

OBIS

Jurnal Ekonomi dan Bisnis

Volume 1, No. 1, Maret 2019



Diterbitkan oleh
Unit Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat
Politeknik Tonggak Equator

PENANGGUNG JAWAB

Fera Maulina, S.E.T., M.M.

Ketua Unit Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat,

Politeknik Tonggak Equator

KETUA TIM PENYUNTING

Fera Maulina, S.E.T., M.M.

TIM PENYUNTING

Junardi, S.S.T., M.Ak.

Wui San Taslim, S.E., M.M.

ALAMAT

Jalan Fatimah No. 1-2, Pontianak,

Kalimantan Barat – 78111

Website : www.polteq.ac.id

e-mail : polteq.uppm@yahoo.co.id

CP. (0561) 767 884

Jurnal OBIS, Jurnal Ekonomi dan Bisnis merupakan publikasi hasil-hasil penelitian dan informasi dalam bidang ilmu ekonomi dan bisnis yang diterbitkan oleh Unit Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat Politeknik Tonggak Equator secara berkala, dua kali dalam setahun, yaitu bulan Maret dan September.

Tulisan-tulisan yang dimuat telah melalui proses penyuntingan seperlunya oleh penerbit dengan tanpa mengubah substansi sesuai naskah aslinya. Tulisan dalam setiap penerbitan merupakan tanggung jawab pribadi penulisnya, dan bukan mencerminkan pendapat penerbit. Naskah yang dikirim pada redaksi harus merupakan naskah asli dan tidak sedang dipertimbangkan untuk diterbitkan oleh penerbit yang lain.

Jurnal OBIS, Jurnal Ekonomi dan Bisnis mengucapkan terima kasih atas artikel yang sudah dikirimkan

Daftar Isi

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Layanan Automated Teller Machine (ATM) (studi kasus pada Bank Mandiri di Pontianak).....	1 - 9
Sugianto, Vivi	
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Singkawang.....	10-17
Wendy Suhendry, Fera Maulina	
Kesesuaian Pemberian Besaran Kompensasi dengan Sistem Penggajian Berbasis Standardisasi Pengukuran Dasar dalam Aplikasi Pembayaran (studi kasus : CV Sinar Harapan	18-25
Wui San Taslim	
Analisis Kualitas Pelayanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Program Jaminan Kesehatan Nasional BPJS Kesehatan Di Kota Pontianak	26-35
Vivi, Sugianto	
Analisis Sistem Informasi Akuntansi atas Pembelian dan Pengeluaran Kas pada Citra Mart di Pontianak	36-42
Fera Maulina	

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA LAYANAN AUTOMATED TELLER MACHINE (ATM) (Studi Kasus pada Bank Mandiri di Pontianak)

Sugianto¹⁾, Vivi²⁾

^{1) 2)} Prodi Bahasa Inggris (Konsentrasi Business English & Management), Politeknik Tonggak Equator

¹⁾ Email : sugianto.polteq@gmail.com

²⁾ Email : viv_limas@yahoo.com

Abstract

Service quality is the best assurance for customer loyalty. High quality of service will result in high customer satisfaction, therefore the quality improvement program will generally increase the profitability. In order to improve service quality to customers, bank provides facilities in the form of provision of ATM machines (Automatic Teller Machine). ATM machines provide convenience for customers in conducting banking transactions, such as checking balances, cash withdrawals, remittances, bill payment of credit cards, telephone, electricity, water and others. This study aims to determine the influence of service quality on customer satisfaction of Mandiri Bank's Automated Teller Machine (ATM) service in Pontianak. The sample in this research is customer of Mandiri Bank in Pontianak which amounted to 50 respondents. The sampling technique used is simple random sampling. Data were collected through questionnaires, interviews and literature studies. The conclusion of this study is that the five variables (reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible) affect customer satisfaction of Mandiri Bank's Automated Teller Machine (ATM) service. The authors suggest that Mandiri Bank improve its ATM services, increase the number of ATM machines, add videocall features on Mandiri Call, assign security personnel to secure the ATM gallery room, perform optimal maintenance of its ATM machine, and repair damaged ATM machine buttons.

Key word : service quality, automatic teller machine

1. PENDAHULUAN

Dewasa ini persaingan antar bank dalam dunia perbankan dirasakan cukup ketat. Bank harus mampu memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin banyak. Masyarakat menginginkan produk dan layanan berkualitas yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Kualitas pelayanan merupakan jaminan terbaik kesetiaan pelanggan.

Peningkatan kualitas pelayanan memerlukan komitmen total dari seluruh pihak manajemen bank. Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah, bank menyediakan fasilitas berupa penyediaan mesin ATM (*Automatic Teller Machine*). Fasilitas mesin ATM merupakan salah satu kemudahan yang ditawarkan oleh setiap bank kepada nasabahnya. Mesin ATM sendiri mempunyai peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah atas kemudahan dan keamanan dalam melakukan transaksi keuangan. Mesin ATM memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan, seperti pencairan saldo, penarikan uang tunai, pengiriman uang (*transfer via ATM*), pembayaran tagihan baik kartu kredit, telepon, listrik, PDAM dan lainnya.

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk adalah salah satu Bank BUMN terbesar di Indonesia yang memiliki kantor cabang sebanyak 2.312 cabang dan 15.344 unit ATM yang tersebar di seluruh Indonesia

(data tahun 2014). Produk-produk yang ditawarkan Bank Mandiri juga beragam yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah yang meliputi produk simpanan antara lain Mandiri Tabungan, Mandiri Tabungan Bisnis, Mandiri Tabungan Investor, Mandiri Tabungan Haji, Mandiri Tabungan Valas, Mandiri Giro, Mandiri Deposito; produk kredit antara lain Mandiri KPR, Mandiri KPR Multiguna, Mandiri Kredit Tanpa Agunan, Mandiri Mitrakarya, Mandiri Tunas Finance; Kartu Kredit, Bank Notes, Bank Asuransi, Safe Deposit Box (SDB), Internet Banking, Mobile Banking, EDC, Mesin ATM dan sebagainya.

Di kota Pontianak sendiri, Bank Mandiri telah menempatkan semua jenis mesin ATM di 20 titik lokasi. Dalam perkembangannya, selain mesin ATM Tunai, Bank Mandiri juga telah menyediakan mesin CDM-Cash Deposit Machine (mesin setoran tunai), ATM Non-Tunai dan CRM-Cash Recycle Machine (setor tarik) yang berfungsi untuk menerima penyetoran uang dan penarikan uang tunai dalam 1 mesin.

Mesin ATM yang merupakan bagian dari fasilitas Bank Mandiri dalam memberikan kepuasan layanan bagi nasabah maka kualitas layanan mesin ATM juga harus ditingkatkan sehingga kemudahan, kenyamanan dan keamanan nasabah dalam bertransaksi selalu terjaga.

Pentingnya layanan ATM terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri inilah yang menjadi latar belakang ketertarikan penulis untuk melakukan penelitian dengan judul analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada layanan *Automated Teller Machine* (ATM) pada Bank Mandiri. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada layanan *Automated Teller Machine* (ATM) Bank Mandiri di Pontianak.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan peneliti adalah melalui observasi, penyebaran kuesioner dan wawancara kepada responden, dan data yang diperoleh dari buku atau literatur ataupun dari website. Lokasi penelitian adalah di kota Pontianak. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen/nasabah Bank Mandiri di kota Pontianak. Metode pengambilan sampel yang dipergunakan adalah metode *simple random sampling* sebanyak 50 orang. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini antara lain keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan berwujud. Penelitian ini menggunakan skala likert sebagai alat untuk mengukur variabel penelitian. Jawaban setiap opsi dari instrumen yang dipergunakan mempunyai gradasi nilai kualitatif dari yang sangat positif sampai yang sangat negatif yang berupa kata-kata kemudian dikuantitatifkan dengan memberikan nilai atau skor yang berupa angka, sebagai berikut: sangat setuju (5), setuju (4), ragu-ragu (3), tidak setuju (2), sangat tidak setuju (1). Peneliti menggunakan analisa kuantitatif untuk menganalisis pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat baik secara simultan maupun secara parsial serta menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian ini dengan menggunakan Analisis Regresi Berganda yaitu :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

di mana :

Y	=	Kepuasan pelanggan
a	=	Konstanta
$\beta_1, \dots, \beta_5$	=	Koefisien regresi X_i
X_1	=	Keandalan
X_2	=	Daya Tanggap
X_3	=	Jaminan
X_4	=	Empati
X_5	=	Berwujud

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Menurut Priyatno (2008:23), Uji validitas dilakukan untuk mengetahui ketepatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan rumus

Corrected Item-Total Correlation. Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05 dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- 2) Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Jumlah sample (n) = 50, sehingga besarnya df adalah $50-2=48$ dengan $df = 48$ dan $\alpha = 0,05$ didapat $r \text{ tabel} = 0,2787$.

Tabel 1 Hasil Analisis Validitas

Correlations		Kepuasan Konsumen_5
Keandalan_1	Pearson Correlation	0,145
	Sig. (2-tailed)	0,317
Keandalan_2	Pearson Correlation	,446**
	Sig. (2-tailed)	0,001
Keandalan_3	Pearson Correlation	,516**
	Sig. (2-tailed)	0,000
Keandalan_4	Pearson Correlation	,308*
	Sig. (2-tailed)	0,030
Keandalan_5	Pearson Correlation	,388**
	Sig. (2-tailed)	0,005
Daya Tanggap_1	Pearson Correlation	,319*
	Sig. (2-tailed)	0,024
Daya Tanggap_2	Pearson Correlation	,448**
	Sig. (2-tailed)	0,001
Daya Tanggap_3	Pearson Correlation	,387**
	Sig. (2-tailed)	0,005
Daya Tanggap_4	Pearson Correlation	,466**
	Sig. (2-tailed)	0,001
Daya Tanggap_5	Pearson Correlation	,707**
	Sig. (2-tailed)	0,000
Jaminan_1	Pearson Correlation	,395**
	Sig. (2-tailed)	0,004
Jaminan_2	Pearson Correlation	0,257
	Sig. (2-tailed)	0,071
Jaminan_3	Pearson Correlation	,583**
	Sig. (2-tailed)	0,000
Jaminan_4	Pearson Correlation	,563**
	Sig. (2-tailed)	0,000
Jaminan_5	Pearson Correlation	,398**
	Sig. (2-tailed)	0,004
Empati_1	Pearson Correlation	,423**
	Sig. (2-tailed)	0,002

Empati_2	Pearson Correlation	,638**
	Sig. (2-tailed)	0,000
Empati_3	Pearson Correlation	,472**
	Sig. (2-tailed)	0,001
Empati_4	Pearson Correlation	,279*
	Sig. (2-tailed)	0,049
Empati_5	Pearson Correlation	,491**
	Sig. (2-tailed)	0,000
Benda Berwujud_1	Pearson Correlation	,555**
	Sig. (2-tailed)	0,000
Benda Berwujud_2	Pearson Correlation	,452**
	Sig. (2-tailed)	0,001
Benda Berwujud_3	Pearson Correlation	,492**
	Sig. (2-tailed)	0,000
Benda Berwujud_4	Pearson Correlation	,449**
	Sig. (2-tailed)	0,001
Benda Berwujud_5	Pearson Correlation	,413**
	Sig. (2-tailed)	0,003
Kepuasan Konsumen_1	Pearson Correlation	,442**
	Sig. (2-tailed)	0,001
Kepuasan konsumen_2	Pearson Correlation	,502**
	Sig. (2-tailed)	0,000
Kepuasan Konsumen_3	Pearson Correlation	,674**
	Sig. (2-tailed)	0,000
Kepuasan Konsumen_4	Pearson Correlation	,694**
	Sig. (2-tailed)	0,000
Kepuasan Konsumen_5	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : diolah dari Lampiran, 2016

Dari output tabel 1 di atas, terlihat bahwa korelasi antara masing-masing indikator terhadap total skor konstruk menunjukkan hasil yang signifikan kecuali indikator pada item keandalan_1. Item keandalan_1 menunjukkan bahwa r hitung $(0,145) < r$ tabel $(0,2787)$ sehingga pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total atau dinyatakan tidak valid. Dengan demikian, item keandalan_1 tidak diikutsertakan dalam uji regresi.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Pengukuran ini menggunakan uji reliabilitas dengan metode *Cronbach's Alpha*. Menurut Sekaran (dalam Priyatno, 2008:26) kuesioner dianggap reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$.

Tabel 2 Hasil Analisis Reliabilitas

Cronbach's Alpha
.943

Sumber : diolah dari Lampiran, 2016

Dari hasil analisis di atas, diperoleh nilai *Alpha* untuk variabel bebas sebesar 0,943 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir instrumen tersebut dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Untuk memenuhi syarat *Best Linear Unbiased Estimator* (BLUE), maka perlu dilakukan evaluasi ekonometrik terhadap model persamaan regresi yaitu pengujian penyimpangan asumsi klasik yang terdiri atas uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi.

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas yaitu adanya hubungan linear antar variabel independen dalam model regresi. Persyaratan yang harus dipenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinearitas.

Menurut Santoso (dalam Duwi Priyatno, 2008:39) pada umumnya jika VIF lebih besar dari 5, maka variabel tersebut mempunyai persoalan multikolinearitas dengan variabel bebas lainnya. Hasil pengujian terhadap multikolinearitas dapat dilihat pada Tabel 3 berikut:

Tabel 3 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Stand ardisize d		Collinearity Statistics			
	Unstandardize d Coefficients	Coeffi cients	Tolera nce	VIF		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	
1 (Constant)	-,260	2,075		-,125	,901	
Keandalan	,153	,157	,109	,973	,336	,456
Daya Tanggap	,189	,160	,171	1,182	,243	,276
Jaminan	,364	,138	,346	2,632	,012	,333
Empati	-,011	,145	-,010	-,077	,939	,333
Benda Berwujud	,396	,092	,415	4,308	,000	,619

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

Sumber : diolah dari Lampiran, 2016

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa nilai *variance inflation factor* (VIF) variabel bebas (X_i) lebih kecil dari 5 sehingga dapat dinyatakan bahwa antarvariabel bebas tidak terjadi multikolinearitas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka

disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Metode pengujian yang digunakan adalah uji Glejser. Glejser mengusulkan untuk meregres nilai absolut residual terhadap variabel independen. Jika variabel independen signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen, maka ada indikasi terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	,984	1,132		,870	,389
X1	,005	,086	,013	,059	,953
X2	-,129	,087	-,404	-1,482	,146
X3	-,037	,075	-,121	-,486	,630
X4	,112	,079	,350	1,410	,166
X5	,057	,050	,207	1,140	,261

a. Dependent Variable: RES2

Sumber : diolah dari Lampiran, 2016

Dari output di atas dapat diketahui bahwa nilai probabilitas signifikansi variabel independen diatas tingkat kepercayaan 5% atau 0,05. Karena signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Jika terjadi autokorelasi, maka dinamakan ada masalah autokorelasi. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Metode pengujian yang digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi adalah uji Durbin-Watson (DW Test).

Uji Durbin-Watson hanya digunakan untuk autokorelasi tingkat satu (first order autocorrelation) dan mensyaratkan adanya intercept (konstanta) dalam model regresi dan tidak ada variabel lag diantara variabel independen. Hipotesis yang akan diuji adalah :

H₀ : tidak ada autokorelasi ($r = 0$)

H_a : ada autokorelasi ($r \neq 0$)

Pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi disajikan pada tabel dibawah ini :

Tabel 5 Pengambilan Keputusan Ada Tidaknya Autokorelasi

Hipotesis nol	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d < dl$
Tidak ada autokorelasi positif	No Decision	$dl \leq d \leq du$

Tidak ada korelasi negative	Tolak	$4 - dl < d < d$
Tidak ada korelasi negative	No Decision	$4 - du \leq d \leq 4 - dl$
Tidak ada autokorelasi, positif atau negatif	Tidak ditolak	$du < d < 4 - du$

Sumber : Ghazali, 2016

Pada Tabel 6 di bawah ini, dapat diketahui bahwa nilai DW sebesar 2,326. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai tabel dengan menggunakan nilai signifikansi 5%, jumlah sampel sebanyak (n) = 50 dan jumlah variabel independen adalah 5 (k=5), maka di tabel Durbin Watson akan didapatkan nilai dl = 1,3346 dan du = 1,7708.

