjual barang di daerah Jawa Timur yaitu sebesar 32 orang (33%), di daerah Sragen sebesar 16

orang (16,5%), di daerah Jawa Tengah sebesar 22 orang (22,7%) dan Luar Jawa sebesar 27 orang (27,8%).

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui suatu instrumen cukup dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data. Untuk mengetahui reliabilitas masing-masing variabel dalam penelitian ini digunakan *Alpha Cronbach* yang ditunjukkan pada Tabel 3

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Alpha Cronbach	Ket.
Harga (X1)	0,827	Reliabel
Lokasi (X2)	0,737	Reliabel
Kualitas Layanan (X3)	0,773	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y1)	0,741	Reliabel
Loyalitas Pelanggan (Y2)	0,828	Reliabel

Sumber: Data primer, diolah.

Berdasar data pada Tabel 3 diketahui bahwa pada kelima variabel yaitu harga (X1), lokasi (X2), kualitas elayanan (X3), kepuasan pelanggan (Y1), loyalitas pelanggan (Y2) memiliki *Alpha Cronbach* yang lebih besar daripada 0,7 sehingga dikatakan bahwa instrumen yang digunakan di dalam penelitian memiliki reliabilitas yang baik.

Analisis inferensial penelitian ini menggunakan *Partial Least Square (PLS)*, yaitu SEM yang berbasis variance dengan software SmartPLS. *Outer model* atau *measurement model* adalah menguji hubungan antara indikator terhadap variabel konstraknya. Berdasar uji indikator ini diperoleh output validitas dan realibilitas model yang diukur dengan kriteria:

*Convergent validity* dari model pengukuran dengan *refleksif indikator* ditentukan berdasarkan korelasi antara item score/*component score* yang diestimasi dengan Software PLS. *Convergent Validity* diukur dari korelasi antara skor indikator dengan konstraknya. *Convergent Validity* dilakukan gunakan untuk mengetahui valid tidaknya suatu indikator. Indikator individu dianggap valid jika memiliki nilai korelasi di atas 0,5 (>0.5), apabila ada indikator yang tidak memenuhi syarat ini maka harus dibuang.





Berdasar hasil uji *Convergent validity* – *Outer Loading* dalam Tabel 4 diperoleh bahwa keseluruhan indikator valid. Hasil ini ditunjukkan nilai *Outer Loading* > 0,50. Nilai loading dari variabel harga (X1) memiliki nilai *Outer Loading* 0,787 sampai 0,870; variabel lokasi (X2) memiliki nilai 0,585 sampai 0,801; variabel kualitas layanan (X3) memiliki nilai *Outer Loading* 0,625 sampai 0,909; variabel kepuasan pelanggan (Y1) dari angka 0,574 sampai 0,814 dan variabel loyalitas pelanggan (Y2) menunjukkan angka

0,780 sampai 890. Hasil *Outer Loading* menunjukkan semua angkanya di atas batas ketentuan > 0,50 sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan indikator pada keseluruhan variabel dalam tabel 4.20 adalah valid.

*Discriminant validity* diukur dari *cross loading* antara indikator dengan konstruknya. Indikator dinyatakan valid jika hubungan indikator dengan konstruknya lebih tinggi dibandingkan dengan hubungannya dengan konstruk yang lain. *Discriminant validity* dilakukan

**Tabel 5**  
**Hasil Uji *Discriminant Validity-Cross Loading***

Indikator	Variabel Laten				
	X1	X2	X3	Y1	Y2
X1.1	<b>0,787</b>	-0,106	-0,007	0,135	0,272
X1.2	<b>0,861</b>	-0,167	-0,042	0,100	0,168
X1.3	<b>0,870</b>	-0,121	-0,040	0,107	0,195
X1.4	<b>0,804</b>	-0,112	0,002	0,140	0,187
X2.1	-0,115	<b>0,789</b>	0,055	0,037	0,195
X2.2	0,012	<b>0,585</b>	0,075	0,051	0,073
X2.3	-0,165	<b>0,801</b>	0,076	0,078	0,185
X3.3	0,045	-0,028	<b>0,625</b>	0,157	0,114
X3.4	-0,010	0,055	<b>0,909</b>	0,446	0,030
X3.5	-0,080	0,170	<b>0,768</b>	0,245	0,074
Y1.1	0,053	0,021	0,309	<b>0,664</b>	-0,068
Y1.2	0,133	0,022	0,323	<b>0,814</b>	-0,001
Y1.3	0,087	0,038	0,122	<b>0,574</b>	0,009
Y1.5	0,113	0,108	0,268	<b>0,601</b>	0,251
Y2.1	0,236	0,205	0,009	0,022	<b>0,850</b>
Y2.2	0,202	0,234	0,076	0,107	<b>0,890</b>
Y2.3	0,212	0,110	0,110	0,105	<b>0,780</b>

Sumber: Output SmartPLS

**Tabel 6**  
**Hasil Uji *Composite Reliabilit-Cross Loading***

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
Harga (X1)	0,899	Reliabel
Lokasi (X2)	0,772	Reliabel
Kualitas Layanan (X3)	0,816	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y1)	0,762	Reliabel
Loyalitas Pelanggan (Y2)	0,879	Reliabel

Sumber: Output SmartPLS

untuk memastikan bahwa setiap konsep dari masing-masing variabel laten berbeda dengan variabel lainnya. Model dikatakan mempunyai *discriminant validity* yang baik jika setiap nilai *cross loading* indikator dari sebuah variabel laten memiliki nilai *loading* yang lebih besar dibanding nilai *loading* jika dikorelasikan dengan variabel laten lainnya. Hasil pengujian *discriminant validity* sebagai berikut:

Hasil uji *Discriminant Validity* yang diukur dari nilai *Cross Loading* menunjukkan tidak terdapat indikator yang tidak valid terhadap variabel laten induknya. Hal ini disebabkan karena nilai *Cross Loading* lebih besar dibandingkan dengan korelasi variabel laten lain. Konstruk dinyatakan reliabel apabila *Composite Reliability* memiliki nilai di atas 0,70. Berikut ini hasil dari uji reliabel indikator.

Hasil analisis uji reliabilitas pada *Composite Reliability* dapat diketahui bahwa seluruh variabel memenuhi *Composite Reliability* di atas 0,70 sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh variabel reliabel. Berdasar dari hasil evaluasi secara keseluruhan, baik *Convergent validity*, *Discriminant Validity*, dan *Composite Reliability*, maka dapat disimpulkan indikator-indikator sebagai pengukur variabel laten merupakan pengukur yang valid dan reliabel.

## PEMBAHASAN

Berdasar hasil analisis menunjukkan bahwa hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat maupun hubungan variabel Intervening dengan variabel terikat adalah sebagai berikut:

- H1:** Harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Grosir Pakaian Noor Fiyanta. Bukti ini dilihat dari nilai P-Values sebesar  $0,125 > 0,05$  yang menunjukkan bahwa harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Nilai koefisien parameter sebesar  $0,167$  ( $T_{\text{statistik}} 1,535 < T_{\text{tabel}} 1,661$ ) menandakan adanya pengaruh positif tidak signifikan yang artinya bahwa semakin tinggi harga maka semakin rendah Kepuasan pelanggan. Dengan demikian, hipotesis pertama (H1) Tidak Terbukti.
- H2:** Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Grosir Pakaian Noor Fiyanta. Lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Grosir Pakaian Noor Fiyanta. Bukti ini dilihat

dari nilai P-Values sebesar  $0,616 > 0,05$  yang menunjukkan bahwa lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Nilai koefisien parameter sebesar  $0,064$  ( $T_{\text{statistik}} 0,502 < T_{\text{tabel}} 1,661$ ) menandakan adanya pengaruh positif tidak signifikan yang artinya bahwa semakin baik lokasi maka semakin rendah Kepuasan pelanggan. Dengan demikian, hipotesis kedua (H2) Tidak Terbukti.

- H3:** Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Grosir Pakaian Noor Fiyanta. Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Grosir Pakaian Noor Fiyanta. Bukti ini dilihat dari nilai P-Values sebesar  $0,000 < 0,05$  yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Nilai koefisien parameter sebesar  $0,405$  ( $T_{\text{statistik}} 4,220 > T_{\text{tabel}} 1,661$ ) menandakan adanya pengaruh positif signifikan yang artinya bahwa semakin tinggi kualitas layanan maka semakin tinggi Kepuasan pelanggan. Dengan demikian, hipotesis ketiga (H3) Terbukti.
- H4:** Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Grosir Pakaian Noor Fiyanta. Kepuasan pelanggan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Grosir Pakaian Noor Fiyanta. Bukti ini dilihat dari nilai P-Values sebesar  $0,978 > 0,05$  yang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Nilai koefisien parameter sebesar  $0,004$  ( $T_{\text{statistik}} 0,028 < T_{\text{tabel}} 1,661$ ) menandakan adanya pengaruh positif tidak signifikan yang artinya bahwa semakin tinggi kepuasan pelanggan maka semakin rendah loyalitas pelanggan. Dengan demikian, hipotesis keempat (H4) Tidak Terbukti.
- H5:** Harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Grosir Pakaian Noor Fiyanta. Harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Grosir Pakaian Noor Fiyanta. Bukti ini dilihat dari nilai P-Values sebesar  $0,001 < 0,05$  yang menunjukkan bahwa harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Nilai koefisien parameter sebesar  $0,297$  ( $T_{\text{statistik}} 3,257 > T_{\text{tabel}} 1,661$ ) menandakan adanya pengaruh positif signifikan yang artinya bahwa semakin tinggi harga maka semakin tinggi loyalitas pelanggan. Dengan demikian, hipotesis

kelima (H5) Terbukti.