Tabel 6 Hasil Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,865 ^a	,747	,719	1,31727	2,326

a. Predictors: (Constant), Benda Berwujud, Keandalan, Empati, Jaminan, Daya Tanggap

b. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

Sumber : diolah dari Lampiran, 2016

Oleh karena nilai DW 2,326 lebih besar dari 4 – 1,7708 (4 – du) dan kurang dari 4 – 1,3346 (4 – dl), maka keputusan yang diambil adalah No Decision.

Untuk itu, perlu dilakukan pengobatan autokorelasi dengan metode The Cochran – Orcutt Two-Step Procedure sehingga diperoleh hasil uji autokorelasi sebagai berikut :

Tabel 7 Hasil Uji Autokorelasi setelah dilakukan Pengobatan Autokorelasi

Model	R	R Square ^b	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,164 ^a	,027	,007	1,24272535	1,980

a. Predictors: Lag_e

b. For regression through the origin (the no-intercept model), R Square measures the proportion of the variability in the dependent variable about the origin explained by regression. This CANNOT be compared to R Square for models which include an intercept.

c. Dependent Variable: Unstandardized Residual

d. Linear Regression through the Origin

Sumber : diolah dari Lampiran, 2016

Berdasarkan Tabel 7 diatas, dapat diketahui bahwa nilai DW sebesar 1,980. Oleh karena nilai DW (1,980) lebih besar dari du (1,7708) dan kurang dari 4 – 1,7708 (4 – du), maka dapat disimpulkan bahwa H₀ ditolak yang artinya adalah tidak terjadi autokorelasi positif atau negatif atau dapat disimpulkan tidak terdapat autokorelasi.

d. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *Test for Linearity* dengan pada taraf

signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (Linearity) kurang dari 0,05.

Tabel 8 Uji Linearitas (Kepuasan Pelanggan *Keandalan)

		Sum of Squares	df	Mean Square	Sig.
Between Groups	(Combined)	160,108	7	22,873	,000
	Linearity	114,075	1	114,075	,000
	Deviation from Linearity	46,033	6	7,672	,055
Within Groups		142,212	42	3,386	
Total		302,320	49		

Sumber : diolah dari Lampiran, 2016

Dari tabel output di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada Linearity sebesar 0,000. Karena signifikansi kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel Kepuasan pelanggan dan Keandalan terdapat hubungan yang linear.

Tabel 9 Uji Linearitas (Kepuasan Pelanggan * Daya Tanggap)

		Sum of Squares	df	Mean Square	Sig.
Between Groups	(Combined)	212,917	9	23,657	,000
	Linearity	166,985	1	166,985	,000
	Deviation from Linearity	45,932	8	5,742	,023
Within Groups		89,403	40	2,235	
Total		302,320	49		

Sumber : diolah dari Lampiran, 2016

Dari tabel output di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada Linearity sebesar 0,000. Karena signifikansi kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel Kepuasan Pelanggan dan Daya Tanggap terdapat hubungan yang linear.

Tabel 10 Uji Linearitas (Kepuasan Pelanggan * Jaminan)

		Sum of Squares	df	Mean Square	Sig.
Between Groups	(Combined)	209,809	10	20,981	,000
	Linearity	169,949	1	169,949	,000
	Deviation from Linearity	39,860	9	4,429	,087
Within Groups		92,511	39	2,372	
Total		302,320	49		

Sumber : diolah dari Lampiran, 2016

Dari tabel output di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada Linearity sebesar 0,000. Karena signifikansi kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel Kepuasan Pelanggan dan Jaminan terdapat hubungan yang linear.

Tabel 11 Uji Linearitas (Kepuasan Pelanggan * Empati)

		Sum of Squares	df	Mean Square	Sig.
Between Groups	(Combined)	179,400	10	17,940	,000
	Linearity	140,650	1	140,650	,000
	Deviation from Linearity	38,750	9	4,306	,237
Within Groups		122,920	39	3,152	
Total		302,320	49		

Sumber : diolah dari Lampiran, 2016

Dari tabel output di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada Linearity sebesar 0,000. Karena signifikansi kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel Kepuasan Pelanggan dan Empati terdapat hubungan yang linear.

Tabel 12 Uji Linearitas (Kepuasan Pelanggan * Berwujud)

		Sum of Squares	df	Mean Square	Sig.
Between Groups	(Combined)	193,973	10	19,397	,000
	Linearity	159,584	1	159,584	,000
	Deviation from Linearity	34,389	9	3,821	,232
Within Groups		108,347	39	2,778	
Total		302,320	49		

Sumber : diolah dari Lampiran, 2016

Dari tabel output di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada Linearity sebesar 0,000. Karena signifikansi kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel Kepuasan Pelanggan dan Berwujud terdapat hubungan yang linear.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Untuk mengestimasi koefisien regresi digunakan sistem pengolahan data dengan bantuan program IBM SPSS 23.0 yang hasilnya dapat dilihat pada Tabel 13 berikut:

Tabel 13 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Variabel Bebas (Xi) Terhadap Variabel Tidak Bebas (Y)

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta		Tolerance	VIF
(Constant)	-,260	2,075		-,125	,901	
Keandalan	,153	,157	,109	,973	,336	2,193

Daya Tanggap	,189	,160	,171	1,182	,243	,276	3,625
Jaminan	,364	,138	,346	2,632	,012	,333	3,007
Empati	-,011	,145	-,010	-,077	,939	,333	3,005
Benda Berwujud	,396	,092	,415	4,308	,000	,619	1,615

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

Sumber : diolah dari Lampiran, 2016

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 13 di atas, maka persamaan regresi yang dihasilkan adalah:

$$Y = -0,260 + 0,153X_1 + 0,189X_2 + 0,364X_3 - 0,011X_4 + 0,396X_5$$

Dimana :

Y = Kepuasan pelanggan pada layanan
Automated Teller Machine (ATM)
Bank Mandiri

X₁ = Keandalan

X₂ = Daya Tanggap

X₃ = Jaminan

X₄ = Empati

X₅ = Berwujud

- Konstanta sebesar -0,260 menyatakan bahwa jika nilai keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan berwujud adalah 0 (nol), maka nilai kepuasan pelanggan pada layanan Automated Teller Machine (ATM) Bank Mandiri adalah -0,260.
- Koefisien regresi X₁ sebesar 0,153 menyatakan bahwa setiap penambahan (karena tanda +) nilai sebesar 1%, maka variabel keandalan akan meningkatkan nilai kepuasan pelanggan pada layanan Automated Teller Machine (ATM) Bank Mandiri sebesar 15,3%.
- Koefisien regresi X₂ sebesar 0,189 menyatakan bahwa setiap penambahan (karena tanda +) nilai sebesar 1%, maka variabel daya tanggap akan meningkatkan nilai kepuasan pelanggan pada layanan Automated Teller Machine (ATM) Bank Mandiri sebesar 18,9%.
- Koefisien regresi X₃ sebesar 0,364 menyatakan bahwa setiap penambahan (karena tanda +) nilai sebesar 1%, maka variabel jaminan akan meningkatkan nilai kepuasan pelanggan pada layanan Automated Teller Machine (ATM) Bank Mandiri sebesar 36,4%.
- Koefisien regresi X₄ sebesar -0,011 menyatakan bahwa setiap pengurangan (karena tanda -) nilai sebesar 1%, maka variabel empati akan menurunkan nilai kepuasan pelanggan pada layanan Automated Teller Machine (ATM) Bank Mandiri sebesar 1,1%.
- Koefisien regresi X₅ sebesar 0,396 menyatakan bahwa setiap penambahan (karena tanda +) nilai sebesar 1%, maka variabel berwujud akan meningkatkan nilai kepuasan pelanggan pada layanan Automated Teller Machine (ATM) Bank Mandiri sebesar 39,6%.

Analisis Korelasi Ganda (R) dan Determinasi (R²)

Analisis Korelasi Ganda digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen secara serentak. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Nilai R berkisar antara 0 – 1, dimana nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah.

Menurut Sugiyono (2007) pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut :

0,00 – 0,199	= sangat lemah
0,20 – 0,399	= lemah
0,40 – 0,599	= sedang
0,60 – 0,799	= kuat
0,80 – 1,000	= sangat kuat

Dari hasil analisis regresi, dilihat dari output *model summary*, maka hasil analisis korelasi ganda dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 14 Hasil Analisis Korelasi Ganda

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
,865 ^a	,747	,719	1,31727	2,326

Sumber : diolah dari Lampiran, 2016

Berdasarkan tabel diatas diperoleh angka R sebesar 0,865. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang sangat kuat antara variabel independen keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan berwujud terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan pada layanan Automated Teller Machine (ATM) Bank Mandiri.

Analisis Determinasi (R²) dalam regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui prosentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar prosentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen.

Jika R² = 0, maka tidak ada sedikitpun prosentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variasi variabel dependen.

Sebaliknya, jika R² = 1, maka prosentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel dependen.

Adjusted R Square adalah nilai *R Square* yang telah disesuaikan, nilai ini selalu lebih kecil dari *R Square* dan angka ini bisa memiliki harga negatif. Menurut Santoso (2001) bahwa untuk regresi dengan lebih dari dua variabel bebas digunakan *Adjusted R Square* sebagai koefisien determinasi.

Dari tabel 14 diatas, yang dilihat dari output *model summary*, maka hasil analisis determinasi adalah nilai yang diperoleh angka *Adjusted R Square* (variabel independen lebih dari dua) sebesar 0,747 atau 74,7%. Hal ini menunjukkan bahwa prosentase sumbangan pengaruh variabel independen keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan berwujud terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan pada layanan *Automated Teller Machine* (ATM) Bank Mandiri adalah sebesar 74,7%. Atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan berwujud mampu menjelaskan sebesar 74,7% variasi variabel dependen (kepuasan pelanggan pada layanan *Automated Teller Machine* (ATM) Bank Mandiri). Sedangkan sisanya sebesar 25,3% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Uji Koefisien Regresi secara Bersama-sama (Uji F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Atau untuk mengetahui model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau tidak. Dari hasil output analisis regresi dapat diketahui nilai F pada tabel dibawah ini :

Tabel 15 Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	225,971	5	45,194	26,046	,000 ^b
Residual	76,349	44	1,735		
Total	302,320	49			

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

b. Predictors: (Constant), Benda Berwujud, Keandalan, Empati, Jaminan, Daya Tanggap

Sumber : diolah dari Lampiran , 2016

Hipotesis :

H₁ : Terdapat pengaruh positif antara faktor keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan berwujud secara simultan terhadap kepuasan pelanggan/nasabah pada layanan *Automated Teller Machine* (ATM) Bank Mandiri

Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%, $\alpha = 5\%$, df 1 = 5, dan df 2 (n-k-1) = 44, maka didapatkan F tabel = 2,427. Dikarenakan nilai F hitung > F tabel (26,046 > 2,427), maka H₁ diterima. Artinya, terdapat pengaruh positif antara faktor

keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan berwujud secara simultan terhadap kepuasan pelanggan/nasabah pada layanan *Automated Teller Machine* (ATM) Bank Mandiri. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa faktor keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan berwujud secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan/nasabah pada layanan *Automated Teller Machine* (ATM) Bank Mandiri.

Uji Koefisien Regresi secara Parsial (Uji t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dari hasil output analisis regresi dapat diketahui nilai t pada tabel dibawah ini :

Tabel 16 Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	Tolerance	VIF
(Constant)	-,260		2,075	,901			
Keandalan	,153	,109	,157	,973	,336	,456	2,193
Daya Tanggap	,189	,171	,160	1,182	,243	,276	3,625
Jaminan	,364	,346	,138	2,632	,012	,333	3,007
Empati	-,011	-,010	,145	-,077	,939	,333	3,005
Benda Berwujud	,396	,415	,092	4,308	,000	,619	1,615

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

Sumber : diolah dari Lampiran, 2016

a. Pengujian Koefisien Regresi Variabel Keandalan

Hipotesis :

H₂ : Faktor keandalan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan/nasabah pada layanan *Automated Teller Machine* (ATM) Bank Mandiri.

Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\%$ (uji 1 sisi), dengan df (n-k-1) = 44. Dengan pengujian 1 sisi, hasil diperoleh untuk t tabel sebesar 2,015. Dikarenakan nilai t hitung < t tabel (0,973 < 2,015) maka H₂ ditolak. Artinya, secara parsial faktor keandalan tidak berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan/nasabah pada layanan *Automated Teller Machine* (ATM) Bank Mandiri. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel keandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan/nasabah pada layanan *Automated Teller Machine* (ATM) Bank Mandiri. Hal ini menunjukkan bahwa faktor keandalan tidak selalu mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan /nasabah pada layanan *Automated Teller Machine* (ATM) Bank Mandiri.

b. Pengujian Koefisien Regresi Variabel Daya Tanggap

Hipotesis :

H_3 : Faktor daya tanggap mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan/nasabah pada layanan Automated Teller Machine (ATM) Bank Mandiri.

Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\%$ (uji 1 sisi), dengan df $(n-k-1) = 44$. Dengan pengujian 1 sisi, hasil diperoleh untuk t tabel sebesar 2,015. Dikarenakan nilai t hitung $< t$ tabel ($1,182 < 2,015$) maka H_3 ditolak. Faktor daya tanggap tidak berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan/nasabah pada layanan Automated Teller Machine (ATM) Bank Mandiri. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan/nasabah pada layanan Automated Teller Machine (ATM) Bank Mandiri. Hal ini menunjukkan bahwa faktor daya tanggap tidak selalu mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan /nasabah pada layanan Automated Teller Machine (ATM) Bank Mandiri.

c. Pengujian Koefisien Regresi Variabel Jaminan

Hipotesis :

H_4 : Faktor jaminan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan/nasabah pada layanan Automated Teller Machine (ATM) Bank Mandiri.

Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\%$ (uji 1 sisi), dengan df $(n-k-1) = 44$. Dengan pengujian 1 sisi, hasil diperoleh untuk t tabel sebesar 2,015. Dikarenakan nilai t hitung $> t$ tabel ($2,632 > 2,015$) maka H_4 diterima. Artinya, secara parsial faktor jaminan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan/nasabah pada layanan Automated Teller Machine (ATM) Bank Mandiri. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan/nasabah pada layanan Automated Teller Machine (ATM) Bank Mandiri. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik jaminan pada layanan Automated Teller Machine (ATM) Bank Mandiri, maka faktor kepuasan pelanggan juga semakin tinggi.

d. Pengujian Koefisien Regresi Variabel Empati

Hipotesis :

H_5 : Faktor empati mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan/nasabah pada layanan Automated Teller Machine (ATM) Bank Mandiri.

Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\%$ (uji 1 sisi), dengan df $(n-k-1) = 44$. Dengan pengujian 1 sisi, hasil diperoleh untuk t tabel sebesar 2,015. Dikarenakan nilai t hitung $< t$ tabel ($-0,077 < 2,015$) maka H_5 ditolak. Faktor empati tidak berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan/nasabah pada layanan Automated Teller Machine (ATM) Bank Mandiri. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan/nasabah pada layanan Automated Teller Machine (ATM) Bank Mandiri. Hal ini menunjukkan bahwa faktor empati tidak selalu mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan /nasabah pada layanan Automated Teller Machine (ATM) Bank Mandiri.

e. Pengujian Koefisien Regresi Variabel Berwujud

Hipotesis :

H_6 : Faktor berwujud mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan/nasabah pada layanan Automated Teller Machine (ATM) Bank Mandiri.

Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\%$ (uji 1 sisi), dengan df $(n-k-1) = 44$. Dengan pengujian 1 sisi, hasil diperoleh untuk t tabel sebesar 2,015. Dikarenakan nilai t hitung $> t$ tabel ($4,308 > 2,015$) maka H_6 diterima. Artinya, secara parsial faktor berwujud berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan/nasabah pada layanan Automated Teller Machine (ATM) Bank Mandiri. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel berwujud berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan/nasabah pada layanan Automated Teller Machine (ATM) Bank Mandiri. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik faktor berwujud pada layanan Automated Teller Machine (ATM) Bank Mandiri, maka faktor kepuasan pelanggan juga semakin tinggi.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan diatas, maka kesimpulan yang bisa diambil yaitu variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan berwujud secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan/nasabah pada layanan Automated Teller Machine (ATM) Bank Mandiri.

Berdasarkan hasil pembahasan dan pengamatan selama penelitian, berikut ini dikemukakan saran-saran bagi para pelaku usaha dan para peneliti yang ingin mengembangkan penelitian sejenis:

- a. Untuk lebih meningkatkan faktor keandalan, pihak bank penyedia layanan *Automated Teller Machine* (ATM) harus meningkatkan layanan jasa ATM seperti memberikan fasilitas pengecekan mutasi rekening supaya dapat mempermudah nasabah-nasabah dalam mengecek uang masuk dan keluar. Selain itu, mesin ATM Bank Mandiri dapat dikembangkan menjadi ATM yang dapat melakukan proses pembukaan rekening tanpa harus pergi ke bank secara langsung.
- b. Untuk lebih meningkatkan faktor daya tanggap, sebaiknya Bank Mandiri menambah jumlah mesin ATM di daerah-daerah yang padat penduduknya yang mudah dijangkau oleh nasabahnya, memutar video singkat yang berisikan langkah-langkah yang harus dilakukan ketika kartu ATM tertelan sehingga konsumen tidak panik dalam menghadapi situasi demikian, menambahkan fitur videocall Mandiri Call (*call center*) untuk memudahkan konsumen berkomunikasi secara langsung dengan *customer service* ketika terjadi kendala dalam penggunaan ATM
- c. Untuk lebih meningkatkan faktor jaminan, sebaiknya Bank Mandiri meningkatkan rasa aman konsumen ketika bertransaksi menggunakan ATM dengan cara menambah dan menugaskan petugas keamanan untuk berjaga-jaga di sekitaran ruang ATM. Petugas keamanan juga seharusnya diberikan pengetahuan yang baik tentang langkah-langkah pencegahan yang harus dilakukan oleh konsumen ketika kartu ATM tertelan karena biasanya ketika kartu ATM tertelan, pihak pertama yang akan dihubungi oleh konsumen adalah petugas keamanan yang berada di pos keamanan.
- d. Untuk lebih meningkatkan faktor empati, sebaiknya Bank Mandiri melalui karyawannya lebih sigap untuk menindaklanjuti keluhan konsumen yang melaporkan kerusakan atau kendala terhadap mesin ATM tertentu. Mesin ATM seharusnya dilakukan perawatan yang optimal sehingga kendala-kendala yang dihadapi konsumen ketika bertransaksi menggunakan ATM dapat dihindari.
- e. Untuk lebih meningkatkan faktor berwujud, sebaiknya Bank Mandiri menambah jumlah mesin ATM terutama mesin ATM multifungsi (CDM-Setor Tarik) di lokasi-lokasi strategis. Selain itu, tombol-tombol mesin ATM yang sudah kurang bagus dan layar sentuh yang sudah kurang sensitif agar segera diperbaiki karena cukup banyak keluhan dari konsumen mengenai tombol mesin ATM yang sudah mulai kurang bagus kondisinya sehingga menyebabkan kesalahan dalam memasukkan PIN ATM yang berakibat pada pemblokiran kartu ATM. Bank Mandiri juga dapat mengganti mesin ATM nya dengan model layar sentuh sehingga meningkatkan kemudahan dan kenyamanan konsumen dalam bertransaksi.
- f. Untuk penelitian selanjutnya yang sejenis, peneliti dapat menambah jumlah variabel yang akan diteliti serta memperbanyak jumlah responden sesuai karakteristiknya.

5. REFERENSI

- Ghozali, Prof. Dr. H. Imam, M.Com, Akt. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2016
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. Manajemen Pemasaran. Edisi kedua belas jilid 2. PT Indeks. 2007
- Lupiyoadi, Rambat. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. Edisi 3. Penerbit Salemba Empat. 2016
- Mudrajad Kuncoro, PhD. Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi : Bagaimana Meneliti & Menulis tesis?. Penerbit Erlangga. 2003
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Penerbit Alfabeta. Bandung. 2014.
- http://www.bankmandiri.co.id/corporate01/about_profile.asp
- <https://www.bankmandiri.co.id/profil-perusahaan>
- <http://www.bankmandiri.co.id/resource/jaringan-atm-result.asp?txtnama2=Semua+Jenis+Mesin&txtnama=Pontianak&txtalamat=&slctcity=Pontianak&pageno=1>
- <http://www.infoperbankan.com/berita/bank-mandiri-tambah-1-500-atm-tahun-ini-2016.html>

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH MANDIRI SINGKAWANG

Wendy Suhendry¹⁾, Fera Maulina²⁾

^{1) 2)} Prodi Budidaya Tanaman Pangan, Politeknik Tonggak Equator

¹⁾ Email : wendyalph4@yahoo.com

²⁾ Email : fmauli.defasa@gmail.com

Abstract

Government policies that contribute to the development of Islamic banking services have consequences for the high level of competition. In the midst of intense competition, banks are required to implement a high-quality service system on all product lines and services. The products and services offered are essentially intended to satisfy customer needs in all of their financial activities. To fulfill this, banks must creatively create products and services that can increase customer satisfaction in saving in Islamic banking. This study aims to determine the level of significance of the influence between service quality and the level of customer satisfaction in Mandiri Singkawang Syariah Bank both simultaneously and partially. The results of the research conducted were that service quality had an effect on the level of customer satisfaction simultaneously at Bank Syariah Mandiri Singkawang at 41.90% while the rest was influenced by other variables. While partially only compliance variables have a positive and significant effect on the level of customer satisfaction in Bank Syariah Mandiri Singkawang. While the tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy variables have a positive but not significant effect on the level of customer satisfaction in Bank Syariah Mandiri Singkawang.

Keywords : service quality, bank syariah

1. PENDAHULUAN

Bank syariah muncul pertama kali di Mesir pada tahun 1963. Ahmad El Najjar, perintis usaha ini, mengambil bentuk sebuah bank simpanan yang berbasis *Profit Sharing* (pembagian laba). Empat tahun kemudian di Mesir berdiri 9 bank dengan konsep yang sama, tidak memungut maupun menerima bunga dan menginvestasikan sebagian besar uang penabung pada usaha perdagangan dan industri dalam bentuk *partnership* lalu membagi keuntungannya dengan para penabung.

Bank umum pertama di Indonesia yang menerapkan sistem syariah Islam dalam menjalankan operasionalnya adalah Bank Muamalat Indonesia. Bank ini berdiri pada tahun 1991 dan mulai beroperasi 1992. Prakarsa pendirian bank ini dari MUI dan pemerintah Indonesia. Pada saat itu bank yang berprinsip syariah ini belum disebut bank syariah. Ia masih disebut dengan bank berprinsip dengan bagi hasil sesuai dengan UU No. 7 tentang Perbankan. Kebijakan pemerintah yang ikut mendorong berkembangnya layanan perbankan syariah membawa konsekuensi pada tingginya tingkat persaingan. Di tengah-tengah persaingan yang sangat ketat dewasa ini, bank diharuskan menerapkan sistem pelayanan yang berkualitas tinggi pada seluruh lini produk dan jasanya. Produk dan jasa yang ditawarkan pada hakekatnya ditujukan untuk pemuasan kebutuhan nasabah di dalam seluruh aktivitas keuangannya, untuk

memenuhi hal tersebut bank harus secara kreatif menciptakan produk dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhan nasabahnya

Perbankan Syariah merupakan suatu sistem perbankan dengan menggunakan hukum Islam. Di mana terdapat larangan Islam untuk mengambil bunga (riba) dan larangan melakukan investasi pada usaha-usaha yang haram. Dalam melaksanakan operasionalnya Bank Syariah harus mematuhi prinsip-prinsip syariah-syariah dan Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN), yaitu dewan yang berwenang mengeluarkan fatwa atas jenis-jenis kegiatan, produk dan jasa keuangan syariah, serta mengawasi penerapan fatwa tersebut.

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, memuaskan nasabah adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, di mana kepuasan nasabah merupakan faktor yang sangat strategis dalam memenangkan persaingan, mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas (M.Syafe'i Antonio, 2000).

Bank Syariah Mandiri cabang Singkawang sebagai badan usaha yang melayani produk-produk perbankan seperti halnya bank-bank Islam lainnya. Di samping itu, dituntut untuk dapat menciptakan mitra kerja yang baik dengan memberikan pelayanan yang maksimal dalam upaya untuk menciptakan kepuasan bagi para pengguna jasa agar tetap unggul dalam persaingan. Selain itu Bank Syariah Mandiri cabang Singkawang juga harus menciptakan citra yang baik bagi para pengguna

jasa dengan cara memberikan kepastian dalam pelayanan yang dijanjikan. Kepuasan konsumen ditentukan oleh kualitas produk dan layanan, untuk kepuasan konsumen terhadap layanan, ada dua hal pokok yang saling berkaitan erat yaitu harapan konsumen terhadap pelayanan dan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan. Pelanggan selalu menilai suatu layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan. Maka dari itu, peneliti merasa tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Singkawang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri secara simultan dan parsial.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode asosiatif. Menurut Riduwan (2010), metode asosiatif adalah permasalahan yang menghubungkan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih. Sedangkan analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan program *SPSS for Windows* versi 22.0. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan pihak Bank Syariah Mandiri Singkawang dan pengisian kuesioner penelitian oleh nasabah Bank Syariah Mandiri Singkawang. Metode penentuan responden menggunakan metode *simple random sampling* dengan jumlah responden sebanyak 50 orang. Sedangkan data sekunder diperoleh dari buku-buku teks, jurnal dan referensi lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dengan teknik pengujian *Corrected Item-Total Correlation* dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total dengan melakukan koreksi terhadap nilai korelasi yang overestimasi. Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05 dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- 2) Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Jumlah sample (n) = 50, sehingga besarnya df adalah $50-2=48$ dengan $df = 48$ dan $\alpha = 0,05$ didapat $r \text{ tabel} = 0,2787$. Adapun uji validitas dilakukan untuk variable X (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* dan *Compliance*).

Tabel 1 Hasil Analisis Validitas Variabel X

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1a	122,36	98,276	,486	,928
x1b	122,64	100,317	,381	,929
x1c	123,42	90,657	,554	,930
x1d	122,24	97,084	,636	,927
x1e	122,50	97,602	,690	,927
x2a	122,60	98,898	,421	,929
x2b	122,32	97,079	,645	,927
x2c	122,56	95,843	,603	,927
x2d	122,30	96,867	,611	,927
x2e	122,48	93,887	,765	,925
x3a	122,70	96,133	,604	,927
x3b	122,32	98,181	,377	,930
x3c	122,28	100,247	,314	,930
x3d	122,42	98,616	,516	,928
x3e	122,36	98,276	,530	,928
x4a	122,30	99,724	,368	,930
x4b	122,36	98,276	,486	,928
x4c	122,64	100,317	,381	,929
x4d	123,42	90,657	,554	,930
x4e	122,24	97,084	,636	,927
x5a	122,50	97,602	,690	,927
x5b	122,54	97,356	,621	,927
x5c	122,70	96,133	,604	,927
x5d	122,72	98,655	,464	,928
x5e	122,60	98,898	,421	,929
x6a	122,32	97,079	,645	,927
x6b	122,56	95,843	,603	,927
x6c	122,30	96,867	,611	,927
x6d	122,48	93,887	,765	,925
x6e	122,28	96,777	,618	,927

Sumber: Output SPSS, 2017

Dari output Tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa tidak ada nilai *Corrected Item-Total Correlation* bernilai kurang dari 0,2787 maka dapat disimpulkan bahwa butir instrument tersebut valid.

Tabel 2 Hasil Analisis Validitas Variabel Y

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y1	17,24	2,758	,529	,788
y2	17,28	2,573	,767	,719
y3	17,26	2,727	,718	,738
y4	17,08	2,932	,477	,801
y5	17,30	2,459	,543	,795

Sumber: Output SPSS, 2017

Dari output Tabel 2 di atas dapat dilihat bahwa tidak ada nilai *Corrected Item-Total Correlation* bernilai kurang dari 0,2787 maka dapat disimpulkan bahwa butir instrument tersebut valid.

Berikutnya Uji normalitas digunakan untuk mengetahui populasi data berdistribusi normal atau tidak. Dalam pengujian ini digunakan uji *One Sample Kolmogrov-Smirnov* dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5% atau 0,05.

Tabel 3 Hasil Analisis Normalitas

Tests of Normality					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk	
	Statistic	df	Sig.	Statistic	Sig.
Y	,239	50	,000	,962	,000
X1	,166	50	,002	,918	,002
X2	,247	50	,000	,935	,000
X3	,214	50	,000	,902	,001
X4	,142	50	,013	,929	,005
X5	,283	50	,000	,958	,000
X6	,244	50	,000	,943	,000

a. Lilliefors Significance Correction

Sumber : Output SPSS, 2017

Dari hasil analisis di atas, diperoleh nilai pada kolom *Kolmogorov-Smirnov* untuk seluruh variable lebih kecil dari 0,05. Hal ini dapat disimpulkan bahwa data pada variabel Kepuasan Nasabah, *Tangible*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* dan *Compliance* berdistribusi tidak normal dikarenakan signifikansi lebih kecil dari 5% atau 0,05 maka metode yang digunakan adalah statistik *non parametric*.

Uji Asumsi Klasik

Untuk memenuhi syarat *Best Linear Unbiased Estimator* (BLUE), maka perlu dilakukan evaluasi ekonometri terhadap model persamaan regresi yaitu pengujian penyimpangan asumsi klasik yang terdiri atas uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi.

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas yaitu adanya hubungan linear antar variabel independen dalam model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinearitas. Adapun metode pengujian yang digunakan adalah dengan melihat nilai *inflation factor* (VIF) pada model regresi. Pada umumnya jika VIF lebih besar dari 5, maka variabel tersebut mempunyai persoalan multikolinearitas dengan variabel bebas lainnya.