- H6:** Lokasi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Grosir Pakaian Noor Fiyanta. Lokasi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Grosir Pakaian Noor Fiyanta. Bukti  $T_{tabel} 1,661$  menandakan adanya pengaruh positif signifikan yang artinya bahwa semakin baik lokasi maka semakin tinggi loyalitas ini dilihat dari nilai P-value sebesar  $0,027 < 0,05$  yang menunjukkan bahwa lokasi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Nilai koefisien parameter sebesar  $0,263$  ( $T_{statistik} 2,212 < T_{tabel} 1,661$ ) menandakan adanya pengaruh positif signifikan yang artinya bahwa semakin baik lokasi maka semakin tinggi loyalitas pelanggan. Dengan demikian, hipo tesis keenam (H6) Terbukti.
- H7:** Kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Grosir Pakaian Noor Fiyanta. Kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Grosir Pakaian Noor Fiyanta. Bukti ini dilihat dari nilai P-Values sebesar  $0,602 > 0,05$  yang menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Nilai koefisien parameter sebesar  $0,056$  ( $T_{statistik} 0,521 < T_{tabel} 1,661$ ) menandakan adanya pengaruh positif tidak signifikan yang artinya bahwa semakin tinggi kualitas layanan maka semakin rendah Kepuasan pelanggan. Dengan demikian, hipotesis ketujuh (H7) Tidak Terbukti.
- H8:** Harga, lokasi, dan kualitas layanan, secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Grosir Pakaian Noor Fiyanta. Harga, lokasi, dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Grosir Pakaian Noor Fiyanta. Bukti ini dilihat dari nilai R-Square sebesar  $0,002 < 0,05$  yang menunjukkan adanya pengaruh. Nilai koefisien parameter sebesar  $0,194$  ( $T_{statistik} 3,098 > T_{tabel} 1,661$ ) menandakan adanya pengaruh positif signifikan yang artinya bahwa semakin tinggi harga, lokasi, dan kualitas layanan maka semakin tinggi kepuasan pelanggan. Dengan demikian hipotesis kedelapan (H8) Terbukti.
- H9:** Harga, lokasi, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Grosir Pakaian Noor Fiyanta. Harga, lokasi, dan kualitas layanan

secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Grosir Pakaian Noor Fiyanta. Bukti ini dilihat dari nilai R- Square sebesar  $0,032 < 0,05$  yang menunjukkan adanya pengaruh. Nilai koefisien parameter sebesar  $0,139$  ( $T_{statistik} 2,145 > T_{tabel} 1,661$ ) menandakan adanya pengaruh positif signifikan yang artinya bahwa semakin tinggi harga, lokasi, dan kualitas layanan maka semakin tinggi loyalitas pelanggan. Dengan demikian hipotesis kesembilan (H9) Terbukti.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasar hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa harga berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan; lokasi berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan; kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan; kepuasan pelanggan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan; harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan; lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan; kualitas layanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan; harga, lokasi, dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan; harga, lokasi, dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan; pengaruh total variabel harga dengan mediasi kepuasan pelanggan memberikan pengaruh yang paling tinggi dan positif terhadap loyalitas pelanggan di grosir Noor Fiyanta.

### Saran

Berdasar simpulan maka disarankan bagi perusahaan, sebaiknya perusahaan memperhatikan beberapa instrumen pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini, di antaranya pada variabel harga terdapat beberapa pernyataan yang menyatakan ketidaksetujuan responden, sehingga perlu adanya perhatian dari pihak perusahaan untuk melakukan beberapa pertimbangan menyangkut ketidak setujuan tersebut. Bagi penelitian selanjutnya, sebaiknya mempertimbangkan beberapa

variabel bebas yang belum tercakup seluruhnya dalam penelitian ini (misalnya keputusan pembelian, promosi, dan perilaku konsumen).

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Assael, Henry. 2001. *Consumer Behavior. 6th Edition*. New York: Thomson Learning.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P. dan G. Amstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi Kedelapan. Jakarta: Erlangga.
- Levy dan Weitz. 2007. *Retail Management, 6<sup>th</sup> Edition*. United States of America: McGraw: Hill International.
- Siti Nur Azizah. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pada Bengkel Ahass Cahaya Indotama Jalan Godean Sleman Yogyakarta*. Tesis. niversitas Sarjanawiyata Tamansiswa
- Sigit, Soehardi. 2003. *Metode Penelitian: Sosial – Manajemen* Yogyakarta: BPFE-UST
- Sugiarto. 2002. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sumarwan, Ujang. 2003. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Penerbi Ghalia.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality, and Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi.
- Utami C.W. 2010. *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Ritel Modern*. Jakarta : Sinar Harapan
- Wiyono, Gendro. 2011. *Merancang Penelitian Bisnis dengan Alat Analisis SPSS 17.0 & Smart PLS 2.0*. Yogyakarta: Percetakan STIM YKPM.
- Woro Mardikawati dan Naili Farida. 2012. *Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi*. FISIP. Tesis. Universitas Diponegoro.

## **ANALISIS KINERJA KEUANGAN PERUSAHAAN BERDASARKAN RASIO KEUANGAN PADA PT. ULTRAJAYA MILK INDUSTRY, TBK., TAHUN 2009-2015**

**Marthen Minggu Sambo**

*E-mail:* martsamrantau2016@gmail.com

### **ABSTRACT**

The research objective was to determine the financial performance of PT. Ultrajaya Milk Industry Tbk seen from liquidity ratio, solvency, profitability ratios, activity ratios and growth rates, based on the results of the analysis of financial ratios to the financial statements. Ultrajaya Milk Industry Tbk during the period 2009-2015. The research method used by the writer is descriptive research by analyzing financial statements using quantitative data and data analysis techniques used by researchers is a financial ratio, ie the ratio of solvency, profitability ratios, activity ratios and growth ratios. The results of the analysis of financial performance seen from liquidity ratio with an average ratio of current year increased by 245.94%, where the current ratio in 2012, 2013, 2014 and 2015 have increased whereas in 2010 and 2011 experienced a decline, the factors that led to a decrease for 2010 and 2011 due to an increase in current liabilities that occurred during 2010 and 2011. Based on the rapid growth in 2009-2015, the ratio of the average quick ratio of 152.63% per year, it can be seen for the years 2012 to 2015 quick ratio increased, whereas in 2011 the quick ratio decreased because the amount of current debts held by the company have increased substantially. For solvency ratio shows that the debt to total assets ratio and debt to equity ratio with an average ratio of 29.304% and amounted to 42.221% with the development of a solvency ratio of good debt to total assets ratio and debt to equity ratio for 2012, 2013,

2014 and 2015 equal - equally decreased due to an increase in total assets and an increase in the amount of debt. The results of the analysis of the profitability ratio with an average net profit margin of 6.985% and a return on investment as of 9.33% seen that for good profitability ratio net profit margin and return on investment over the last 7 years fluctuation caused by an increase in profits. The results of the analysis of the activity ratio with an average inventory turn over of 446.94 times and total assets amounted to 111.54 Turn Over time can also be seen from the year 2010, 2011, 2012, 2013 and 2014 increase is due to an increase in sales and total asset. The results of the analysis of the company's sales growth ratio with an average ratio of 18.41 times and only in 2012 were to increase, then in 2010, 2011, 2013, 2014 and 2015 decreased due to an increase in trade payables, bank and lease payables. From the analysis of all the ratios at Ultrajaya Milk Industry Tbk that the financial performance of companies considered healthy.

**Keywords :** financial statement analysis, financial ratio analysis, company performance

**JEL Classification:** G29

## PENDAHULUAN

Kinerja keuangan perusahaan merupakan hasil dari banyak keputusan individual yang dibuat secara terus menerus oleh manajemen. Laporan keuangan disebut sebagai “kartu skor” periodik yang memuat hasil investasi operasi dan pembiayaan perusahaan, maka fokus akan diarahkan pada hubungan dan indikator keuangan yang memungkinkan analisa penilaian kinerja masa lalu dan juga proyeksi hasil masa depan dimana akan menekankan pada manfaat serta keterbatasan yang terkandung didalamnya. Perusahaan kemungkinan akan menggunakan informasi akuntansi untuk menilai kinerja manajer. Kemungkinan lain adalah informasi akuntansi digunakan bersamaan dengan informasi non akuntansi untuk menilai kerja manajernya. Kinerja manajer diwujudkan dalam berbagai kegiatan mencapai tujuan perusahaan. Karena setiap kegiatan itu memerlukan sumber daya, maka kinerja manajemen akan tercermin dari penggunaan sumber daya untuk mencapai tujuan perusahaan. Di samping itu, informasi akuntansi merupakan dasar yang objektif dan bukan subjektif sebagai dasar penilaian kinerja manajer. Masalah pengukuran atau penilaian berkaitan dengan keluaran bukan masukan. Dengan sedikit pengecualian (biaya atau pengeluaran) dapat diukur pada organisasi nirlaba seperti halnya pada organisasi yang berorientasi pada laba. Tetapi tanpa ukuran yang baik untuk keluaran penggunaan informasi biaya untuk menilai kinerja keuangan akan menjadi subjektif. Salah satu dari beberapa rasio keuangan untuk memprediksi dampak yang mungkin timbul adalah kebangkrutan industri manufaktur dan membengkaknya biaya produksi.

Pada model *Z-Score* juga dapat diketahui penentuan pembelian barang ataupun jasa. Jika hal ini dilakukan posisi perusahaan apakah dalam posisi bangkrut maka akan mempengaruhi volume penjualan atau tidak bangkrut dapat ditentukan dengan terlebih dahulu sehingga pendapatan perusahaan yang rendah dapat dihitung terlebih dahulu melalui menghitung skor dari masing-masing rasio. Perkembangan yang terjadi di bidang keuangan akan mempengaruhi terhadap berbagai aspek yang berkaitan dengan kesehatan suatu perusahaan baik itu manufaktur maupun non manufaktur. Dengan kondisi tersebut maka perlu dilakukan penyempurnaan tata cara penilaian tingkat kesehatan

suatu perusahaan, sehingga kebenaran dalam perhitungan tingkat kesehatan mutlak menjadi tanggung jawab perusahaan sepenuhnya yang tentunya didukung oleh sistem pelaporan yang akurat, tepat dan benar. Untuk menilai kesehatan suatu perusahaan maka diciptakan rambu-rambu oleh pihak pemerintah yang tentunya ada maksud dan tujuannya yang sangat membantu para pengelola suatu perusahaan untuk mengetahui secara dini atas kesehatan perusahaan masing-masing.

## MATERI DAN METODE PENELITIAN

Laporan keuangan merupakan hasil akhir dari ringkasan proses akuntansi yang meliputi transaksi keuangan yang terjadi selama tahun buku yang bersangkutan dan diolah sedemikian rupa sehingga dapat memberikan informasi atas keadaan finansial perusahaan yang dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Menurut Kasmir (2010, 10) tujuan penyusunan laporan keuangan adalah 1). memberikan informasi tentang jenis dan jumlah aktiva (harta) yang dimiliki perusahaan pada saat ini; 2) memberikan informasi tentang jenis dan jumlah kewajiban dan modal yang dimiliki perusahaan pada saat ini; 3) memberikan informasi tentang jenis dan jumlah pendapatan yang diperoleh pada suatu periode tertentu; 4) memberikan informasi tentang jumlah biaya dan jenis biaya yang dikeluarkan perusahaan dalam suatu periode tertentu; 5) memberikan informasi tentang perubahan-perubahan yang terjadi terhadap aktiva, pasiva, dan modal perusahaan; 6) memberikan informasi tentang kinerja manajemen perusahaan dal suatu periode; 7) memberikan informasi tentang catatan - catatan atas laporan keuangan; dan 8) informasi keuangan lainnya.

Unsur-unsur laporan keuangan berdasarkan SAK ETAP adalah Neraca, Laporan Laba Rugi, Laporan Perubahan Ekuitas, Laporan Laba Rugi dan Saldo Laba, Laporan Arus Kas, dan Catatan atas Laporan Keuangan. Menurut Lembaga Studi Manajemen Anggaran Publik (LS-MAP, 2010) menyatakan bahwa Menurut Ikatan Akuntan Indonesia Analisis Laporan Keuangan adalah analisis terhadap neraca dan perhitungan rugi laba serta segala keterangan-keterangan yang dimuat dalam lampiran-lampiran nya untuk mengetahui gambaran tentang posisi keuangan dan perkembangan usaha perusahaan yang bersangkutan.

Pengertian analisa rasio keuangan menurut

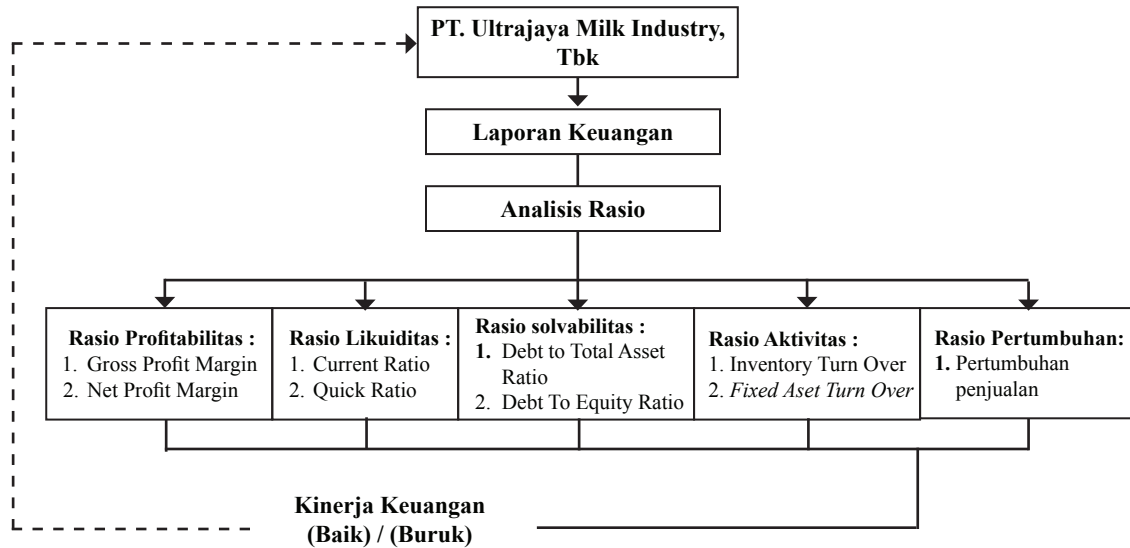
James C van Horne dalam buku Kasmir (2010, 104) adalah indeks yang menghubungkan dua angka akuntansi dan diperoleh dengan membagi satu angka dengan angka lainnya. Rasio keuangan digunakan untuk mengevaluasi kondisi keuangan dan kinerja perusahaan. Menurut Riyanto (2010:331), umumnya rasio dapat dikelompokkan dalam 5 (lima) tipe dasar, yaitu Rasio Likuiditas yang terdiri dari *current ratio* dan *quick ratio (acid test ratio)*; Rasio Solvabilitas yang terdiri dari *Debt to Total Asset Ratio (DAR)* dan *Debt To Equity Ratio (DER)*; Rasio Profitabilitas yang secara umum ada 4, yaitu *gross profit margin*, *net profit margin*, *return on investment (ROI)*, dan *return on network*; dan Rasio Aktivitas yang meliputi *Inventory Turn Over* dan *Total Aset Turn Over*; dan Rasio Pertumbuhan. Gitosudarmo dan Basri (2002;275) berpendapat bahwa penilaian kinerja keuangan adalah rangkaian aktivitas keuangan pada suatu periode tertentu dilaporkan dalam laporan keuangan yang terdiri dari laba rugi dan neraca. Berdasar penjelasan tersebut, maka disusun model kerangka konseptual sebagai berikut :

Dalam penelitian ini penulis menggunakan 5 (lima) variabel rasio keuangan untuk mengetahui kinerja keuangan PT. Ultra Milk Jaya, Tbk, yaitu *Current Ratio*, *Quick Ratio*, *Debt To Total Asset Ratio*, *Debt To Equity Ratio*, *Net Profit Margin*, *Return on Investment*

(ROI), *Inventory Turn Over*, *Total Aset Turn Over* dan *Pertumbuhan Penjualan*.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dengan cara mengumpulkan data yang berupa angka-angka yang dapat dihitung. Adapun yang menjadi objek penelitian adalah laporan laba/rugi dan neraca PT. Ultrajaya Milk Industry, Tbk tahun 2009 s/d 2015. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yaitu berupa laporan keuangan. Data-data yang diperlukan diperoleh dari PT. Ultrajaya Milk Industry, Tbk yang diunduh melalui *website* resmi Bursa Efek Indonesia (BEI) pada [www.idx.co.id](http://www.idx.co.id). Adapun data yang diperoleh berupa laporan keuangan yaitu laba rugi dan neraca tahun 2009 - 2015.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut 1) penelitian kepustakaan, yaitu dengan cara mempelajari teori-teori yang mempunyai hubungan kinerja keuangan seperti dari literatur-literatur, jurnal dan artikel, baik dari perpustakaan dan sumber lain; 2) penelitian dokumentasi, yaitu dengan cara mempelajari dokumen-dokumen keuangan perusahaan khususnya neraca dan laporan laba rugi yang diunggah dari *website* [www.idx.co.id](http://www.idx.co.id) dan *website* resmi perusahaan, agar memperoleh data sekunder yang dibutuhkan untuk menganalisis laporan keuangan perusahaan.



Gambar 1  
Kerangka Konseptual Analisis

## HASIL PENELITIAN

Adapun rasio likuiditas untuk tahun 2009 s/d tahun 2015 adalah sebagai berikut :

**Tabel 1**  
**Perkembangan Current Ratio dan Quick Ratio**  
**Tahun 2011 s/d Tahun 2015**

Tahun	Current Ratio (%)	Quick Ratio (%)	Pertumbuhan Current ratio (%)	Pertumbuhan Quick ratio (%)
2009	211,63	211,63	-	-
2010	200,06	125,15	-11,57	13,33
2011	152,08	91,43	-47,98	-33,72
2012	201,82	145,45	49,74	54,02
2013	247,01	162,60	45,19	17,15
2014	334,47	188,96	87,46	26,36
2015	374,55	243	40,08	54,04
Rata-Rata Rasio	245,94	152,63	23,27	18,74

Sumber: Hasil olahan data.

Rasio solvabilitas dapat diuraikan sebagai berikut :

**Tabel 2**  
**Perkembangan Debt To Total Asset Ratio dan**  
**Debt To Equity Ratio Tahun 2011 s/d Tahun 2015**

Tahun	Debt To Total Asset Ratio (%)	Debt To Equity Ratio (%)	Pertumbuhan Debt To Total Asset Ratio (%)	Pertumbuhan Debt To Equity Ratio (%)
2009	31,05	45,16	-	-
2010	35,15	54,35	4,1	9,19
2011	36,87	57,33	1,72	2,98
2012	30,74	44,39	-6,13	-12,94
2013	28,25	39,42	-2,49	-4,97
2014	22,10	28,36	-6,15	-11,06
2015	20,97	26,54	-1,13	-1,82
Rata-Rata Rasio	29,304	42,221	-1,44	-2,66

Sumber: Hasil olahan data.

Rasio profitabilitas dapat diuraikan sebagai berikut :



**Tabel 3**  
**Perkembangan Net Profit Margin dan Return On Investment**  
**Tahun 2011 s/d Tahun 2015**

<b>Tahun</b>	<b>Net Profit Margin (%)</b>	<b>Return On Investment (%)</b>	<b>Pertumbuhan Net Profit Margin (%)</b>	<b>Pertumbuhan Return On Investment (%)</b>
2009	3,73	3,47	-	-
2010	5,69	5,33	1,91	1,86
2011	4,81	5,89	-0,88	0,56
2012	6,10	14,59	1,29	8,7
2013	9,39	11,56	3,29	-3,03
2014	7,23	9,71	-2,16	-1,85
2015	11,90	14,77	4,67	5,06
Rata-Rata Rasio	6,985	9,33	1,16	1,97

Sumber: Hasil olahan data.