Tabel 4 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	Collinearity Statistics			
	B	Std. Error		t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	8,321	5,057		1,646	,107	
	x1	,151	,157	,116	,963	,341	,930 1,076
	x2	-,203	,155	-,167	-1,315	,198	,837 1,195
	x3	,001	,194	,001	,006	,985	,447 2,238
	x4	,158	,154	,160	1,026	,311	,557 1,794
	x5	,240	,140	,245	1,707	,095	,684 1,529
	x6	,255	,147	,319	1,940	,059	,500 1,999

a. Dependent Variable: y

Sumber : output SPSS, 2017

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui bahwa nilai *variance inflation factor* (VIF) variabel bebas (X) lebih kecil dari 5 sehingga dapat dinyatakan bahwa antarvariabel bebas tidak terjadi multikolinearitas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Dari Tabel 4 di atas dapat dilihat bahwa *Unstandardized Residual* memiliki nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi adalah tidak adanya autokorelasi dalam model regresi. Metode pengujian yang sering digunakan adalah dengan uji Durbin-Watson (uji DW) dengan ketentuan sebagai berikut:

- Jika $d < dl$, berarti terdapat *autokorelasi* positif
- Jika $d > (4 - dl)$, berarti terdapat *autokorelasi* negatif
- Jika $du < d < (4 - dl)$, berarti tidak terdapat *autokorelasi*
- Jika $dl < d < du$ atau $(4 - du)$, berarti tidak dapat disimpulkan

Tabel 5 Hasil Uji Autokorelasi

Model	R	R Square ^b	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,666 ^a	,444	,349	1,631	1,922

a. Predictors: Lag_e

b. Dependent Variable: y

Sumber : data olahan output SPSS, 2017

Dari hasil output di atas didapat nilai DW yang dihasilkan dari model regresi adalah 1,922. Sedangkan dari tabel DW dengan signifikansi 0,05 dan jumlah data (n) = 50, seta k = 6 (k adalah jumlah variabel independen) diperoleh nilai dL sebesar 1,2906 dan dU sebesar 1,8220. Maka du ($1,8220 < DW$ ($1,922$) $< (4 - dL(1,2906))$), dan ini menunjukkan tidak terjadinya gangguan autokorelasi

d. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *Test for Linearity* dengan pada taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan

mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (Linearity) kurang dari 0,05.

Tabel 6 Uji Linearitas (Kepuasan NasabahTangible*)**

		Sum of Squares	df	Mean Square	Sig.
Between Groups	(Combined)	16,829	7	2,404	,782
	Linearity	8,166	1	8,166	,174
	Deviation from Linearity	8,663	6	1,444	,913
Within Groups		179,591	42	4,276	
Total		196,420	49		

Sumber : data olahan output SPSS, 2017

Dari tabel output di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada Linearity sebesar 0,174. Karena signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel Kepuasan Nasabah dan Tangible tidak terdapat hubungan yang linear.

Tabel 7 Uji Linearitas (Kepuasan NasabahReliability*)**

		Sum of Squares	Df	Mean Square	Sig.
Between Groups	(Combined)	24,853	7	3,550	,539
	Linearity	4,199	1	4,199	,315
	Deviation from Linearity	20,654	6	3,442	,544
Within Groups		171,567	42	4,085	
Total		196,420	49		

Sumber : data olahan output SPSS, 2017

Dari tabel output di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada Linearity sebesar 0,316. Karena signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel Kepuasan Nasabah dan Reliability tidak terdapat hubungan yang linear.

Tabel 8 Uji Linearitas (Kepuasan NasabahResponsiveness*)**

		Sum of Squares	Df	Mean Square	Sig.
Between Groups	(Combined)	69,973	7	9,996	,007
	Linearity	27,289	1	27,289	,004
	Deviation from Linearity	42,684	6	7,114	,047
Within Groups		126,447	42	3,011	
Total		196,420	49		

Sumber : data olahan output SPSS, 2017

Dari tabel output di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada Linearity sebesar 0,004. Karena signifikansi kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel Kepuasan Nasabah dan Responsiveness terdapat hubungan yang linear.

Tabel 9 Uji Linearitas (Kepuasan NasabahAssurance*)**

		Sum of Squares	df	Mean Square	Sig.
Between Groups	(Combined)	68,106	7	9,729	,009
	Linearity	43,844	1	43,844	,000
	Deviation from Linearity	24,262	9	4,044	,268
Within Groups		128,314	42	3,055	
Total		196,420	49		

Sumber : data olahan output SPSS, 2017

Dari tabel output di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada Linearity sebesar 0,000. Karena signifikansi kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel Kepuasan Nasabah dan Assurance terdapat hubungan yang linear.

Tabel 10 Uji Linearitas (Kepuasan NasabahEmphaty*)**

		Sum of Squares	df	Mean Square	Sig.
Between Groups	(Combined)	92,582	7	13,226	,000
	Linearity	47,419	1	47,419	,000
	Deviation from Linearity	45,162	6	7,527	,015
Within Groups		103,838	42	2,472	
Total		196,420	49		

Sumber : data olahan output SPSS, 2017

Dari tabel output di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada Linearity sebesar 0,000. Karena signifikansi kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel Kepuasan Nasabah dan Emphaty terdapat hubungan yang linear.

Tabel 11 Uji Linearitas (Kepuasan NasabahCompliance*)**

		Sum of Squares	df	Mean Square	Sig.
Between Groups	(Combined)	112,570	7	16,081	,000
	Linearity	59,218	1	59,218	,000
	Deviation from Linearity	53,352	6	8,892	,001
Within Groups		83,850	42	1,996	
Total		196,420	49		

Sumber : data olahan output SPSS, 2017

Dari tabel output di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada Linearity sebesar 0,000. Karena signifikansi kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel Kepuasan Nasabah dan Compliance terdapat hubungan yang linear.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk untuk mengetahui arah hubungan antara

variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6$$

Keterangan:

Y' = Kepuasan Nasabah (Variabel dependen (nilai yang diprediksikan))

X_1 = *Tangible*

X_2 = *Realibility*

X_3 = *Responsiveness*

X_4 = *Assurance*

X_5 = *Emphaty*

X_6 = *Compliance*

a = Konstanta (nilai Y' apabila $X_1, X_2, \dots, X_n = 0$)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

Tabel 12 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Variabel Bebas (X) Terhadap Variabel Tidak Bebas (Y)

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	
(Constant)	8,321	5,057		1,646
Tangible	,151	,157	,116	,963
Reliability	-,203	,155	-,167	-,315
Responsiveness	,001	,194	,001	,006
Assurance	,158	,154	,160	1,026
Emphaty	,240	,140	,245	1,707
Compliance	,285	,147	,319	1,940

Sumber : data olahan output SPSS, 2017

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 12 di atas, maka persamaan regresi yang dihasilkan adalah:

$$Y' = 8,321 + 0,151X_1 - 0,203X_2 + 0,001X_3 + 0,158X_4 + 0,240X_5 + 0,285X_6$$

Persamaan regresi di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 8,321; artinya jika dimensi pelayanan syariah ($X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$) nilainya adalah 0, maka Kepuasan Nasabah (Y') nilainya adalah 832,10%
2. Koefisien regresi variabel *Tangible* (X_1) sebesar 0,151; artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan *Tangible* mengalami kenaikan 1%, maka kepuasan nasabah (Y') juga akan mengalami kenaikan sebesar 15,10%. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan searah antara *Tangible* dengan kepuasan nasabah, semakin baik *Tangible* maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang.

3. Koefisien regresi variabel *Reliability* (X_2) sebesar - 0,203; artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan *Reliability* mengalami kenaikan 1%, maka kepuasan nasabah (Y') akan mengalami penurunan sebesar 20,30%. Koefisien bernilai negatif artinya terjadi berlawanan arah antara *Reliability* dengan kepuasan nasabah, semakin baik *Reliability* tidak diimbangi dengan kenaikan kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang.
4. Koefisien regresi variabel *Responsiveness* (X_3) sebesar 0,001; artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan *Responsiveness* mengalami kenaikan 1%, maka kepuasan nasabah (Y') juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,10%. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan searah antara *Responsiveness* dengan kepuasan nasabah, semakin baik *Responsiveness* maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang.
5. Koefisien regresi variabel *Assurance* (X_4) sebesar 0,158; artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan *Assurance* juga akan mengalami peningkatan sebesar 15,80%. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan searah antara *Assurance* dengan kepuasan nasabah, semakin baik *Assurance* maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang.
6. Koefisien regresi variabel *Emphaty* (X_5) sebesar 0,240; artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan *Emphaty* juga akan mengalami peningkatan sebesar 24,00%. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan searah antara *Emphaty* dengan kepuasan nasabah, semakin baik *Emphaty* maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang.
7. Koefisien regresi variabel *Compliance* (X_6) sebesar 0,285; artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan *Compliance* juga akan mengalami peningkatan sebesar 28,50%. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan searah antara *Compliance* dengan kepuasan nasabah, semakin baik *Compliance* maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang.
8. Nilai kepuasan konsumen yang diprediksi (Y') dapat dilihat pada tabel Casewise Diagnostics (kolom Predicted Value). Sedangkan Residual (*unstandardized residual*) adalah selisih antara

kepuasan konsumen dengan Predicted Value, dan Std. Residual (*standardized residual*) adalah nilai residual yang telah terstandarisasi (nilai semakin mendekati 0 maka model regresi semakin baik dalam melakukan prediksi, sebaliknya semakin menjauhi 0 atau lebih dari 1 atau -1 maka semakin tidak baik model regresi dalam melakukan prediksi).

Analisis Korelasi Ganda (R) dan Determinasi (R^2)

Analisis Korelasi Ganda digunakan untuk menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara variabel independen (X) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). nilai R berkisar antara 0 sampai 1, nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah.

Menurut Sugiyono (2007) pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut :

0,00 – 0,199	= sangat lemah
0,20 – 0,399	= lemah
0,40 – 0,599	= sedang
0,60 – 0,799	= kuat
0,80 – 1,000	= sangat kuat

Tabel 13 Hasil Analisis Korelasi Ganda

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
,648 ^a	,419	,338	1,629

Sumber : data olahan output SPSS, 2017

Berdasarkan tabel diatas diperoleh angka R sebesar 0,648. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara variabel independen (dimensi pelayanan syariah) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang).

Analisis Determinasi (R^2) dalam regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui prosentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar prosentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen. R^2 (R Square) = 0, 419 atau 41,90%. Hal ini menunjukkan bahwa prosentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen (dimensi pelayanan syariah) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang) sebesar 41,90% sedangkan sisanya sebesar 58,10% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Adjusted R Square adalah nilai *R Square* yang telah disesuaikan, nilai ini selalu lebih kecil dari *R Square* dan angka ini bisa memiliki harga negatif. Dari tabel 13, yang dilihat dari output *model summary*, maka hasil analisis determinasi adalah nilai yang diperoleh angka *Adjusted R Square* (variabel independen lebih dari dua) sebesar 0,338 atau 33,80%. Hal ini menunjukkan bahwa prosentase sumbangan pengaruh variabel independen (dimensi pelayanan syariah) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang) adalah sebesar 33,80%. Sedangkan sisanya sebesar 25,3% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Uji Koefisien Regresi secara Bersama-sama (Uji F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Atau untuk mengetahui model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau tidak. Dari hasil output analisis regresi dapat diketahui nilai F pada tabel dibawah ini :

Tabel 14 Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	82,383	6	13,730	5,177	,000 ^b
Residual	114,037	43	2,652		
Total	196,420	49			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x6, x2, x1, x5, x4, x2

Sumber : diolah dari Lampiran , 2016

Hipotesis :

H_a : Ada pengaruh secara signifikan antara faktor *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *compliance* secara simultan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang.

Tingkat signifikansi menggunakan $\alpha=5\%$. Nilai signifikansi pada Tabel 14 di atas < 0,05. Artinya, terdapat pengaruh secara signifikan antara faktor *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *compliance* secara simultan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa faktor *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *compliance* secara simultan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang.

Uji Koefisien Regresi secara Parsial (Uji t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dari hasil output analisis regresi dapat diketahui nilai *t* pada tabel dibawah ini :

Tabel 15 Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Beta		
(Constant)	8,321		1,646	,107
Tangible	,151	,116	,963	,341
Reliability	-,203	-,167	-1,315	,196
Responsiveness	,001	,001	,006	,995
Assurance	,158	,160	1,026	,311
Emphaty	,240	,245	1,707	,095
Compliance	,285	,319	1,940	,049

Sumber : data olahan output SPSS, 2017

a. Pengujian Koefisien Regresi Variabel Tangible

Hipotesis :

H_a : Secara parsial ada pengaruh signifikan antara variable *tangible* dengan kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang.

Dari tabel 15 di atas tingkat signifikansi variable *tangible* sebesar 0,341 di mana $0,341 > 0,05$ maka H_a ditolak. Artinya, secara parsial variable *tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang. Hal ini menunjukkan bahwa variable *tangible* tidak selalu mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang.

b. Pengujian Koefisien Regresi Variabel Reliability

Hipotesis :

H_a : Secara parsial ada pengaruh signifikan antara variable *reliability* dengan kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang.

Dari tabel 15 di atas tingkat signifikansi variable *reliability* sebesar 0,196 di mana $0,196 > 0,05$ maka H_a ditolak. Artinya, secara parsial variable *reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang. Hal ini menunjukkan bahwa variable *reliability* tidak selalu mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang.

c. Pengujian Koefisien Regresi Variabel Responsiveness

Hipotesis :

H_a : Secara parsial ada pengaruh signifikan antara variable *responsiveness* dengan kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang.

Dari tabel 15 di atas tingkat signifikansi variable *responsiveness* sebesar 0,995 di mana $0,995 > 0,05$ maka H_a ditolak. Artinya, secara parsial variable *responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang. Hal ini menunjukkan bahwa variable *responsiveness* tidak selalu mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang.

d. Pengujian Koefisien Regresi Variabel Assurance

Hipotesis :

H_a : Secara parsial ada pengaruh signifikan antara variable *assurance* dengan kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang.

Dari tabel 15 di atas tingkat signifikansi variable *assurance* sebesar 0,331 di mana $0,331 > 0,05$ maka H_a ditolak. Artinya, secara parsial variable *assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang. Hal ini menunjukkan bahwa variable *assurance* tidak selalu mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang.

e. Pengujian Koefisien Regresi Variabel Emphaty

Hipotesis :

H_a : Secara parsial ada pengaruh signifikan antara variable *emphaty* dengan kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang.

Dari tabel 15 di atas tingkat signifikansi variable *emphaty* sebesar 0,095 di mana $0,095 > 0,05$ maka H_a ditolak. Artinya, secara parsial variable *emphaty* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang. Hal ini menunjukkan bahwa variable *emphaty* tidak selalu mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang.

f. Pengujian Koefisien Regresi Variabel Compliance

Hipotesis :

H_a : Secara parsial ada pengaruh signifikan antara variable *Compliance* dengan kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang.

Dari tabel 15 di atas tingkat signifikansi variable *Compliance* sebesar 0,049 di mana $0,049 < 0,05$ maka H_a diterima. Artinya, secara parsial variable *Compliance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang. Hal ini menunjukkan bahwa variable *Compliance* (kepatuhan syariah) selalu mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

1. Analisis Linier Berganda, diperoleh angka R² (adjusted R Square) sebesar 0,419 atau 41,9%. Hal ini menunjukkan bahwa presentase sumbangan pengaruh variabel independen (*service quality*) dengan variabel dependen (kepuasan nasabah) sebesar 41,9% sedangkan sisanya sebesar 58,1% dipengaruhi dan dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.
2. Pada Uji F, diperoleh tingkat signifikansi sebesar 0,000 maka H₀ ditolak, artinya ada pengaruh secara signifikan antara variabel (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *compliance*) secara simultan terhadap kepuasan nasabah. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel *service quality* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
3. Pada Uji t, variabel *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*, bernilai lebih dari 0,05 maka H₀ diterima, artinya secara parsial tidak ada pengaruh signifikan antara variabel *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* dengan kepuasan nasabah. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan hanya variabel *compliance* bernilai kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel *compliance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

b. Saran

1. Manajemen BSM Singkawang sebaiknya lebih meningkatkan kualitas pelayanan

syariah agar dirasa lebih nyaman bagi nasabah baik dari fasilitas fisik, kecepatan pelayanan serta peningkatan pada aspek kesediaan dan keahlian sumber daya insani dalam penyampaian informasi layanan dalam memecahkan persoalan nasabah.

2. Untuk penelitian selanjutnya yang sejenis, perlu menambah jumlah responden dan variable lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah menabung di perbankan syariah.

5. REFERENSI

- Kotler, Phillip dan Kevin, Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. PT Indeks. Jakarta
- Lubis, Irsyad. 2010. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. USU Press. Medan.
- Machmud, Amir dan Rukmana. 2010. *Bank Syariah (Teori, Kebijakan dan Studi Empiris di Indonesia)*. Erlangga. Jakarta.
- Priyatno, Dwi. 2008. *Mandiri Belajar SPSS*, Mediakom, Yogyakarta.
- Riduwan. 2010. *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- Soemitra, Andri. 2009. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Cetakan kedua. Prenada Media. Jakarta.
- Sudarsono, Heri. 2007. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi*. Edisi II. Ekonosia. Yogyakarta.

KESESUAIAN PEMBERIAN BESARAN KOMPENSASI DENGAN SISTEM PENGGAJIAN BERBASIS STANDARDISASI PENGUKURAN DASAR DALAM APLIKASI PEMBAYARAN (studi kasus pada CV. Sinar Harapan)

Wui San Taslim

Prodi Bahasa Inggris (Konsentrasi Business English & Management), Politeknik Tonggak Equator
email: siau_se_lin@yahoo.com

Abstract

A salary issue in a company is a matter related to employee satisfaction with the rules and policies provided by the company. Salary determination for good employees is very important because it relates to the quality and morale of employees. Giving the right salary can be a tool to motivate and improve the work performance of all employees because they need rewards or salaries that match what they have done. This study used survey method with the entire employee population of CV Sinar Harapan with census technique of sampling amounted to 6 respondents. The results of this study are from various job positions in CV Sinar Harapan, Manager was paid more than the highest salary that should be accepted by the manager, and for other positions like admin, warehouse head, warehouse staff, sales and drivers paid less than the highest salary that they can get. However, the admin and the head of the warehouse receive a salary more than the average salary given in both positions, while for the warehouse staff position although the payment is less than the acceptable average, but still exceeds the minimum wage standard. Only the position of sales and drivers are paid less.

Keywords : *Salary Compensation*

1. PENDAHULUAN

Masalah gaji di sebuah perusahaan adalah masalah yang berhubungan dengan kepuasan karyawan terhadap peraturan dan kebijakan yang diberikan oleh perusahaan. Masalah ini bukan tentang berapa banyak karyawan atau manajer harus dibayar untuk pekerjaan mereka, tetapi memiliki hubungan besar dengan struktur karyawan, yang diterapkan, nilai pekerjaan yang dilakukan, dan juga kaitannya dengan moral dan organisasi sosial tanggung jawab karyawan dan kehidupan keluarga mereka. Tepat atau tidaknya gaji dibayar tergantung pada manajemen perusahaan. Penentuan gaji untuk karyawan yang baik sangat penting karena hal ini berkaitan dengan kualitas dan semangat kerja karyawan. Memberikan gaji yang sesuai bisa menjadi alat untuk memotivasi dan meningkatkan prestasi kerja seluruh karyawan. Staf atau karyawan di sebuah perusahaan sangat penting karena itu mereka membutuhkan imbalan atau gaji yang cocok dengan apa yang telah mereka lakukan.

Sebuah sistem penggajian yang baik diperlukan dalam suatu perusahaan untuk memudahkan operasi tidak hanya dari penghitungan, tetapi juga pembayaran dan gaji distribusi. Melalui sistem penggajian yang baik dan efisien, perusahaan akan dapat menghindari

terjadinya aset deviasi yang merupakan konsekuensi dari ketidakpuasan karyawan dengan gaji yang diterima oleh mereka. Dengan adanya sistem penggajian, akan mampu membuat eksekusi gaji yang baik, sehingga dapat mendorong dan meningkatkan aktivitas dinamis dalam sebuah perusahaan.

Sistem penggajian terdiri dari beberapa jaringan prosedur, yaitu: prosedur waktu perekam absensi, prosedur daftar gaji, prosedur bukti kas keluar, dan tata cara pembayaran. Dalam rangka untuk membuat informasi yang berkualitas, selain prosedur standar yang harus ditentukan, perusahaan juga perlu melakukan pengendalian seperti otorisasi transaksi, penggunaan dokumen dan catatan yang memadai.

Dari pemamparan di atas, permasalahan yang bisa dirumuskan adalah sebagai berikut:

Apakah besaran kompensasi yang diterima setiap karyawan CV Sinar Harapan sudah sesuai dengan sistem penggajian yang berbasis 13 faktor yaitu pendidikan, Pengalaman, Tanggung Jawab Menuju Peralatan Kerja, Tanggung jawab terhadap materi dan produk, Rentang kendali, Prakarsa, Tanggung Jawab Data Rahasia, Keterampilan sosial (Teamwork dan Komunikasi), Visual Perhatian (Hati-hati dan akresi), Tanggung Jawab Catatan dan Laporan,

Keselamatan Kerja, Upaya fisik, Lingkungan kerja?

Dari permasalahan tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui kesesuaian besaran kompensasi yang diterima setiap karyawan CV Sinar Harapan dengan sistem penggajian yang berbasis 13 faktor yaitu pendidikan, Pengalaman, Tanggung Jawab Menuju Peralatan Kerja, Tanggung jawab terhadap materi dan produk, Rentang kendali, Prakarsa, Tanggung Jawab Data Rahasia, Keterampilan sosial (Teamwork dan Komunikasi), Visual Perhatian (Hati-hati dan akresi), Tanggung Jawab Catatan dan Laporan, Keselamatan Kerja, Upaya fisik, Lingkungan kerja. Adapun manfaat penelitian yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Memberikan informasi tambahan bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam dunia kerja tentang kesesuaian pemberian besaran kompensasi dengan sistem penggajian berbasis standardisasi pengukuran dasar dalam aplikasi pembayaran
2. Sebagai masukan bagi penelitian selanjutnya dalam mengembangkan penelitian mengenai kompensasi.

Dalam analisa teori ini penulis mengemukakan teori-teori yang mempunyai hubungan dengan Kompensasi, Sistem Penggajian, Sistem Penggajian Efektif, Kebijakan Gaji. Maksud dari pada teori yang dikemukakan ini adalah menunjukkan dan mendekatkan teori-teori pada analisis yang dilakukan penulis terhadap perusahaan. Analisa teori ini didasarkan pada para ahli terutama yang berkecimpung dalam bidang sumber daya manusia di perusahaan.

Definisi kompensasi memiliki arti yang sangat luas terutama dengan imbalan keuangan yang diterima oleh karyawan melalui sistem kerja dalam suatu organisasi. Sebagian besar, kompensasi dalam bentuk keuangan. Gaji adalah kewajiban cepat sementara pensiun adalah kewajiban kemudian. Kompensasi dapat diterima langsung oleh karyawan dalam bentuk uang dan kompensasi tidak langsung yang meliputi kompensasi non moneter.

Dalam sebuah organisasi, terlebih dalam sebuah organisasi bisnis, di mana ada orang-orang yang terlibat dalam perekonomian. Perusahaan telah merancang sebuah tujuan dalam organisasi bisnis nya dengan memberikan kompensasi, reward atau upah kepada pekerja atau karyawan untuk mencapai suatu tujuan, di mana akhirnya dapat menghasilkan keuntungan terbaik bagi perusahaan. Sistem penggajian adalah suatu ukuran untuk pemberian kompensasi. Prosedur

pemberian penghargaan untuk karyawan dan lain-lain dari pembayaran perusahaan adalah bagian dari sistem penggajian. Dalam organisasi modern, dengan banyaknya jumlah karyawan, terdapat pula program insentif selain gaji. Semakin tinggi dan rumit tantangan pekerjaan, insentif yang diterima juga semakin besar.

Kompensasi mencakup imbalan keuangan dan non keuangan yang diterima karyawan merupakan bagian dari sistem kerja. Ada dua pertimbangan yang termasuk dalam sistem penggajian yang efektif.

1. Pertama, sistem kompensasi harus adaptif terhadap situasi. Sistem harus sesuai dengan lingkungan dan mempertimbangkan tujuan, sumber daya dan struktur organisasi.
2. Kedua, sistem penggajian harus memotivasi karyawan. Sistem penggajian harus memenuhi kebutuhan mereka, memastikan perlakuan yang adil dari karyawan dan memberikan penghargaan terhadap kinerja.

Menurut Robert John H.Jackson L.Mathis, Manajemen Sumber Daya Manusia, beberapa pengusaha atau pemilik bisnis tidak membangun sistem gaji formal dan upah, terutama pengusaha kecil dan menengah. Mereka umumnya menganggap bahwa upah ditentukan oleh majikan yang merupakan refleksi akurat dari nilai pekerjaan, sehingga mereka menetapkan skala gaji mereka berdasarkan harga pasar, upah biasanya disediakan atau dibayar untuk pekerjaan di pasar tenaga kerja (2002).

Keputusan kebijakan penting harus dibuat mengenai perbandingan gaji yang ingin dipertahankan oleh pemilik. Secara khusus, pemilik harus mengidentifikasi persaingan di pasar untuk karyawannya. Perusahaan biasanya ingin standar gaji berlaku untuk perusahaan sejenis untuk memastikan bahwa perusahaan harus sama dengan gaji yang ada untuk lingkungannya. Beberapa perusahaan memilih untuk memimpin di pasar dengan membayar upah di atas harga pasar atau upah minimum ditentukan secara regional. Kebijakan ini dimaksudkan untuk menarik dan mempertahankan karyawan potensial yang telah ada. Namun, ada beberapa perusahaan dengan sengaja memberikan gaji di bawah harga standar, yang menyebabkan jumlah tenaga kerja yang tersedia untuk posisi yang ada. Namun, upah di bawah standar akan dapat meningkatkan output dari karyawan atau mempekerjakan karyawan dengan kualifikasi yang kurang sesuai. Selain itu, efektif dalam penggajian harus mempertimbangkan beberapa faktor, yaitu:

1. Pendidikan

Faktor ini mengevaluasi tentang seberapa jauh latar belakang pendidikan yang dibutuhkan sehingga kebanyakan orang bisa melakukan pekerjaan mereka dengan baik.

- Level 1: Lulus dari sekolah dasar atau pernah di SMP
- Level 2: Lulus dari SMP atau pernah di SMA
- Level 3: Lulus dari SMA atau pernah di Universitas
- Level 4: Sarjana
- Level 5: Sarjana Khusus

2. Pengalaman

Faktor ini mengevaluasi berapa lama pengalaman yang diperlukan seperti faktor pendidikan sehingga pekerjaan dapat dilakukan dengan baik.

- Level 1 : <25 bulan
- Level 2 : 25-36 bulan
- Level 3 : 37-48 bulan
- Level 4 : 49-60 bulan
- Level 5 : > 60 bulan

3. Tanggung jawab terhadap Alat dan Peralatan

Faktor-faktor ini untuk menilai tingkat tanggung jawab yang diukur dari kerugian jika terjadi kerusakan / kerugian.

Level 1	<Rp. 1.000.000,00
Level 2	Rp. 1.000.000,00 - Rp. 1.500.000,00
Level 3	Rp. 1.500.000,00 - Rp. 2.000.000,00
Level 4	Rp. 2.000.000,00 - Rp. 2.500.000,00
Level 5	> Rp. 2.000.000,00

4. Tanggung jawab terhadap Material dan Produk

Faktor-faktor ini untuk menilai tingkat tanggung jawab untuk pemeliharaan dan penggunaan bahan dan produk diukur dari kerugian dalam hal terjadi kerusakan atau kerugian.

Level 1	<Rp. 1.000.000,00
Level 2	Rp. 1.000.000,00 - Rp. 1.500.000,00
Level 3	Rp. 1.500.000,00 - Rp. 2.000.000,00
Level 4	Rp. 2.000.000,00 - Rp. 2.500.000,00
Level 5	> Rp. 2.000.000,00

5. Rentang kendali

Faktor ini menilai berapa banyak tenaga kerja harus diawasi atau yang bertanggung jawab atas pekerjaan yang harus dilakukan

- Level 1: <5 orang
- Level 2: 5-10 orang

- Level 3: 10-15 orang

- Level 4: 15-20 orang

- Level 5: > 20 orang

6. Prakarsa

Faktor ini mengevaluasi esensi dan seberapa jauh karyawan bisa berdiri dan atau tindakan yang dituntut dari pekerjaan.

- Level 1: Berdasarkan instruksi
- Level 2: Berdasarkan rutin.
- Level 3: Berdasarkan prosedur
- Level 4: Kompleksitas dasar pengambilan keputusan
- Level 5: Keputusan Kompleksitas mengambil tindakan langsung

7. Tanggung Jawab terhadap Data Rahasia

Faktor-faktor ini menilai tingkat kerahasiaan yang harus dilakukan dalam pekerjaan

- Level 1: Tidak bertanggung jawab
- Level 2: terbatas.
- Level 3: Simpan
- Level 4: Menangani.
- Level 5: Bertanggung Jawab.

8. Keterampilan sosial (Teamwork dan Komunikasi)

Faktor ini mengevaluasi hubungan komunikasi baik di dalam atau di luar perusahaan sehingga pekerjaan dapat dilakukan dengan baik.

- Level 1: ke atas
- Level 2: ke atas & garis
- Level 3: ke atas dan ke bawah & garis yang membutuhkan hubungan yang lebih luar.
- Level 4: Hubungan luar secara intensif.
- Level 5: Hubungan dengan luar sering sangat penting

9. Visual Perhatian (Hati-hati dan presisi)

Faktor ini menganalisis tentang betapa pentingnya perhatian visual diperlukan dalam menjalankan pekerjaan

- Level 1: Tidak ada.
- Level 2: Perlu tanpa tanggung jawab.
- Level 3: Perlu dengan tanggung jawab yang cukup.
- Level 4: Perlu dengan bertanggungjawab besar.
- Level 5: Tanggung jawab besar untuk jangka waktu yang lama

10. Tanggung Jawab terhadap Catatan dan Laporan

Faktor ini menganalisis tentang seberapa besar tanggung jawab catatan dan laporan, kerugian dari kehilangan / memiliki satu pun dari mereka.

- Level 1: Tidak ada laporan

- b. Level 2: Sedikit
- c. Level 3: Kecil
- d. Level 4: Besar
- e. Level 5: Sangat besar.

11. Keselamatan Kerja

Faktor ini mengevaluasi betapa berbahayanya untuk fisik.

- a. Level 1: Tidak ada bahaya.
- b. Level 2: Cedera
- c. Level 3: Merusak bagian tubuh.
- d. Level 4: Merusak mata dan kepala.
- e. Level 5: Membahayakan jiwa

12. Upaya fisik

Faktor ini menganalisis tentang seberapa besar upaya fisik diperlukan agar pekerjaan bisa dilakukan.

- a. Level 1: Duduk.
- b. Level 2: Sedikit berjalan
- c. Level 3: Berat <25 kg
- d. Level 4: Berat 25-50 kg
- e. Level 5: Berat 50 kg

13. Lingkungan kerja

Faktor ini menganalisis tentang kondisi fisik bekerja Lingkungan.

- a. Level 1: Sirkulasi udara yang baik
- b. Level 2: Sirkulasi cukup (kadang-kadang kotor).
- c. Level 3: Berbagai dan sirkulasi kotor
- d. Level 4: suhu panas dan basah
- e. Level 5: Berbahaya bagi kesehatan.

2. METODE

Bentuk penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode studi kasus dengan objek penelitian yaitu seluruh karyawan CV Sinar Harapan. Adapun metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode Sensus, yakni semua populasi dijadikan sebagai sampel.