Rasio aktivitas dapat diuraikan sebagai berikut :

**Tabel 4**  
**Perkembangan Inventory Turn Over dan**  
**Total Aset Turn Over Tahun 2011 s/d Tahun 2015**

<b>Tahun</b>	<b>Inventory Turn Over (Kali)</b>	<b>Total Aset Turn Over (Kali)</b>	<b>Pertumbuhan Inventory Turn Over (Kali)</b>	<b>Pertumbuhan Total Aset Turn Over (Kali)</b>
2009	376,95	93,14	-	-
2010	347,52	93,71	-29,43	0,57
2011	406,66	96,41	59,14	2,7
2012	543,10	116,07	136,44	19,66
2013	562,95	123,06	19,85	6,99
2014	477	134,27	-85,95	11,21
2015	414,45	124,12	-62,55	-10,15
Rata-Rata Rasio	446,94	111,54	5,35	4,42

Sumber : Hasil olahan data.

Rasio aktivitas dapat diuraikan sebagai berikut :

**Tabel 5**  
**Perkembangan Growth Sales Rate (G)**  
**Tahun 2011 s/d Tahun 2015**

<b>Tahun</b>	<b>Growth Sales Rate (G) (%)</b>	<b>Pertumbuhan (%)</b>
2009	18,44	-
2010	16,51	-1,93
2011	11,80	-4,71
2012	33,65	21,85
2013	23,14	-10,51
2014	13,19	-9,95
2015	12,18	-1,01
Rata-Rata Rasio	18,41	-0,89

Sumber: Hasil olahan data.

## PEMBAHASAN

Setelah melakukan analisis data dan memperoleh masing-masing hasil analisis yang telah dilakukan, maka selanjutnya melakukan pembahasan penelitian tingkat prosentase masing-masing rasio keuangan pada tiap periodenya.

### Current Ratio

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai rasio lancar pada tabel diatas untuk tahun 2009 s/d tahun 2015 bahwa untuk tahun 2009 sebesar 211,63%,-. Pada tahun 2010 rasio lancar mengalami penurunan sebesar 11,57% menjadi sebesar 200,06%. Untuk tahun 2011 rasio lancar mengalami penurunan kembali sebesar 47,98% menjadi sebesar 152,08% . Pada tahun 2012 rasio lancar mengalami kenaikan sebesar 49,74% menjadi sebesar 201,82%. Pada tahun 2013 rasio lancar mengalami kenaikan kembali sebesar 45,19% menjadi sebesar 247,01%. Kemudian pada tahun 2014 rasio lancar mengalami kenaikan kembali sebesar 87,46% menjadi sebesar 334,47%. Dan pada tahun 2015 rasio lancar mengalami kenaikan kembali sebesar 40,08% menjadi sebesar 374,55%. Perkembangan rasio lancar (*current ratio*) dalam tahun 2009 – 2015 dengan rata-rata rasio lancar pertahun meningkat sebesar 245,94%. rasio lancar meningkat yang cukup tajam karena adanya kenaikan jumlah aktiva lancar dan adanya kenaikan hutang lancar.

### Quick Ratio

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai rasio cepat untuk tahun 2009 s/d tahun 2015 yang menunjukkan bahwa untuk tahun 2009 sebesar 111,82%. Pada tahun 2010 rasio cepat mengalami kenaikan sebesar 13,33% menjadi sebesar Rp.1,2515,-. Untuk tahun 2011 rasio cepat mengalami penurunan sebesar 33,72% menjadi sebesar 91,43%. Pada tahun 2012 rasio cepat mengalami kenaikan sebesar 54,02% menjadi sebesar 145,45%. Pada tahun 2013 rasio cepat mengalami kenaikan kembali sebesar 17,15% menjadi sebesar 162,60%. Kemudian pada tahun 2014 rasio cepat mengalami kenaikan sebesar 26,36% menjadi sebesar 188,96%. Dan pada tahun 2015 rasio cepat mengalami kenaikan sebesar 54,04% menjadi sebesar 243%. Pertumbuhan rasio cepat (tahun 2009 s/d tahun 2015) diperoleh rata-rata rasio cepat pertahun menin-

gkat sebesar 152,63%. Peningkatan dan penurunan rasio cepat ini disebabkan karena adanya kenaikan dalam jumlah aktiva yang likuid dan jumlah hutang lancar yang dimiliki oleh perusahaan meningkat cukup tinggi serta kenaikan jumlah aktiva lancar dan adanya kenaikan aktiva yang likuid dalam perusahaan.

### Debt To Total Asset Ratio

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai *Debt To Total Asset Ratio* untuk tahun 2009 s/d tahun 2015 yang menunjukkan bahwa untuk tahun 2009 sebesar 31,05%. Pada tahun 2010 *Debt To Total Asset Ratio* mengalami kenaikan sebesar 4,1% menjadi sebesar 35,15%. Untuk tahun 2011 *Debt To Total Asset Ratio* mengalami kenaikan sebesar 1,72% menjadi sebesar 36,87%. Pada tahun 2012 *Debt To Total Asset Ratio* mengalami penurunan sebesar 6,13% menjadi sebesar 30,74%. Pada tahun 2013 *Debt To Total Asset Ratio* mengalami penurunan kembali sebesar 2,49% menjadi 28,25%. Kemudian pada tahun 2014 *Debt To Total Asset Ratio* mengalami penurunan kembali sebesar 6,15% menjadi sebesar 22,10%. Dan pada tahun 2015 *Debt To Total Asset Ratio* mengalami penurunan kembali sebesar 1,13% menjadi sebesar 20,97%. Dari tabel diatas yakni *Debt To Total Asset Ratio* khususnya pada PT. Ultrajaya Milk Industry, Tbk. dengan rata-rata rasio lancar pertahun turun sebesar 29,304% yang dikarenakan adanya kenaikan total aktiva dan adanya kenaikan jumlah hutang yang terjadi.

### Debt To Equity Ratio

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai *Debt To Equity Ratio* untuk tahun 2009 s/d tahun 2015 yang menunjukkan bahwa untuk tahun 2009 sebesar 45,16%. Pada tahun 2010 *Debt To Equity Ratio* mengalami peningkatan sebesar Rp. 9,19% menjadi sebesar 54,35%. Untuk tahun 2011 *Debt To Equity Ratio* mengalami peningkatan kembali sebesar 2,98% menjadi sebesar 57,33%. Pada tahun 2012 *Debt To Equity Ratio* mengalami penurunan sebesar 12,94% menjadi sebesar 44,39%. Pada tahun 2013 *Debt To Equity Ratio* mengalami penurunan kembali sebesar 4,97% menjadi sebesar 39,42%. Kemudian pada tahun 2014 *Debt To Equity Ratio* mengalami penurunan kembali sebesar 11,06% menjadi sebesar 28,36%. Dan pada tahun 2015 *Debt To Equity Ratio* mengalami penurunan kembali sebesar 1,82% menjadi sebesar

26,54%. Dari tabel diatas rata-rata *Debt To Equity Ratio* sebesar 42,221%. Kemudian hasil perhitungan *Debt To Equity Ratio* tahun 2009 s/d 2011 meningkat, faktor yang menyebabkan terjadinya peningkatan khususnya dalam 3 tahun terakhir sebab hutang jangka panjang mengalami penurunan dari tahun ketahun, sedangkan tahun 2012 - tahun 2015 mengalami penurunan karena berkurangnya modal (ekuitas) dan bertambahnya total hutang dari tahun ketahunnya.

#### **Net Profit Marjin (NPM)**

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai rasio *Net Profit Marjin* untuk tahun 2009 s/d tahun 2015 yang menunjukkan bahwa untuk tahun 2009 sebesar 3,73%. Pada tahun 2010 rasio *Net Profit Marjin* mengalami kenaikan sebesar 1,91% menjadi sebesar 5,69%. Untuk tahun 2011 rasio *Net Profit Marjin* mengalami penurunan sebesar 0,88% menjadi sebesar 4,81%. Pada tahun 2012 rasio *Net Profit Marjin* mengalami penurunan sebesar 1,29% menjadi sebesar 6,10%. Tahun 2013 rasio *Net Profit Marjin* mengalami peningkatan kembali sebesar 3,29% menjadi sebesar 9,39%. Kemudian pada tahun 2014 rasio *Net Profit Marjin* mengalami penurunan kembali sebesar 2,16% menjadi sebesar 7,23%. Dan pada tahun 2015 rasio *Net Profit Marjin* mengalami peningkatan sebesar 4,67% menjadi sebesar 11,90%. Dari tabel diatas yakni hasil perhitungan *Net Profit Marjin*, terlihat bahwa tahun 2009 s/d 2015 mengalami peningkatan dan penurunan (fluktuasi) dengan rata-rata *Net Profit Marjin* sebesar 6,985%, faktor yang menyebabkan terjadinya fluktuasi dikarenakan oleh meningkatnya beban usaha dari tahun ketahunnya dan berfluktuasinya laba usaha dari tahun ketahunnya.