Dalam penelitian ini, definisi operasional variabelnya adalah sebagai berikut:

1. Pendidikan
2. Pengalaman
3. Tanggung jawab terhadap Alat dan Peralatan
4. Tanggung jawab terhadap Material dan Produk
5. Rentang kendali
6. Prakarsa
7. Tanggung Jawab Data Rahasia
8. Keterampilan sosial (Teamwork dan Komunikasi)
9. Visual Perhatian (Hati-hati dan presisi)
10. Tanggung Jawab Catatan dan Laporan

11. Keselamatan Kerja

12. Upaya fisik

13. Lingkungan kerja

Dalam penelitian ini, data yang diperoleh akan dianalisis kuantitatif. Jawaban dari responden melalui kuesioner yang telah dibagikan dikelompokkan sesuai dengan kriteria masing-masing, disajikan dalam bentuk tabel, persentase dan dianalisis, kemudian ditarik kesimpulan.

Jika data telah terkumpul, selanjutnya diadakan analisis data dengan cara Tabulasi. Yang termasuk dalam kegiatan ini antara lain memberikan skor (scoring) terhadap jawaban responden menurut kaidah yang tepat, kemudian menyajikan data tersebut ke dalam tabel menurut kategori jawaban serta menghitung frekuensi dari masing-masing kategori.

Pengolahan data sesuai dengan pendekatan penelitian. Pada bagian ini data diolah dengan menggunakan rumus-rumus atau aturan-aturan yang ada, sesuai dengan pendekatan penelitian atau rancangan yang digunakan.

Adapun rumus yang akan digunakan dalam penelitian ini sb:

Rumus Point level:

$$\sum x = x_1 + x_2 + \dots + x_n \times 10$$

Rumus Dasar :

$$Y = ax + b$$

Rumus Sistem Pembayaran :

$$\begin{aligned} \sum xy &= a \sum x^2 + b \sum x \\ \sum y &= a \sum x + bn \end{aligned}$$

Details :

$$\sum xy = \text{Salary cost calculation amount}$$

$$a \sum x^2 = \text{Salary cost quadrant}$$

$$b \sum x = \text{Salary cost (b)}$$

$$\sum y = \text{Starting salary amount}$$

$$a \sum x = \text{Salary cost (a)}$$

$$bn = \text{Population amount}$$

Prosedur Pengambilan data penelitian menggunakan data primer, yaitu data diambil langsung melalui distribusi kuesioner kepada karyawan.

Cara Pengumpulan Data Pengambilan data penelitian dilakukan dengan cara-cara sebagai berikut:

1. Pengamatan/Observasi

Observasi dengan melakukan pengamatan langsung pada obyek yang diteliti atau dapat dirumuskan sebagai proses pencatatan pola perilaku subyek (orang), obyek(benda) atau

kejadian sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti.

2. Wawancara dan Diskusi

Wawancara dan diskusi dengan direktur, untuk memperoleh informasi mendalam tentang berbagai hal yang berkaitan dengan system pemberian kompensasi.

3. Kuesioner

Teknik ini dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan kepada responden untuk dijawab, kemudian dari jawaban setiap pertanyaan tersebut ditentukan skornya dengan menggunakan point level.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Sistem Pembayaran Pada CV Sinar Harapan Berdasarkan Standardisasi Pengukuran Dasar Dalam Aplikasi Pembayaran

Tabel 1 Tingkat Point Posisi Manajer Berdasarkan Standardisasi Pengukuran Dasar Dalam Aplikasi Pembayaran

Bobot Pilihan	Jawaban	Bobot
Tingkat Pendidikan Terakhir	S2	5
Lama Kerja	49-60	4
Tanggung jawab terhadap peralatan (dlm Rp)	<1 jt	1
Tanggung jawab terhadap material dan produk (dlm Rp)	>2,5 jt	5
Jumlah bawahan yang dimiliki	5-10 org	2
Inisiatif Pekerjaan	Kompleks	4
Tanggung Jawab terhadap Data Rahasia Perusahaan	Bertanggung Jawab	5
Hubungan Kerja Sama dan Komunikasi	Sering dan Sangat Penting	5
Ketelitian dan Kecermatan	Beban berat untuk jangka waktu lama	5
Tanggung jawab terhadap pelaporan	Kecil	2
Resiko pekerjaan	Tidak ada	1
Usaha Fisik Pekerjaan	Sedikit jalan	2
kondisi tempat kerja	Udara bersih	1
Total Point (x)		420

Tabel 2 Tingkat Point Posisi Admin Berdasarkan Standardisasi Pengukuran Dasar Dalam Aplikasi Pembayaran

Bobot Pilihan	Jawaban	Bobot
Tingkat Pendidikan Terakhir	SMA	3
Lama Kerja	<25 bln	1
Tanggung jawab terhadap	2 - 2,5 jt	4

peralatan (dlm Rp)		
Tanggung jawab terhadap material dan produk (dlm Rp)	< 1 jt	1
Jumlah bawahan yang dimiliki	< 5 org	1
Inisiatif Pekerjaan	Rutinitas	2
Tanggung Jawab terhadap Data Rahasia Perusahaan	Terbatas	2
Hubungan Kerja Sama dan Komunikasi	ke atas dan samping	2
Ketelitian dan Kecermatan	perlu beban cukup berat	3
Tanggung jawab terhadap pelaporan	besar	4
Resiko pekerjaan	tidak ada	1
Usaha Fisik Pekerjaan	Duduk	1
kondisi tempat kerja	ventilasi cukup	2
Total Point (X)		270

Tabel 3 Tingkat Point Posisi Kepala Gudang Berdasarkan Standardisasi Pengukuran Dasar Dalam Aplikasi Pembayaran

Bobot Pilihan	Jawaban	Bobot
Tingkat Pendidikan Terakhir	SMA	3
Lama Kerja	25-36 bln	2
Tanggung jawab terhadap peralatan (dlm Rp)	>2,5 jt	5
Tanggung jawab terhadap material dan produk (dlm Rp)	>2,5 jt	5
Jumlah bawahan yang dimiliki	< 5 org	1
Inisiatif Pekerjaan	Prosedur	3
Tanggung Jawab terhadap Data Rahasia Perusahaan	Tidak	1
Hubungan Kerja Sama dan Komunikasi	ke atas	1
Ketelitian dan Kecermatan	beban berat untuk jangka waktu lama	5
Tanggung jawab terhadap pelaporan	sangat besar	5
Resiko pekerjaan	merusak tubuh	3
Usaha Fisik Pekerjaan	beban 25-50 kg	4
kondisi tempat kerja	suhu panas dan lembab	4
Total Point (x)		420

Tabel 4 Tingkat Point Posisi Staf Gudang Berdasarkan Standardisasi Pengukuran Dasar Dalam Aplikasi Pembayaran

Bobot Pilihan	Jawaban	Bobot
Tingkat Pendidikan Terakhir	SMP	2
Lama Kerja	<25 bln	1
Tanggung jawab terhadap peralatan (dlm Rp)	< 1 jt	1
Tanggung jawab terhadap material dan produk (dlm Rp)	1,5 - 2 jt	3
Jumlah bawahan yang dimiliki	< 5 org	1
Inisiatif Pekerjaan	Instruksi	1
Tanggung Jawab terhadap Data Rahasia Perusahaan	Tidak	1
Hubungan Kerja Sama dan Komunikasi	ke atas	1
Ketelitian dan Kecermatan	perlu tanpa beban	2
Tanggung jawab terhadap pelaporan	tidak ada	1
Resiko pekerjaan	Jiwa	5
Usaha Fisik Pekerjaan	beban >50 kg	5
kondisi tempat kerja	suhu panas dan lembab	4
Total Point (x)		280

Tabel 5 Tingkat Point Posisi Sales Berdasarkan Standardisasi Pengukuran Dasar Dalam Aplikasi Pembayaran

Bobot Pilihan	Jawaban	Bobot
Tingkat Pendidikan Terakhir	SMA	3
Lama Kerja	25-36 bln	2
Tanggung jawab terhadap peralatan (dlm Rp)	>2,5 jt	5
Tanggung jawab terhadap material dan produk (dlm Rp)	>2,5 jt	5
Jumlah bawahan yang dimiliki	< 5 org	1
Inisiatif Pekerjaan	Tindakan Langsung	5
Tanggung Jawab terhadap Data Rahasia Perusahaan	Terbatas	2
Hubungan Kerja Sama dan Komunikasi	keluar intensif	4
Ketelitian dan Kecermatan	perlu tanpa beban	2
Tanggung jawab terhadap pelaporan	besar	4
Resiko pekerjaan	tidak ada	1
Usaha Fisik Pekerjaan	Sedikit jalan	2
kondisi tempat kerja	suhu variasi dan kotor	3
Total Point (x)		390

Tabel 6 Tingkat Point Posisi Admin Berdasarkan Standardisasi Pengukuran Dasar Dalam Aplikasi Pembayaran

Bobot Pilihan	Jawaban	Bobot
Tingkat Pendidikan Terakhir	SMA	3
Lama Kerja	25-36 bln	2
Tanggung jawab terhadap peralatan (dlm Rp)	>2,5 jt	5
Tanggung jawab terhadap material dan produk (dlm Rp)	>2,5 jt	5
Jumlah bawahan yang dimiliki	< 5 org	1
Inisiatif Pekerjaan	Tindakan Langsung	5
Tanggung Jawab terhadap Data Rahasia Perusahaan	Tidak	1
Hubungan Kerja Sama dan Komunikasi	ke atas	1
Ketelitian dan Kecermatan	beban berat untuk jangka waktu lama	5
Tanggung jawab terhadap pelaporan	tidak ada	1
Resiko pekerjaan	Jiwa	5
Usaha Fisik Pekerjaan	beban >50 kg	5
kondisi tempat kerja	berbahaya bagi kesehatan	5
Total Point (x)		440

Struktur Gaji

Tabel 7 Struktur Gaji

Posisi	x (Point)	y (Gaji Awal) (Rp)	xy (*1000) (Rp)	x ² (Rp)	Y (ax+) (Rp)
Manager	420	3.200.000	1.344.000	176.400	1.990.804
Admin	270	1.600.000	432.000	72.900	1.490.892
Kepala Gudang	420	2.200.000	924.000	176.400	1.990.804
Staf Gudang	280	1.400.000	392.000	78.400	1.524.219
Sales	390	1.350.000	526.500	152.100	1.890.822
Supir	440	1.195.000	525.800	193.600	2.057.459
	2220	10.945.000	4.144.300	849.800	10.945.000

Tabel 8 Perhitungan Kompensasi Setiap Divisi Pada Cv Sinar Harapan Berdasarkan Standardisasi Pengukuran Dasar Dalam Aplikasi Pembayaran

N o	Posit ion	Job Poi nts	Actua ly Mont hly (Rp)	Mid Point Sallar y (Rp)	Basic Salary 0,7* MP (Rp)	Top Salar y 1,3* MP (Rp)
1	Man ager	420	3.200 .000	1.990 .804	1.393. 563	2.588 .045
2	Adm in	270	1.600 .000	1.490 .892	1.043. 624	1.938 .160
3	Kepa la Guda ng	420	2.200 .000	1.990 .804	1.393. 563	2.588 .045
4	Staf Guda ng	280	1.400 .000	1.524 .219	1.066. 954	1.981 .485
7	Sales	390	1.350 .000	1.890 .822	1.323. 575	2.458 .068
9	Supir	440	1.195 .000	2.057 .459	1.440. 221	2.674 .697

Sumber : Analisis Data, 2016

Dari tabel di atas, jadi dibuat analisa sebagai berikut:

1. Manajer

Untuk level manajer yang memiliki 420 Point Pekerjaan dengan gaji yang diterima sekarang adalah Rp. 3.200.000. Gaji rata-rata yang bisa diberikan adalah Rp. 1.990.840, gaji terendah yang bisa diberikan Rp. 1.393.563, dan gaji tertinggi yang bisa diberikan adalah Rp. 2.588.045.

Kalau dilihat dari gaji yang paling tinggi yang seharusnya diterima seorang manajer yaitu Rp. 2.588.045, dapat terlihat bahwa gaji yang diterima manajer CV Sinar harapan sekarang melebihi dari gaji tertinggi yang seharusnya diterima, adapun selisihnya mencapai Rp. 611.955.

Hal ini bisa dikarenakan karena Faktor Pendidikan Terakhir S2, tanggung jawab terhadap material dan produk lebih dari 2,5 juta, tanggung jawab terhadap data rahasia perusahaan, hubungan kerja sama dan komunikasi yang sering dan sangat penting, ketelitian dan kecermatan yang sangat tinggi.

2. Admin

Untuk level admin yang memiliki 270 Point Pekerjaan dengan gaji yang diterima sekarang adalah Rp. 1.600.000. Gaji rata-rata yang bisa diberikan adalah Rp. 1.490.892, gaji terendah yang bisa diberikan Rp. 1.043.624, dan gaji tertinggi yang bisa diberikan adalah Rp. 1.938.160. Kalau dilihat dari gaji yang paling tinggi yang seharusnya diterima seorang Admin yaitu Rp. 1.938.160, dapat terlihat bahwa gaji yang diterima

admin CV Sinar harapan sekarang kurang dari gaji tertinggi yang seharusnya diterima, adapun selisihnya mencapai Rp. 338.160

Hal ini bisa dikarenakan karena Faktor lama kerja yang kurang dari 25 bulan, tanggung jawab terhadap material dan produk yang kurang dari 1 juta, jumlah bawahan tidak ada, resiko pekerjaan hampir tidak ada, dan hampir semua pekerjaan dilakukan dengan cara duduk.

3. Kepala Gudang

Untuk level kepala gudang yang memiliki 420 Point Pekerjaan dengan gaji yang diterima sekarang adalah Rp. 2.200.00. Gaji rata-rata yang bisa diberikan adalah Rp. 1.990.804, gaji terendah yang bisa diberikan Rp. 1.393.563, dan gaji tertinggi yang bisa diberikan adalah Rp. 2.588.045

Kalau dilihat dari gaji yang paling tinggi yang seharusnya diterima seorang kepala gudang yaitu Rp. 2.588.045, dapat terlihat bahwa gaji yang diterima kepala gudang CV Sinar harapan sekarang kurang dari gaji tertinggi yang seharusnya diterima, adapun selisihnya mencapai Rp. 388.045

Hal ini bisa dikarenakan karena Faktor jumlah bawahan yang dimiliki kurang dari 5 orang, tidak bertanggung jawab terhadap data rahasia perusahaan . dan hubungan kerjasama dan komunikasi hanya ke atas.

4. Staf Gudang

Untuk level staf gudang yang memiliki 280 Point Pekerjaan dengan gaji yang diterima sekarang adalah Rp. 1.400.000. Gaji rata-rata yang bisa diberikan adalah Rp. 1.524.219, gaji terendah yang bisa diberikan Rp. 1.066.954, dan gaji tertinggi yang bisa diberikan adalah Rp. 1.981.485

Kalau dilihat dari gaji yang paling tinggi yang seharusnya diterima seorang staf gudang yaitu Rp. 1.981.485, dapat terlihat bahwa gaji yang diterima staf gudang CV Sinar harapan sekarang kurang dari gaji tertinggi yang seharusnya diterima, adapun selisihnya mencapai Rp. 581.485

Hal ini bisa dikarenakan karena Faktor lama kerja yang kurang dari 25 bulan, tanggung jawab terhadap peralatan yang kurang dari 1 juta, tidak ada bawahan, bekerja berdasarkan instruksi, tidak bertanggung jawab terhadap data rahasia perusahaan, hubungan kerja sama dan komunikasi hanya ke atas, tidak perlu membuat laporan pertanggungjawaban pekerjaan.

5. Sales

Untuk level sales yang memiliki 390 Point Pekerjaan dengan gaji yang diterima sekarang adalah Rp. 1.350.000. Gaji rata-rata yang bisa diberikan adalah Rp. 1.890.822, gaji terendah yang bisa diberikan Rp. 1.323.575, dan gaji tertinggi yang bisa diberikan adalah Rp. 2.458.068

Kalau dilihat dari gaji yang paling tinggi yang seharusnya diterima seorang sales yaitu Rp. 2.458.068, dapat terlihat bahwa gaji yang diterima sales CV Sinar harapan sekarang kurang dari gaji tertinggi yang seharusnya diterima, adapun selisihnya mencapai Rp. 1.108.068.

Hal ini bisa dikarenakan karena Faktor tidak adanya bawahan yang dimiliki, serta resiko pekerjaan yang hampir tidak ada.

Selisih pembayaran tersebut biasanya diberikan sebagai bonus apabila sales mampu mencapai target tertentu, tergantung tingkat pencapaian masing-masing sales

6. Supir

Untuk level supir yang memiliki 440 Point Pekerjaan dengan gaji yang diterima sekarang adalah Rp. 1.195.000. Gaji rata-rata yang bisa diberikan adalah Rp. 2.057.459, gaji terendah yang bisa diberikan Rp. 1.440.221, dan gaji tertinggi yang bisa diberikan adalah Rp. 2.674.697.

Kalau dilihat dari gaji yang paling tinggi yang seharusnya diterima seorang supir yaitu Rp. 2.674.697, dapat terlihat bahwa gaji yang diterima staf gudang CV Sinar harapan sekarang kurang dari gaji tertinggi yang seharusnya diterima, adapun selisihnya mencapai Rp. 1.479.697.

Hal ini bisa dikarenakan karena Faktor tidak adanya bawahan yang dimiliki, tidak bertanggung jawab pada data rahasia perusahaan, hubungan kerjasama dan komunikasi ke atas saja, tidak perlu membuat laporan pertanggungjawaban.

Selisih pembayaran tersebut biasanya diberikan kepada supir berupa tanda terima kasih apabila barang yang dikirim tidak mengalami kerusakan sampai ke tujuan.

4. KESIMPULAN

Adapun kesimpulan yang dapat ditarik dari pembahasan yang ada adalah :

1. Dari berbagai posisi pekerjaan yang ada pada CV Sinar Harapan, Manajer ternyata dibayar lebih dibandingkan dengan gaji tertinggi yang seharusnya diterima manajer
2. Untuk posisi lainnya yakni admin, kepala gudang, staf gudang, sales dan supir dibayar kurang dari gaji tertinggi yang bisa mereka dapatkan. Walaupun demikian admin dan kepala gudang menerima gaji lebih dari rata-

rata gaji yang diberikan pada kedua posisi tersebut.

3. Dan untuk posisi staf gudang walaupun pembayaran kurang dari rata-rata yang bisa diterima, tetapi tetap melebihi standar minimum gaji yang bisa diterima staf gudang.
4. Hanya posisi sales dan supir saja yang dibayar kurang, bahkan kurang dari standar minimum yang seharusnya bisa diterima mereka.
5. Tentunya kelebihan maupun kekurangan pembayaran tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor pekerjaan sebagai penentu pemberian kompensasi berupa gaji

Berdasarkan hasil pembahasan dan pengamatan selama penelitian, berikut ini dikemukakan saran-saran bagi perusahaan:

1. Perusahaan sudah saatnya menggunakan standarisasi pengukuran dasar dalam aplikasi pembayaran agar karyawan bisa dibayar sesuai dengan apa yang menjadi hak mereka sebagai karyawan.
2. Apabila perusahaan merasa berat untuk memberikan kompensasi dengan pembayaran tertinggi, perusahaan hanya cukup memastikan bahwa minimal pembayaran rata-rata bisa karyawan dapatkan
3. Dan untuk karyawan yang tidak terlalu memberikan kontribusi buat perusahaan dan belum ada pemutusan hubungan kerja, perusahaan bisa menggunakan standar minimum pembayaran gaji.

5 REFERENSI

- Bartol, Kathryn, M, and Martin, David, C, Management, Third Edition, McGrawhill, Singapore, 2001.
- Indriantoro, Nur, dan Bambang Supomo Metodologi Penelitian Bisnis Edisi I Cetakan Kedua, Penerbit BPFE, Yogyakarta, 2002.
- Noe, Raymond A, Human Resource Management: Gaining Competitive Advantage. Third Edition. The McGraw Hill Companies, Singapore, 2000.
- Robert L. Mathis dan John H. Jackson, "Human Resources Management", 9th Edition (2002)
- Simamora, Henry, Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi III, Cetakan Kesatu, Bagian Penerbitan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi TKPN, 2004.

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL BPJS KESEHATAN DI KOTA PONTIANAK

Vivi¹⁾, Sugianto²⁾

^{1) 2)} Prodi Bahasa Inggris (Konsentrasi Business English & Management), Politeknik Tonggak Equator

¹⁾email : viv_limas@yahoo.com

²⁾email : sugianto.polteq@gmail.com

Abstract

Quality of service is one of the key in facing the competitive world. A good service quality will create satisfaction for customers so that they will remain satisfy. Certainly, BPJS Kesehatan as a government-appointed organizer agency that provides health services to the community. As a company that engages in services, the quality of service plays an important role to create satisfaction for participants BPJS Kesehatan. The purpose of this research is to find out the quality of service (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy) at Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama BPJS Kesehatan in Pontianak City. This research is a descriptive research that will use qualitative analysis. The Technique of sampling is purposive sampling and snowball sampling. The data are collected through questionnaires, interviews and literatures. The study shows that Tangible, Reliability, Responsiveness and Assurance variables have high value for the respondent. However, Empathy variable has a sufficient value for the respondent. The research suggests on improving empathy of medical and non-medical personnel, increasing cooperation of private hospitals, advanced tools and completeness of drug, a clear schedule of practice.

Keywords :Service Quality

1. PENDAHULUAN

Kehidupan ekonomi manusia tidak lepas dari pendapatan dan pengeluaran. Situasi yang sering terjadi adalah pengeluaran yang tidak berimbang dengan pendapatan. Salah satu pengeluaran tidak terduga adalah saat seseorang sakit, apalagi jika tergolong penyakit berat yang membutuhkan biaya pengobatan yang cukup besar dan berkelanjutan. Kondisi ini tentunya mempengaruhi kemampuan seseorang dalam memenuhi kebutuhan hidup karena pada umumnya biaya perawatan kesehatan seseorang menjadi tinggi dari hari ke hari.

Di Indonesia, khususnya di Kota Pontianak, fasilitas layanan kesehatan masyarakat kurang mampu tergolong masih rendah. Biaya kesehatan yang meningkat dari waktu ke waktu menyebabkan masyarakat kurang mampu enggan untuk berobat ke dokter atau ke layanan kesehatan yang memadai. Maka pada tanggal 19 Oktober 2004, UU No. 40/2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang disahkan oleh Presiden Megawati Soekarnoputri dalam rangka mewujudkan kesejahteraan seluruh penduduk di Indonesia melalui peningkatan status kesehatan masyarakat. SJSN diwujudkan dengan dibentuknya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan pada tanggal 31 Desember 2013 dan mulai beroperasi pada tanggal 1 Juli 2014. Sebagai bentuk fasilitas layanan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia, BPJS Kesehatan

memberikan beberapa layanan yaitu Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan (FKTL).

Bersumber dari data Biro Pusat Statistik Kota Pontianak diketahui bahwa jumlah penduduk Kota Pontianak pada tahun 2015 sejumlah 598.097 jiwa (sumber <https://pontianakkota.bps.go.id>). Perbandingan antara jumlah penduduk kota Pontianak dengan fasilitas kesehatan yang tersedia dari BPJS Kesehatan belum sebanding. Maka hal tersebut akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan BPJS. Meningkatnya jumlah peserta BPJS Kesehatan menandakan meningkatnya minat masyarakat untuk memperoleh layanan kesehatan yang ditawarkan oleh BPJS Kesehatan. Dengan demikian, penting bagi BPJS Kesehatan untuk memperhatikan kualitas pelayanannya dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik kepada para peserta BPJS karena Sudah lebih dari dua tahun BPJS Kesehatan menjalankan perannya sebagai pelaksana program jaminan sosial di bidang kesehatan melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional – Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu kunci dalam menghadapi dunia persaingan. Pelayanan terhadap pelanggan ini sangat penting karena hal ini berorientasi terhadap kepuasan

pelanggan sehingga diharapkan pelanggan yang puas akan menjadi pelanggan yang loyal bagi suatu institusi. Adapun variabel-variabel dari kualitas pelayanan, antara lain kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan/kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*).

Kualitas pelayanan yang baik tentu saja akan menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Kepuasan tersebut akan membuat konsumen untuk tetap setia kepada perusahaan tersebut. Konsumen tersebut tidak akan beralih kepada produk pesaing. Dalam hal ini, BPJS Kesehatan merupakan lembaga yang ditunjuk pemerintah untuk memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, maka kualitas pelayanan memegang peranan penting untuk menciptakan kepuasan peserta BPJS Kesehatan. Maka dari itu, peneliti merasa tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan dari BPJS Kesehatan dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Program Jaminan Kesehatan Nasional BPJS Kesehatan di Kota Pontianak.**”

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan (bukti fisik/berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian, empati) pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Program Jaminan Kesehatan Nasional BPJS Kesehatan di Kota Pontianak.

Menurut Parasuraman, dkk (1988) lima dimensi SERVQUAL yaitu:

1. Bukti Fisik / Berwujud (*tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan tersebut dijadikan sebagai titik tolak dalam penyusunan *item-item* instrumen yang berupa

pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

4. Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
5. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

2. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi deskriptif yang bertujuan untuk memperoleh deskripsi data yang mampu menggambarkan komposisi dan karakteristik dari unit yang diteliti tanpa menjelaskan hubungan sebab akibat antar variabel. Peneliti mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, penyebaran kuesioner kepada responden, buku atau literatur, dan website dari berbagai sumber terkait. Lokasi Penelitian adalah di kota Pontianak. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta BPJS Kesehatan di Kota Pontianak. Metode pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 50 responden yang sudah berumur 21 tahun ke atas. Peneliti juga melakukan wawancara secara acak kepada 50 orang masyarakat terkait dengan kepesertaan BPJS Kesehatan. Variabel-variabel dalam penelitian ini adalah Bukti Fisik/Berwujud (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan dan Kepastian (*Assurance*), Empati (*Empathy*). Pengukuran variabel penelitian dengan menggunakan skala *likert* yaitu suatu skala pengukuran yang menjabarkan variabel-variabel penelitian menjadi indikator variabel, kemudian indikator variabel

pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap *item* dari instrumen yang dipergunakan mempunyai

gradasi nilai kualitatif dari yang sangat positif sampai yang sangat negatif yang berupa kata-kata kemudian dikuantitatifkan dengan memberikan nilai atau skor yang berupa angka, sebagai berikut: sangat setuju (5), setuju (4), ragu-ragu (3), tidak setuju (2), sangat tidak setuju (1) (Sugiyono). Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis secara kualitatif dengan

menggunakan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data atau informasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti maka diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 1 Jumlah Peserta yang terdaftar dan Peserta Kunjungan Periode Juni – Agustus 2016 di Kota Pontianak

No.	Jenis FKTP	Tempat Praktek	Juni 2016		Juli 2016		Agustus 2016	
			Peserta Terdaftar	Peserta Kunjungan	Peserta Terdaftar	Peserta Kunjungan	Peserta Terdaftar	Peserta Kunjungan
1	Dokter Praktek Perorangan	18	74,380	4,279	73,722	3,122	73,545	3,990
2	Klinik POLRI, TNI, Pratama	9	27,320	1,932	27,654	1,821	29,449	2,436
3	Praktek Dokter Gigi	6	53,783	482	53,329	482	53,380	509
4	Puskesmas	21	211,064	15,326	211,604	13,027	221,295	10,744
Total		54	366,547	22,019	366,309	18,452	377,669	17,679
Persentase (%)					(0,07)	(16,20)	3,10	(4,19)

Sumber: data dari kantor BPJS Kesehatan Pontianak, 2016

Dari tabel 1 dapat dilihat bahwa jumlah peserta yang terdaftar dan melakukan kunjungan mengalami penurunan dan peningkatan. Mayoritas peserta memilih Puskesmas dan Dokter Praktek Perorangan untuk mendapatkan layanan kesehatan. Di antara jenis FKTP di atas, praktek dokter gigi memiliki jumlah pendaftar yang stabil, namun peserta kunjungan masih sedikit. Hal ini dikarenakan kurangnya kepercayaan masyarakat pada dokter gigi, dan adanya kekecewaan yang dikarenakan keterbatasan layanan yang diterima, misalnya tidak melayani penggunaan bius pada saat tambal gigi (apabila tidak menggunakan fasilitas BPJS, penggunaan bius dapat dilakukan). Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada 50 orang penduduk Kota Pontianak secara acak, diketahui bahwa sebagian dari mereka kecewa dengan fasilitas yang tersedia, baik yang dilakukan oleh tenaga medis dan non medis, ketersediaan obat,

prosedur pengobatan lanjutan yang tidak jelas, dan alasan lainnya. Adapula masyarakat Pontianak yang sudah terdaftar, namun tidak memanfaatkan fasilitas BPJS Kesehatan dikarenakan kepercayaan terhadap kualitas tenaga medis dan obat yang disediakan, masih rendah. Dari hasil observasi dan data yang diperoleh dari Kantor BPJS Kota Pontianak, diketahui bahwa pada FKTP Dokter Praktek Perorangan, ada yang memiliki jumlah peserta terdaftar yang sangat banyak, dan adapula yang sedikit. Namun, hal ini tidak terjadi pada jenis FKTP Puskesmas yang memiliki ketersediaan alat dan obat yang lebih lengkap.

Jumlah peserta terdaftar pada jenis FKTP dapat berubah, hal ini dikarenakan peserta BPJS Kesehatan berhak melakukan pemindahan jenis FKTP. Peserta BPJS berhak untuk pindah jenis FKTP apabila peserta pindah alamat, ataupun tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Tabel 2 Karakteristik Responden Peserta BPJS Kesehatan di Pontianak

Karakteristik	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-Laki	18	36
	Perempuan	32	64
Pendidikan Terakhir	SMA / SMK	24	48
	Diploma III	4	8
	Strata 1	14	28
	Strata 2	7	14
	Strata 3	-	-
	Lainnya	1	2
Usia	21-30 Tahun	33	66
	31-40 Tahun	9	18
	41-50 Tahun	6	12
	51-60 Tahun	1	2
	> 60 Tahun	1	2
Pekerjaan	Pegawai Negeri Sipil	5	10
	Karyawan Swasta	40	80
	Wirausahawan	-	-
	Lainnya	5	10
Jenis Faskes Tingkat Pertama	Dokter Praktek		
	Perorangan	23	46
	Klinik/Puskesmas	27	54
Frekuensi Kunjungan /Tahun	1 kali	24	48
	2-4 kali	21	42
	> 4 kali	5	10

Sumber: data olahan, 2016

Dalam penelitian ini, mayoritas responden sejumlah 64% berjenis kelamin perempuan. Keperawatan BPJS Kesehatan berlaku untuk seluruh warga negara Indonesia, namun dalam penelitian ini kebanyakan responden memiliki latar pendidikan terakhir dari Sekolah Menengah Atas dengan usia berada pada rentangan 21-33 tahun dan berprofesi sebagai karyawan swasta. Para responden yang berprofesi sebagai karyawan swasta menjadi peserta BPJS Kesehatan karena didaftarkan dan ditanggung oleh perusahaan. Kemudian jenis Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama yang paling banyak dikunjungi oleh responden dalam penelitian ini adalah klinik atau puskesmas karena fasilitas yang dimiliki jauh lebih lengkap daripada tempat dokter praktek perorangan. Mayoritas frekuensi kunjungan responden per tahun hanya 1 kali karena mereka memang jarang sakit. Apabila penyakit yang diderita tidak terlalu parah maka mereka lebih memilih minum obat umum yang dapat dibeli

secara bebas di apotik. Sehingga frekuensi kunjungan hanya 1 kali.