#### **Return On Invesment (ROI)**

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai rasio *Return On Invesment* untuk tahun 2009 s/d tahun 2015 yang menunjukkan bahwa untuk tahun 2009 sebesar 3,47%. Pada tahun 2010 rasio *Return On Invesment* mengalami kenaikan sebesar 1,86% menjadi sebesar 5,33%. Untuk tahun 2011 rasio *Return On Invesment* mengalami peningkatan sebesar 0,56% menjadi sebesar 5,89%. Untuk tahun 2012 rasio *Return On Invesment* mengalami peningkatan sebesar 8,7% menjadi sebesar 14,59%. Pada tahun 2013 rasio *Return On Invesment* mengalami penurunan sebesar 3,03% men-

jadi sebesar 11,56%. Kemudian pada tahun 2014 rasio *Return On Invesment* mengalami penurunan kembali sebesar 1,85% menjadi sebesar 9,71%. Dan pada tahun 2015 rasio *Return On Invesment* mengalami peningkatan sebesar 5,06% menjadi sebesar 14,77%. Dari tabel diatas diperoleh rata-rata *Return On Invesment* sebesar 9,33% ini Hasil perhitungan *Return On Invesment* bahwa tahun 2009, 2010, 2011, 2012 dan 2015 mengalami peningkatan, faktor yang menyebabkan terjadinya peningkatan dikarenakan oleh meningkatnya laba setelah pajak dan total aktiva. Kemudian pada tahun 2013 dan 2014 mengalami penurunan yang disebabkan oleh menurunnya laba usaha dan laba setelah pajak serta menurunnya aktiva tidak lancar.

#### **Inventory Turn Over**

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh rata-rata *inventory turn over* sebesar 446,94, kemudian dapat juga dilihat pada tahun 2009 *inventory turn over* sebesar 376,95 kali. Pada tahun 2010 *inventory turn over* mengalami penurunan sebesar 29,43 kali menjadi 347,52 kali. Pada tahun 2011 *inventory turn over* mengalami peningkatan sebesar 59,14 kali menjadi 406,66 kali. Pada tahun 2012 *inventory turn over* mengalami peningkatan sebesar 136,44 kali menjadi 543,10 kali. Pada tahun 2013 *inventory turn over* mengalami peningkatan kembali sebesar 19,85 kali menjadi 562,95 kali. Kemudian pada tahun 2014 *inventory turn over* mengalami penurunan sebesar 85,95 kali menjadi 477 kali. Pada tahun 2015 *inventory turn over* mengalami penurunan kembali sebesar 62,55 kali menjadi 414,45 kali dari tahun sebelumnya Penyebab peningkatan dan penurunannya yaitu adanya peningkatan dan penurunan HPP dan persediaan.

#### **Total asset turn over**

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh rata-rata *Total asset turn over* sebesar 111,54, kemudian dapat juga dilihat pada tahun 2009 sebesar 93,14 kali. Pada tahun 2010 *total aset turn over* mengalami peningkatan sebesar 0,57 kali menjadi 93,71 kali. Pada tahun 2011 *total aset turn over* mengalami kenaikan sebesar 2,7 kali menjadi 96,41 kali. Pada tahun 2012 *total aset turn over* mengalami kenaikan sebesar 19,66 kali menjadi 116,07 kali. Pada tahun 2013 *total aset turn over* mengalami penurunan sebesar 6,99 kali menjadi 123,06 kali. Pada tahun 2014 *total aset turn over*

mengalami kenaikan sebesar 11,21 kali menjadi 134,27 kali. Pada tahun 2015 *total aset turn over* mengalami penurunan sebesar 10,15 kali menjadi 124,12 kali. Penyebab peningkatan dan penurunan ini dikarenakan adanya peningkatan pada penjualan dan fluktuasinya total aset.

#### **Pertumbuhan Penjualan (*Growth Sales Rate*)**

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai Pertumbuhan Penjualan untuk tahun 2009 s/d tahun 2015 yang menunjukkan bahwa untuk tahun 2009 sebesar 18,44%. Pada tahun 2010 Pertumbuhan Penjualan mengalami penurunan sebesar 1,93% menjadi sebesar 16,51%. Untuk tahun 2011 Pertumbuhan Penjualan mengalami penurunan kembali sebesar 4,71% menjadi sebesar 11,80%. Pada tahun 2012 Pertumbuhan Penjualan mengalami kenaikan sebesar 21,85% menjadi sebesar 33,65%. Pada tahun 2013 Pertumbuhan Penjualan mengalami penurunan kembali sebesar 10,51% menjadi sebesar 23,14%. Kemudian pada tahun 2014 Pertumbuhan Penjualan mengalami penurunan kembali sebesar 9,95% menjadi sebesar 13,19%. Dan pada tahun 2015 Pertumbuhan Penjualan mengalami penurunan kembali sebesar 1,01% menjadi sebesar 12,18%. Dari penjelasan peningkatan dan penurunan Pertumbuhan Penjualan diatas dengan rata-rata Pertumbuhan Penjualan pertahun selalu mengalami penurunan sebesar 0,89% ini bisa dilihat pada perkembangan Pertumbuhan Penjualan untuk tahun 2010, 2011, 2013, 2014 dan tahun 2015 selalu mengalami penurunan yang dikarenakan adanya kenaikan pada hutang usaha, hutang bank dan hutang sewa sehingga pada jumlah hutang ikut mengalami kenaikan dari tahun ketahunnya yang dapat mempengaruhi pertumbuhan penjualan, kemudian hanya pada tahun 2012 yang mengalami kenaikan di karenakan adanya penurunan hutang usaha, hutang bank dan hutang sewa.

#### **Kinerja Keuangan**

Hasil penilaian kinerja keuangan khususnya pada PT. Ultrajaya Milk Industry, Tbk yang menunjukkan bahwa dilihat dari rasio likuiditas terlihat bahwa untuk *curent ratio* dalam tahun 2009 s/d 2015 mengalami peningkatan dan untuk *quick ratio* dalam tahun 2009 s/d 2015 juga mengalami kenaikan. Ini Menandakan bahwa perusahaan dilihat dari rasio likuiditas sudah cukup baik dalam menjalankan pe-

rusahaannya. Kemudian dilihat dari rasio solvabilitas baik *debt to total asset ratio* dan *deb to equity ratio* dalam 7 tahun terakhir (tahun 2009 – tahun 2015) juga sudah baik. Selanjutnya dilihat dari rasio profitabilitas perusahaan bahwa terjadinya penurunan pada beberapa tahun tidak terlalu besar dan penilaian kinerja keuangan perusahaan juga cukup baik. Dilihat dari rasio aktivitas perusahaan bahwa dalam tahun 2010, 2011, 2012, 2013 dan 2014 mengalami kenaikan yang disebabkan karena adanya peningkatan penjualan dan total aset ini juga menandakan bahwa kinerja keuangan perusahaan dikatakan cukup baik. Dilihat dari rasio pertumbuhan penjualan perusahaan bahwa adanya peningkatan hutang – hutang tetapi tidak berpengaruh pada penjualan bersih perusahaan karena masih bisa tertutupi oleh aktiva lancar maupun aktiva tidak lancar lainnya serta masih tersedianya modal perusahaan. Ini juga menandakan bahwa kinerja keuangan perusahaan dilihat dari rasio pertumbuhan dikatakan cukup baik.

#### **SIMPULAN DAN SARAN**

##### **Simpulan**

Berdasar hasil penelitian dan pembahasan, maka disimpulkan sebagai berikut 1) hasil analisis kinerja keuangan dilihat dari rasio likuiditas, dimana rasio lancar dan rasio cepat tahun 2009 – 2015 dengan rata-rata rasio lancar dan rasio cepat sebesar 245,94% dan 152,63%, hal ini dikatakan cukup baik bagi perusahaan; 2) hasil analisis kinerja keuangan untuk rasio solvabilitas terlihat bahwa *debt to total asset ratio* dan *debt to equity ratio* dengan rata – rata rasio sebesar 29,304 % dan sebesar 42,221 % maka perkembangan rasio solvabilitas baik *debt to total asset ratio* dan *debt to equity ratio* cukup baik juga meskipun ada yang mengalami penurunan di beberapa tahun; 3) hasil analisis rasio profitabilitas dengan rata – rata *net profit margin* sebesar 6,985 % dan *return on invesment* sebesar 9,33 % maka dari hasil tersebut kinerja keuangan perusahaan sudah cukup baik; 4) hasil analisis rasio aktivitas dengan rata – rata *inventory turn over* sebesar 446,94 kali dan *Total Aset Turn Over* sebesar 111,54 sudah dianggap cukup baik juga dan efisien; 5) hasil analisis rasio pertumbuhan penjualan perusahaan dengan rata – rata rasio sebesar 18,41 kali juga sudah dianggap cukup baik; 6) hasil analisis semua rasio

pada PT. Ultrajaya Milk Industry, Tbk bahwa kinerja keuangan perusahaan dikategorikan sehat.

### Saran

Sehubungan dengan simpulan yang telah dikemukakan, maka disampaikan saran sebagai berikut, yaitu 1) agar perusahaan meningkatkan efisiensi dalam penggunaan biaya operasional; 2) agar perlunya meningkatkan penjualan dan mengurangi utang bank serta mempersingkat proses piutang agar dana kas dapat difungsikan ke pos – pos yang telah ditentukan oleh perusahaan; dan 3) agar perlunya perusahaan meningkatkan rasio perusahaan dengan melakukan efektivitas dalam pengelolaan operasional perusahaan agar kinerja keuangan perusahaan dapat menjadi lebih sehat.

### DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Faisal. 2004. *Dasar-dasar Manajemen Keuangan*, edisi keempat, Penerbit Universitas Muhammadiyah, Malang.
- Astuti Dewi. 2004. *Manajemen Keuangan Perusahaan*, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Gitosudarmo, Indriyo, dan Basri. 2002. *Manajemen Keuangan*, edisi keempat, cetakan pertama, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Hanafi, M. Mamduh. 2005. *Manajemen Keuangan*, Edisi 2004/2005, Cetakan Pertama, Penerbit: BPFE, Yogyakarta.
- <http://idx.co.id>
- Harmono. 2009. *Manajemen Keuangan, Berbasis Balanced Scorecard, Pendekatan Tori, Kasus dan Riset Bisnis*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Husnan Suad dan Enny Pudjiastuti. 2004. *Dasar-Dasar Manajemen Keuangan*, Penerbit UPP STIM YKPN, Yogyakarta.
- Kasmir. 2008. *Analisis Laporan Keuangan*, Penerbit Rajawali Pers, Jakarta.
- Kuncoro, Mudrajad dan Suhardjono. 2002. *Manajemen Perbankan, Teori dan Aplikasi*, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Mabruroh. 2004. "Manfaat dan Pengaruh Rasio Keuangan dalam Analisis Kinerja Keuangan Perbankan". *Benefit*. Vol. 8 (1): 37 – 51.
- Martono dan Agus Harjito. 2001. *Manajemen Keuangan*, Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII, Yogyakarta.
- Munawir. 2007. *Analisa Laporan Keuangan*, BPFE, Yogyakarta.
- Muslich Mohamad. 2003. *Manajemen Keuangan Modern, Analisis, Perencanaan, dan Kebijakan*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Bambang, Riyanto. 2001. *Dasar-dasar Pembelanjaan Perusahaan*, BPFE, Yogyakarta.
- Raharjo, Budi. 2001. *Laporan Keuangan Perusahaan*, Penerbit Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Keuangan dan Akuntansi*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Retno, Tri Setyowati. 2008. *Analisis Rasio Keuangan untuk Menilai Kinerja*.
- Sugiyono. 2009. *Statistika untuk Penelitian*, Penerbit CV. Alfabeta, Bandung.
- Sutrisno. 2008. *Manajemen Keuangan, Teori, Konsep dan Aplikasi*, Penerbit Ekonesia, Yogyakarta.
- Syafri Harahap Sofyan. 2007. *Analisis Kritis Atas Laporan Keuangan*, Penerbit. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Warsono. 2003. *Manajemen Keuangan Perusahaan Jilid 1*. Edisi ketiga. Malang: Bayumedia Publishing

Winarto, Jacinta. 2005. :Penilaian Kinerja Keuangan Perusahaan dengan Menggunakan Metode *Market Value Added*’ *Jurnal Manajemen*. Vol. 9 (2): 87 – 98.

Wirawan. 2011. *Evaluasi Teori, Model, Standard, Aplikasi dan Profesi*. Yogyakarta: Andi Offset. <http://www.sahamok.com/emiten/bumn-publik-bei/> diakses pada tanggal 17 November 2016 pukul 10.00 WIB. <http://www.bps.go.id/>.

Zaki, Baridwan. 2004. *Intermediate Accounting*. Yogyakarta: BPFE.

## **PERSEPSI SANTRI DAN SANTRIWATI TERHADAP INTENSI INTERNET BANKING**

**Kusuma Chadra Kirana**

Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta

*E-mail:* chandrakna@gmail.com

### **ABSTRACT**

The objective of this study is to understand the impact of subjective norms, attitude, and technology support to intention internet banking. The subject of this study were santri and santriwati who use internet banking. They live in Pondok Pesantren. The study use questionnaire survey method. It's exogeneous variables were subjective norms, attitude, and technology support, while it's endogen variable is intention internet banking. Data were analysis using multi variant Structural Equation Modeling. The test result used to validity and reliability test. The study was conducted by distributing 200 questionare to santri who use internet banking. Qualified questionaires were 155 (77.5%). Based on male (santri) were 58.06% and female (santriwati) were 41.94 %. Location of the research is Surakarta. Base on the research can be concluded that subjective norms is influence to intention internet banking but statistic result show not significant, attitude has positif influence to intention internet banking and technology support has positif influence to intention internet banking.

**Keywords:** subjective norms, attitude, technology support, intention, internet banking

**JEL Classification:** M15

### **PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi internet sudah demikian pesat dan sulit dibendung. Hampir semua lapisan masyara-

kat di dunia mengenal internet, sebagian besar adalah pengguna. Kemunculan internet telah merambah bidang sosial ekonomi. Situasi ini berdampak pada gaya hidup dan perilaku ekonomi sebagian besar manusia, terutama yang tinggal di kota besar. Aplikasi yang semakin canggih namun mudah dioperasikan membuat banyak perusahaan dan organisasi bisnis yang menggunakannya. Penggunaan teknologi di dunia bisnis, dirasa membantu dan mempercepat berbagai aktivitas yang harus dilakukan, termasuk di dunia perbankan. Perbankan merupakan salah satu usaha yang mempunyai aktivitas informasi yang intensif dan sangat mengandalkan pada teknologi informasi guna memperoleh, memproses, dan mengirim informasi kepada *stakeholder*. Penggunaan teknologi di dunia perbankan tidak terbatas pada pengelolaan informasi tetapi juga memberikan jalan bagi bank untuk membedakan produknya.

Perubahan gaya hidup masyarakat dari yang sebelumnya menyukai interaksi langsung menjadi mengutamakan privasi tinggi, ikut berperan kuat terhadap perkembangan model transaksi perbankan dengan menggunakan internet. *Internet banking* mulai diluncurkan tahun 1990 (Ballester, *et al.*, 2005) dan terus berkembang secara kualitas maupun kuantitas sampai sekarang. *Internet banking* memungkinkan pengguna untuk mengakses dan menggunakan *software* yang ada di rumahnya untuk melakukan berbagai aktivitas perbankan, seperti mentranfer dana, melihat saldo, membeli produk secara *online*, dan sebagainya. Aktivitas tersebut tentu saja amat menghemat waktu dan biaya. Cukup menggunakan *smartphone* maka aktivitas ekonomi dan perbankan dapat dilakukan.

Berdasar survei yang pernah dilakukan Nielsen Media Research diketahui bahwa pengguna *internet banking* di kota-kota besar senantiasa mengalami peningkatan hingga dua kali per tahunnya. Dilihat dari sisi demografi, para pengguna tersebut didominasi kalangan muda usia di bawah 30 tahun dan 45% nya adalah yang masih berstatus pelajar dan mahasiswa, termasuk para santri.

Pesantren merupakan bagian lembaga pendidikan nasional yang dalam perkembangannya senantiasa seiring dengan perkembangan sosiologis masyarakat di sekitarnya. Para siswa yang belajar dan menjadi bagian dari pesantren, disebut sebagai santri (laki-laki) dan santriwati (perempuan). Keberadaan pesantren di lingkungan masyarakat Indonesia sangat dibutuhkan. Hal ini karena mayoritas penduduk Indonesia adalah muslim, dan karena sebagai lembaga pendidikan, pesantren menggunakan metode pembelajaran yang memadukan antara ilmu dengan akhlak yang berbasis Islam. Kehidupan di lingkungan pesantren lebih eksklusif dibandingkan dengan lingkungan sekolah pada umumnya. Pengawasan ustad dan kyai sebagai pemimpin pondok lebih protektif termasuk adanya pembatasan mengenai arus teknologi internet di kawasan pesantren. Namun, seiring dengan perkembangan sosiologis masyarakat yang makin terbuka terhadap teknologi, semakin banyak pesantren di Indonesia yang mulai berinteraksi dengan internet. Meskipun demikian, pengawasan yang dilakukan oleh para pemimpin pesantren lebih ketat.

Berdasar uraian tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengujian faktor-faktor yang mempengaruhi ketertarikan para santri di lingkungan pesantren untuk menggunakan *internet banking*. Faktor-faktor yang ingin diuji adalah *subjective norms*, *attitude*, dan *technology support* dan berpengaruh terhadap *intention* santri dalam penggunaan *internet banking*.

## MATERI DAN METODE PENELITIAN

Kehidupan di lingkungan pesantren sedikit berbeda dengan kehidupan masyarakat pada umumnya, karena pesantren memiliki eksklusivitas. Artinya, santri dan santriwati yang berada di dalamnya lebih mengedepankan kehidupan ibadah daripada yang lainnya. Segala aktivitas kehidupan di lingkungan pesantren,

senantiasa didasarkan pada sunnah Rasulullah SAW yang senantiasa berlandaskan pada Al-Qur'an. Oleh karena itu, dalam pembelajaran ilmu dan teknologi, senantiasa dicari landasan manfaatnya dengan basis Al-Qur'an dan Hadits. Di Indonesia, tidak semua pesantren menolak perkembangan teknologi internet. Banyak pesantren yang berpandangan lebih moderat dan menerima perkembangan teknologi. Hal ini karena adanya dasar yang kuat terhadap kemajuan ilmu dan teknologi, seperti yang termaktub dalam QS : al-Qishash (77), yang terjemahannya sebagai berikut: “*dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan*”.

Ayat tersebut memiliki makna, bahwa pada dasarnya Al-Qur'an tidak melarang kemajuan ilmu dan teknologi, sepanjang hal tersebut bermanfaat bagi manusia dan alam sekitarnya, sehingga meski memiliki eksklusivitas, para santri dan santriwati di lingkungan pesantren juga tetap mengikuti dan bahkan menggunakan teknologi internet, khususnya *internet banking*.

*Subjective norms* adalah tindakan yang seringkali didasarkan pada persepsi orang lain mengenai apa yang seharusnya dilakukan (Fishbein and Ajzen, 2006). *Attitude* adalah perasaan positif atau negatif individual terhadap target perilaku (Fishbein and Ajzen, 2006). Selanjutnya *technology support* adalah dukungan teknologi yang diperlukan untuk melaksanakan transaksi perbankan, sedangkan *intention* adalah kecenderungan subyektif seseorang untuk melakukan perilaku khusus yang membangun hubungan antara obyek dan atribut (Ajzen, 2009).

Menurut Fishbein (2006), *behavioural intention* (BI) individu untuk melakukan perilaku bersama-sama ditentukan oleh sikap individu dan norma subyektif sebagai persepsi menyeluruh mengenai apa yang dipikirkan oleh orang lain tentang apa yang seharusnya dilakukan individu. Sementara Ajzen (2005) mengatakan bahwa manusia pada dasarnya rasional dan membuat penggunaan sistematis pada informasi yang tersedia ketika membuat keputusan. Mempertimbangkan faktor-faktor yang berkaitan dengan kontrol,



dalam *Teori Planet Behavior* (TPB) mengasumsikan bahwa perilaku yang dipelajari berada dalam kontrol kemajuan dari perilaku sehingga lebih terarah pada tujuan.

Penelitian Sculze mengenai penerimaan produk *internet banking* oleh individu, mengukur dampak *Computer Self-Efficacy* (CSE) dan *Technology Acceptance Model* (TAM) pada *Behavioural Intention* (BI) dalam penggunaan *internet banking*. Hasil penelitian diketahui bahwa *actual usage* (AC) memiliki pengaruh yang lebih kuat daripada *PU perceived usefulness* (PU) dan *perceived ease to use* (PE) pada *behavior intention* (BI) dalam menggunakan *internet banking*. Penelitian ini memberikan kritik yang kuat terhadap mekanisme CSE yang memprediksi respon individu terhadap sistem informasi. Penelitian ini juga menguak adanya hubungan tidak langsung antara CSE dan BI melalui PU, PE, dan PC dari TAM. Penelitian ini secara empirik menguji faktor yang mempengaruhi penggunaan dari *online banking* di Vietnam.

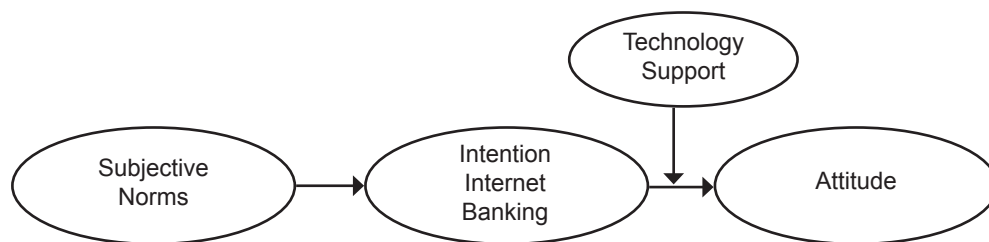
Penelitian Fina dan Zaki (2012), menguji tentang determinan minat berperilaku seseorang untuk menggunakan sistem informasi berbasis teknologi pada Bank Syariah di Malang. Adapun hasil penelitian menyatakan bahwa sikap tidak berpengaruh signifikan terhadap minat pengguna sistem informasi berbasis teknologi. Sedangkan norma subyektif dan minat berpengaruh signifikan pada penggunaan sistem informasi berbasis teknologi. Pada penelitian ini juga diketahui bahwa minat bukanlah variabel intervening dari hubungan norma subyektif pada penggunaan sisten informasi berbasis teknologi di Bank Syariah.

Omoniyi (2015) melakukan penelitian mengenai penilaian atas manfaat dan tantangan dari informasi serta teknologi komunikasi pada para manajer bank.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya indikasi para manager bank memiliki peran yang tinggi (kuat) untuk penggunaan teknologi moderen yaitu teknologi informasi (IT). Pendapat karyawan bank mengenai IT dianggap memiliki peran terhadap pemangkasan biaya operasional (efisien), bahkan sebanyak 50% karyawan bank merasa nyaman dengan adanya fasilitas IT di lingkungan kerjanya. Temuan lain penelitian ini, yaitu adanya 60% responden memiliki tendensi respon yang tinggi mengenai IT. Sedangkan sebesar 75% nya terindikasi pengguna IT adalah para manajer bank, yang menggunakan IT untuk memantau perkembangan suku bunga, mengendalikan kinerja karyawan, dan sebagainya. Selain itu, terdapat 58% nasabah bank merasa diuntungkan dengan IT sehingga mudah memantau perubahan suku bunga bank serta kemudahan memantau rekeningnya. Selain itu, Omoniyi (2015) juga melihat adanya tantangan dalam penggunaan IT di industri perbankan, yaitu adanya kesalahan yang kadang dilakukan karyawan bank (0,5%), kegagalan transaksi antarbank (10%), gangguan jaringan satelit (40%), kerusakan komputer (29,5%), dan hubungan antara karyawan bank dengan nasabah between (20%).

Populasi dalam penelitian ini adalah santri dan santriwati pada Pondok Pesantren di Surakarta. Adapun jumlah sampel yang dijadikan responden adalah 200 santri, namun hanya 155 kuesioner yang diperoleh kembali dan dinyatakan lengkap. Lokasi penelitian adalah Surakarta, Provinsi Jawa Tengah. Model yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tehnik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis penelitian, yaitu menggunakan multivariat *Structural Equation Modeling* (SEM). SEM digunakan karena memiliki kemampuan pengujian secara simultan dan efisien



Gambar 1 Model Penelitian

dibandingkan dengan tehnik multivariat lainnya. Uji validitas juga digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mengukur sejauh mana instrumen yang digunakan benar-benar mengukur yang seharusnya diukur. Sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat kehandalan dan konsistensi responden dalam menjawab kuesioner.

**HASIL PENELITIAN**

Berdasar jenis kelamin, jumlah santri yang menjadi responden sebesar 58,06% dan santriwati sebesar 41,94%. Usia santri dan santriwati antara 17 hingga 24 tahun, dengan tingkat pendidikan setara Sekolah Menengah Atas (SMA). Berdasar lokasi wilayah santri dan santriwati berada, tersebar di 5 daerah Surakarta Provinsi Jawa Tengah, yaitu Kota Surakarta 25%,

Sukoharjo 29%, Karanganyar 31%, Sragen 10%, dan Wonogiri 5%.

Hasil pengukuran menunjukkan model secara keseluruhan memberikan kesesuaian yang baik, meskipun nilai chi-Square dan probabilitas tidak memberikan hasil yang cukup baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 2 berikut ini:

Berdasar hasil uji hipotesis atas data penelitian, dapat dilihat hubungan antarkonstruksi yang dihipotesiskan pada output dari program AMOS dengan nilai *standardized regression weight*. Hipotesis dinyatakan signifikan jika pada tingkat signifikansi 5%. Berikut ini disajikan hasil pengujian hipotesis penelitian pada Tabel 3:

Berdasar hasil analisis yang dilakukan dapat diketahui bahwa H1 yang menyatakan bahwa semakin besar *subjective norms* santri dan santriwati

**Tabel 1**  
*Construct Reliability dan Variance Extraced*

Construct	Construct Reliability	Variance Extraced
Intention	0,88	0,65
Subjective Norms	0,96	0,88
Attitude	0,80	0,50
Technology Support	0,98	0,94

Sumber: Data penelitian, diolah.

**Tabel 2**  
*Goodness-of-Fit Index Structural Model*

Criteria	Result	Critical Value	Evaluation Model
Chi-Square	321,899	Diharapkan kecil	Not fit
Probability	0,00	≥ 0,05	Not fit
CMIN/DF	1,975	≤ 2,00	fit
GFI	0,935	≥ 0,90	Fit
TLI	0,954	≥ 0,95	Fit
CFI	0,964	≥ 0,95	Fit
RMSEA	0,048	≥ 0,08	Fit

Sumber: Data penelitian, diolah

**Tabel 3**  
*Hasil Pengujian Hipotesis*

Hipotesis	Prediksi	Standardized Regression Weight	Critical Ratio	Probability
Intensi ← <i>Subnorm</i>	+	1,257	1,494	0,135
Intensi ← <i>Attitude</i>	+	0,023		
Intensi ← <i>Tech.sup</i>	+	0,077	1,219	0,223

Sumber: Hasil analisis.

semakin besar intensi penggunaan *internet banking*. Hasil analisis dengan AMOS 4,01 menunjukkan nilai *standardized estimate* 1,257. Artinya, *subjective norms* santri dan santriwati berpengaruh positif terhadap intensi penggunaan *internet banking*, namun secara statistik tidak signifikan pada tingkat signifikansi 5%. Hal ini terjadi karena pergeseran nilai sosial di lingkungan santri dan santriwati, yang memungkinkan untuk mengakses informasi melalui internet sehingga kurang mengandalkan informasi dari keluarga, ataupun kelompoknya. Dengan demikian, secara statistik H1 ditolak.

Hipotesis kedua dalam penelitian ini menyatakan bahwa semakin besar *attitude* santri dan santriwati, maka semakin besar pula intensi penggunaan *internet banking*. Hasil analisis dengan AMOS 4,01 menunjukkan nilai probabilitas sebesar 0,135 dan nilai *Standardized estimate* 0,023. Artinya *attitude* santri dan santriwati berpengaruh positif terhadap intensi penggunaan *internet banking* yang secara statistik tidak signifikan pada tingkat signifikansi 5%. Dengan demikian, secara statistik H2 ditolak. Hal ini membuktikan bahwa perkembangan dunia maya (internet) sudah semakin luas, sehingga meskipun menjadi daya tarik yang kuat bagi para santri untuk mencoba hal yang baru dan modern. Namun karena kuatnya nilai-nilai ajaran moral yang dipakai sebagai dasar berperilaku, maka para santri tetap membatasi akses yang luas dari penggunaan internet, sehingga hanya menggunakan teknologi internet jika dianggap perlu saja.

Hipotesis ketiga dalam penelitian ini menyatakan bahwa semakin besar *technology support* untuk para santri dan santriwati maka semakin besar pula intensi penggunaan *internet banking*. Hasil analisis dengan AMOS 4,01 menunjukkan nilai probabilitas sebesar 0,223 dan nilai *standardized estimate* 0,077. Artinya *technology support* santri berpengaruh positif terhadap intensi penggunaan *internet banking*. Namun secara statistik tidak signifikan pada tingkat signifikansi 5%. Dengan demikian, secara statistik H3 ditolak.

## PEMBAHASAN

Surakarta dikenal sebagai kota dengan pertumbuhan industri yang pesat. Surakarta, seperti kota lainnya di Indonesia juga merupakan kota yang memiliki pen-

diduk muslim sebagai mayoritas, maka di Surakarta/Solo banyak berkembang pondok pesantren. Pesantren yang banyak terdapat di Surakarta, memegang peranan kunci sebagai motivator dan dinamisor masyarakat. Hal ini menjadikan keberadaan dan kehadiran institusi pesantren dalam perubahan masyarakat muslim di Indonesia menjadi semakin kuat.

Mengingat peran pesantren yang sangat strategis tersebut, maka peran serta pesantren dalam berperilaku di bidang sosial ekonomi sangat dinantikan. Hal ini bukan hanya disebabkan oleh pengaruhnya yang luas dalam kehidupan masyarakat, tetapi juga pengenalan dan pelaksanaan kegiatan ekonomi yang sesuai dengan tuntutan agama. Sementara itu, perkembangan teknologi informasi yang di berbagai aspek kehidupan sosial ekonomi, memang sangat sulit dihindari. Teknologi internet, memang terbukti banyak memudahkan penggunaannya dalam melakukan berbagai aktivitas. Namun yang perlu digarisbawahi, adalah adanya dampak buruk yang ditimbulkan, sehingga masyarakat harus pandai menyiasatinya.

Santri yang tinggal di lingkungan pondok pesantren, tidak terhindar dari lajunya perkembangan teknologi internet. Sebab, di beberapa pondok pesantren sudah menerapkan sistem pendidikan yang berbasis teknologi, termasuk internet. Diharapkan para santrinya mampu menjadi contoh pengguna fasilitas internet sebaik mungkin dengan menghindari efek negatifnya. Proteksi penggunaan melalui pendidikan moral menjadi penting dalam mengakses internet, maksudnya jika para santri dan santriwati yang dididik dengan spiritualitas tinggi diharapkan mampu menolak efek negatif internet misalnya pornografi. Harapan ini dapat terwujud dalam kehidupan santri dan santriwati di Surakarta bentuk dari tercapainya harapan yaitu, bahwa hampir seluruh santri, mengaku mereka menggunakan internet untuk mengakses informasi, dan mempermudah aktivitas ekonomi, melalui *internet banking*. Adapun penggunaan *internet banking* oleh para santri di Surakarta dalam hal menerima transfer dana dari orangtua (50%), menerima pembayaran hasil aktivitas ekonomi (30%), melakukan pembelian *on line* (5%), dan sisanya mengakses informasi pengetahuan (15%).

Berdasar temuan yang diperoleh dalam penelitian menunjukkan bahwa kebutuhan akan teknologi, khususnya *internet banking*, sudah tidak terbantahkan.

Berbagai kemudahan dan manfaat dapat dirasakan oleh penggunaannya, namun dibalik itu terdapat beberapa risiko yang perlu diwaspadai oleh penggunaannya. Beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh pengguna *internet banking*, yaitu aspek keamanan dan risikonya. Aspek keamanan yang dimaksud meliputi beberapa hal, yaitu 1) *Confidentially*, santri dan santriwati selaku pengguna *internet banking*, harus memastikan adanya jaminan keamanan data dan aktivitas keuangannya dari bank yang dipilih; 2) *Authentication*, digunakan untuk meyakinkan orang yang mengakses servis dan juga server. Mekanisme yang biasa dilakukan dari sisi pengguna, yaitu terkait dengan, sesuatu yang dimiliki (kartu ATM), sesuatu yang diketahui (PIN), dan bagian dari pengguna misalnya tanda tangan, sidik jari, atau iris mata; 3) *Non Repudiation*, bukti transaksi yang akurat, sehingga nasabah atau pengguna *internet banking* tidak dapat membantah atas transaksi yang dilakukan; dan 4) *Availibility*, Ketersediaan layanan sesuai kebutuhan, ini berkaitan dengan sarana dan fasilitas yang disediakan oleh perbankan.

Selain faktor keamanan, hal yang tidak kalah penting perlu diwaspadai adalah faktor resiko. Risiko yang dimaksud, ditujukan bagi pihak bank pengelola *internet banking*. Beberapa risiko yang dimaksud yaitu 1) Risiko Strategis. Tingginya persaingan *internet banking* antarbank, seringkali mendorong pihak perbankan untuk menjalan strategi tertentu agar memenangkan pelanggan. Hal ini perlu diperhitungkan secara cermat agar tidak mendatangkan kerugian; 2) Risiko Transaksi. Risiko ini mengancam laba dan modal bank yang ditimbulkan oleh fraud, kesalahan, kealpaan dan ketidakmampuan mengelola pelayanan yang ditawarkan, yaitu 1) Risiko Kepatuhan sebagai risiko yang muncul akibat pelanggaran dan ketidakpatuhan bank terhadap hukum, peraturan dan standar etika; 2) Risiko Reputasi sebagai lemahnya sistem *internet banking* yang frekuentif atau melambatnya sistem dapat membuat citra bank memburuk; 3) Risiko Keamanan Informasi sebagai risiko ini dapat menggerus keuntungan dan modal bank yang ditimbulkan oleh *hacker*, 3) Risiko Kredit, Terbukanya akses internet, membuat banyak nasabah dari berbagai daerah mengajukan aplikasi secara on line, yang mana kadang ini membutuhkan perhatian tersendiri bagi pihak perbankan dalam melakukan verifikasi data; 5) Risiko Suku Bunga. Dengan menawarkan produk *internet*

*banking*, resiko bagi hasil pada banking book juga berpotensi meningkat dan Risiko Likuiditas. *Internet banking* mendorong nasabah lebih sering melakukan transaksi keuangannya (menarik uang tunai, berbelanja dengan ATM dan atau berbelanja secara *on line*) dengan demikian pihak perbankan lebih sering melakukan penyesuaian terhadap manajemen likuiditasnya.

## SIMPULAN DAN SARAN

Berdasar hasil analisa data dan pembahasan dalam penelitian, maka dapat diambil simpulan sebagai berikut, yaitu berdasar hasil riset dapat diketahui bahwa *subjective norms* berpengaruh pada *intention internet banking* (1,257) tetapi hasil statistik menunjukkan hasil yang tidak signifikan. Selanjutnya *attitude* berpengaruh secara positif pada *intention internet banking* (0,135) tetapi hasil statistik menunjukkan hasil yang tidak signifikan. *Technology Support* berpengaruh positif pada *intention internet banking* (0,023) tetapi hasil statistik menunjukkan hasil yang tidak signifikan. Perkembangan teknologi, terbukti mengubah berbagai lapisan dan kalangan di masyarakat tidak terkecuali di lingkungan pondok pesantren. Nilai-nilai spiritual yang kuat dari para santri, yang didukung oleh pihak yang bertanggung jawab, terbukti mampu menjadi filter terhadap dampak buruk teknologi di lingkungan pondok pesantren.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih pertamakali penulis berikan kepada Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis dan Kaprodi MM Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa (UST) Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk meningkatkan kapasitas dengan melaksanakan penelitian. Selanjutnya peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada para pimpinan Pondok Pesantren yang sudah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian di organisasinya. Tak lupa terima kasih juga diucapkan untuk para santri dan santriwati yang bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner dan memberikan keterangan yang yang dibutuhkan oleh peneliti. Terima kasih juga diucapkan untuk pihak-pihak yang telah membantu peneliti selama proses penelitian.

**DAFTAR PUSTAKA**

Al-Awan, Muhammad M. 2007. *Economics and Finance In Islam*, <http://www.bnm.gov.my/microsites>.

Azjen, I. & Fishbein, M. 2005. "The Influence of Attitudes on Behavior. In D. Albarracín, B.T. Johnson & M.P. Zanna. (Eds). *The handbook of attitudes* (173-221) Mahwah, NJ: Erlbaum.

Azmi, H.N. 2015. Pengaruh Sikap, Kontrol Perilaku Persepsian Pengalaman dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan Layanan *Internet Banking*. Malang: Universitas Brawijaya.

Ballester, Elena Delgado & Jose Luis Munuera-Aleman. 2005. "Does Brand Trust Matter to Brand Equity?." *Journal of Product and Brand Management*, Vol 13, No.2 (187-196).

Guriting Panggalih, Restu. Zaki Baridwan. 2014 Minat Individu Terhadap Penggunaan *Internet Banking* Pendekatan Modified Theory Of Planned Behavior. *Skripsi*. Universitas Brawijaya Malang .

Guriting, Petrus. Nelso Oby Ndubusi, 2006. "Borneo Online Banking : Evaluating Customer Perceptions And Behavioral Intention". *Management Research News*. Vol 29 (1/2).

Khillah, Fathinah, Fina. Zaki Baridwan. 2012. "Determinant minat individu & Pengaruhnya Terhadap Perilaku Penggunaan Sistem". Skripsi Universitas Brawijaya Malang

Omoniyi EO, 2015. "An Assesment of Benefits and Challenges of Information and Communication Technology to Office". *Managers in the Banking Industry*. J Internet Bank Commerce 20:122.

Schulze A, Pamela. John M, Schulze. 2015. Believing is Achieving: The Implications of Self- Efficacy Research for Family and Consumer Science Education. *Research Application in Family and*

Consumer Science.

Sergeevich Morozov Vladimir. 2015. "Basic Market Factors Affecting Innovaative Activities". *Journal Internet Banking and Commerce*, 20:122.

Yang, Jing. Rathindra Sarathy. Jie Feng. 2015. "A Review for Influential Factors in E- WOM Research". *Management Studies*. Vol 3(1-2); 50-66.

Yee, Alain. Loong Chong. Keng-Boon ooi. Binshan Lin and Boon in Tan. 2015. Online Banking Adoption: An Empirical Analysis. Doi : <Http://dx-doi.org/10.1108/02652321011054963>. Vol 28 (4) 3.