Penentuan kategori rata-rata variabel penelitian didasarkan atas perhitungan kategori nilai rata-rata yang dapat diformulasikan sebagai berikut.

$$\text{Rentang skor} = \frac{(\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah})}{\text{jumlah kelas}}$$

$$= (5 - 1) : 3$$

$$= 0,8$$

Maka kategori nilai rata-rata variabel adalah:

1,0 – 1,7 = sangat rendah

1,8 – 2,5 = rendah

2,6 – 3,3 = sedang

3,4 – 4,1 = tinggi

4,2 – 5,0 = sangat tinggi

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Untuk mengetahui penilaian responden terhadap variabel Bukti Fisik (*Tangible*) dapat dilihat pada Tabel 5.3 berikut:

Tabel 3 Penilaian Responden Terhadap Indikator dari Variabel Bukti Fisik (*Tangible*)

A. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	SS	S	N	TS	STS	Rata-Rata
1. Kebersihan dan kenyamanan tempat praktek	8	35	5	1	1	3.96
2. Kelengkapan dan kebersihan alat-alat medis yang dipakai	3	32	14	1	0	3.74
3. Kecanggihan peralatan medis yang digunakan	3	23	19	4	1	3.46
4. Kelengkapan obat yang dibutuhkan	6	32	9	3	0	3.82
5. Kerapian dan kebersihan penampilan dokter/ petugas medis/non medis	12	31	6	0	1	4.06
6. Lokasi yang mudah dijangkau untuk mendapatkan pelayanan	16	28	5	1	0	4.18
Rata-rata Variabel						3.87
Kategori						Tinggi

Sumber: data olahan, 2016

Berdasarkan tabel 3, terlihat penilaian responden terhadap variabel Bukti Fisik (*Tangible*) sebagai berikut:

- a. Mayoritas responden sejumlah 70% menyatakan setuju bahwa tempat penyedia Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) seperti tempat praktek dokter perorangan, klinik dan puskesmas menyediakan tempat yang bersih dan nyaman bagi mereka. Kemudian terdapat 16% responden yang sangat setuju bahwa tempat FKTP sangat bersih dan nyaman. Namun dari total 50 orang responden, masih terdapat 10% responden yang menjawab netral dan 4% responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju dikarenakan kadang mereka harus berdesakan di ruang tunggu dokter yang sempit, tanpa jendela dan hanya mengandalkan sebuah kipas. Selain tidak nyaman, kadang ruang tunggu juga kotor dikarenakan tidak tersedianya tong sampah, sehingga peserta membuang sampah sembarangan.
- b. Mayoritas responden sejumlah 64% menyatakan bahwa alat yang tersedia di FKTP lengkap dan bersih, seperti timbangan badan, tempat tidur untuk pemeriksaan, stetoskop, alat tensi darah, miniatur ataupun poster kesehatan. Jika pasien memerlukan pemeriksaan yang lebih spesifik maka yang bersangkutan akan dirujuk ke dokter spesialis yang berada pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan. Terdapat 6% responden yang sangat setuju, 28% responden yang menyatakan netral dan 2% yang tidak setuju. Adapun alasan responden yang menyatakan netral dan tidak setuju karena untuk memeriksa gula darah, asam urat, kolesterol dan penyakit *thypus*, pasien harus dirujuk ke puskesmas atau klinik. Dengan kata lain, fasilitas dari FKTP belum *one stop service*.
- c. Mayoritas responden sejumlah 46% menyatakan setuju bahwa peralatan medis

yang digunakan di FKTP canggih. Namun terdapat 38% responden menyatakan netral, 8% tidak setuju dan 2% sangat tidak setuju. Hal ini dikarenakan tidak tersedia alat digital untuk pemeriksaan darah tahap awal di FKTP. Selain itu, terdapat dokter yang masih menggunakan stetoskop standar, alat tensi yang sudah tua dan kurang akurat, dan tidak tersedianya nebulizer (alat uap) atau oksigen bagi penderita gangguan pernafasan.

- d. Mayoritas responden sejumlah 64% menyatakan setuju dan 12% menyatakan sangat setuju bahwa obat yang tersedia di FKTP lengkap. Namun terdapat 18 % yang netral dan 6% responden menjawab tidak setuju, karena tidak tersedianya obat bagi peserta yang memiliki alergi terhadap obat sehingga harus membeli sendiri di apotik lain.
- e. Mayoritas responden sejumlah 62% menyatakan setuju dan 24% sangat setuju bahwa penampilan dari petugas medis dan non medis di FKTP rapi dan bersih. Terdapat 12% yang netral karena responden kurang memperhatikan penampilan mereka dan berfokus pada penyakit mereka sendiri. Namun terdapat 2% responden yang sangat tidak setuju karena terdapat petugas medis yang berpakaian *casual*.
- f. Berdasarkan Tabel 5.3 di atas, skor rata-rata jawaban responden untuk variabel Bukti Fisik (*Tangible*) adalah sebesar 3,87. Skor rata-rata jawaban responden terhadap variabel Bukti Fisik (*Tangible*) tersebut berada di rentang skor tinggi yaitu berada diantara (3,4 – 4,1). Nilai ini mengindikasikan bahwa penilaian responden terhadap variabel Bukti Fisik (*Tangible*) adalah tinggi.

2. Keandalan (*Reliability*)

Untuk mengetahui penilaian responden terhadap variabel Keandalan (*Reliability*) dapat dilihat pada Tabel 4 berikut:

Tabel 4 Penilaian Responden Terhadap Indikator dari Variabel Keandalan (*Reliability*)

B. Keandalan (<i>Reliability</i>)	SS	S	N	TS	STS	Rata-Rata
1. Kemudahan prosedur pendaftaran pemeriksaan	13	28	4	4	1	3.96
2. Ketepatan jadwal pelayanan (jadwal praktek)	8	25	8	9	0	3.64
3. Kecepatan pemeriksaan (diagnosa) dan pengobatan	5	32	8	5	0	3.74
4. Ketepatan pemeriksaan (diagnosa) dan pengobatan	6	32	7	5	0	3.78
Rata-rata Variabel						3.78
Kategori						Tinggi

Sumber : data olahan, 2016

Berdasarkan Tabel 4 di atas, terlihat penilaian responden terhadap variabel Keandalan (*Reliability*) sebagai berikut:

- Mayoritas responden sejumlah 56% menyatakan setuju dan 26% sangat setuju bahwa prosedur pendaftaran untuk pemeriksaan di FKTP adalah mudah, yaitu hanya dengan menunjukkan kartu peserta BPJS Kesehatan (KIS) kepada petugas pendaftaran, peserta dapat langsung menunggu di ruang tunggu. Bagi yang baru pertama kali melakukan kunjungan ke FKTP harus melengkapi informasi yang dibutuhkan. Terdapat 8% responden yang netral, 8% responden yang tidak setuju dan 2% yang sangat tidak setuju. Hal ini terjadi pada responden yang jenis FKTP di klinik dan puskesmas. Kartu BPJS yang harus dibawa adalah kartu yang asli, sehingga bagi mereka yang tidak membawa, akan ditolak dan diminta untuk kembali membawa kartu yang asli.
- Mayoritas responden sejumlah 50% menyatakan setuju dan 8% sangat setuju bahwa jadwal pelayanan khususnya jadwal praktek dokter tepat waktu. Terdapat 16 % responden yang netral karena kadang tepat waktu namun juga kadang harus menunggu. Namun, ada 18% responden yang tidak setuju karena setiap kali harus menunggu lama dengan waktu kedatangan dokter yang tidak dapat dipastikan oleh petugas pendaftaran.
- Mayoritas responden sejumlah 64% menyatakan setuju dan 10% sangat setuju bahwa dokter mampu mendiagnosa penyakit

pasien dan meresepkan obat dengan cepat. Namun terdapat 16% yang netral dan 10% yang tidak setuju karena pernah menunggu dokter membuka buku medis untuk menemukan jenis penyakit, dan adapula yang harus berobat beberapa kali untuk mengetahui jenis penyakit yang diderita.

- Mayoritas responden sejumlah 64% menyatakan setuju dan 12% sangat setuju bahwa dokter mampu mendiagnosa penyakit pasien dengan tepat dan meresepkan obat dengan tepat. Selain mampu meresepkan obat yang tepat sehingga penyakit segera sembuh, dokter juga memberikan nasehat untuk mencegah penyakit kambuh kembali. Namun terdapat 14% yang netral dan 10% yang tidak setuju karena sudah berkonsultasi beberapa kali namun masih belum sembuh dan harus minum obat yang banyak, tidak cocok dan mengalami alergi.
- Berdasarkan Tabel 5.4 diatas, skor rata-rata jawaban responden untuk variabel Keandalan (*Reliability*) adalah sebesar 3,78. Skor rata-rata jawaban responden terhadap variabel Keandalan (*Reliability*) tersebut berada di rentang skor tinggi yaitu berada diantara (3,4 – 4,1). Nilai ini mengindikasikan bahwa penilaian responden terhadap variabel Keandalan (*Reliability*) adalah tinggi.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Untuk mengetahui penilaian responden terhadap variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) dapat dilihat pada Tabel 5 berikut:

Tabel 5 Penilaian Responden Terhadap Indikator dari Variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*)

C. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	SS	S	N	TS	STS	Rata-Rata
1. Daya tanggap dokter/petugas medis dalam menyelesaikan keluhan penyakit pasien.	11	29	9	1	0	4
2. Kesigapan dan tindakan cepat dari dokter / petugas medis ketika pasien membutuhkan layanan kesehatan	7	27	12	4	0	3.74
3. Kemauan petugas non medis memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	10	27	9	4	0	3.86
Rata-rata Variabel						3.87
Kategori						Tinggi

Sumber : data olahan, 2016

Berdasarkan Tabel 5, terlihat penilaian responden terhadap variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) sebagai berikut:

- a. Mayoritas responden sejumlah 58% menyatakan setuju dan 22% sangat setuju bahwa dokter/petugas medis memiliki daya tanggap yang bagus terbukti dengan mereka ditangani dengan tepat sehingga mereka cepat sembuh. Apabila diagnosa awal dokter yang menyatakan pasien perlu penanganan lanjutan seperti rontgen, colonoscopy, dll, maka dokter segera membuat rujukan ke rumah sakit yang memberikan fasilitas yang segera dibutuhkan oleh pasien. Namun terdapat 18% responden yang netral dan 2% yang tidak setuju karena pengalaman yang pernah mereka alami seperti harus beberapa kali berobat untuk mengetahui penyakit yang diderita.
- b. Mayoritas responden sejumlah 54% menyatakan setuju dan 14% sangat setuju bahwa dokter/petugas medis sigap dan cepat ketika pasien yang sedang menunggu antrian membutuhkan bantuan seperti kantong muntah dan air gula hangat, juga dokter yang sigap membantu pasien yang tua untuk naik ke ranjang pemeriksaan. Namun terdapat 24% responden yang netral dan 8% yang tidak setuju karena terdapat dokter yang bersikap dingin terhadap pasien.
- c. Mayoritas responden sejumlah 54% menyatakan setuju dan 14% sangat setuju bahwa petugas non medis bersedia memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti seperti prosedur penggunaan obat yang telah diresepkan dokter. Terdapat 18% responden yang netral dan 8% yang tidak setuju karena petugas non medis yang mereka jumpai tidak banyak berbicara dan apabila pasien bertanya lebih lanjut, mereka memberikan tanggapan dengan meminta pasien untuk bertanya ke dokter.
- d. Berdasarkan Tabel 5.5 diatas, skor rata-rata jawaban responden untuk variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) adalah sebesar 3,87. Skor rata-rata jawaban responden terhadap variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) tersebut berada di rentang skor tinggi yaitu berada diantara (3,4 – 4,1). Nilai ini mengindikasikan bahwa penilaian responden terhadap variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) adalah tinggi.

4. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)

Untuk mengetahui penilaian responden terhadap variabel Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) dapat dilihat pada Tabel 5.6 berikut:

Tabel 6 Penilaian Responden Terhadap Indikator dari Variabel Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)

D. Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>)	SS	S	N	TS	STS	Rata-Rata
1. Komunikasi yang jelas dan lancar dari dokter mengenai keadaan pasien	10	34	5	1	0	4.06
2. Pengetahuan para dokter/petugas medis dalam memberikan layanan kesehatan	8	37	4	1	0	4.04
3. Pengetahuan para petugas non medis dalam memberikan pelayanan	7	30	12	1	0	3.86
4. Keahlian dan ketrampilan para dokter/petugas medis dalam memberikan layanan kesehatan	8	35	6	1	0	4
5. Keahlian dan ketrampilan para petugas non medis dalam memberikan pelayanan	0	32	18	0	0	3.64
6. Sikap yang ramah dan santun dari dokter/petugas medis dalam memberikan layanan kesehatan	17	23	5	4	1	4.02
7. Sikap yang ramah dan santun dari petugas non medis dalam memberikan pelayanan	1	18	20	9	2	3.14
8. Kemudahan pasien dalam menghubungi dokter / petugas medis ketika ada keluhan	5	24	15	6	0	3.56
Rata-rata Variabel						3.79
Kategori						Tinggi

Sumber : data olahan, 2016

Berdasarkan Tabel 6 di atas, terlihat penilaian responden terhadap variabel Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) sebagai berikut:

- Mayoritas responden sejumlah 68% menyatakan setuju dan 20% sangat setuju bahwa terdapat komunikasi yang jelas dari dokter mengenai keadaan pasien. Terdapat 10% responden yang memilih netral karena dokter banyak menggunakan istilah medis yang tidak dipahami pasien dan 2% responden yang tidak setuju karena pasien yang harus proaktif bertanya mengenai kejelasan penyakit yang diderita pasien.
- Mayoritas responden sejumlah 74% menyatakan setuju dan 16% sangat setuju bahwa dokter memiliki pengetahuan yang baik tentang kesehatan sehingga dokter dapat memberikan deskripsi yang jelas tentang gejala penyakit yang muncul dan akan dialami oleh pasien. Terdapat 85% responden yang memilih netral dan 2% responden yang tidak setuju karena dokter tidak mampu membuat kesimpulan atas penyakit yang diderita dan hanya meresepkan obat yang tidak efektif bagi penyakit pasien tersebut.
- Mayoritas responden sejumlah 60% menyatakan setuju dan 14% sangat setuju bahwa petugas non medis memiliki pengetahuan yang baik tentang prosedur layanan kesehatan dari BPJS. Terdapat 24% netral dan 2% tidak setuju karena tidak semua petugas non medis yang mengetahui prosedur tertentu sehingga harus mencari petugas yang lebih tahu.
- Mayoritas responden sejumlah 70% menyatakan setuju dan 16% sangat setuju bahwa dokter/petugas medis memiliki keahlian dan ketrampilan yang baik dalam menyembuhkan pasien. Terdapat 12% responden yang memilih netral dan 2% responden yang tidak setuju karena terdapat

dokter yang kurang mahir menyuntik pasien sehingga lengan pasien bengkak beberapa hari, dan adapula dokter yang tidak tepat menyebutkan gejala yang akan dialami pasien.

- Mayoritas responden sejumlah 64% menyatakan setuju petugas non medis memiliki keahlian dan ketrampilan yang baik dalam memberikan layanan. Namun terdapat 36% yang menjawab netral karena terdapat petugas non medis yang salah memasukkan kertas petunjuk pemakaian obat, tidak dapat menjelaskan khasiat obat, dan lambat dalam mencari catatan medis pasien dikarenakan data yang belum terkomputerisasi.
- Mayoritas responden sejumlah 46% menyatakan setuju dan 34% sangat setuju bahwa dokter/petugas medis bersikap ramah dan santun dalam melayani pasien. Terdapat 10% yang netral karena dokter hanya bersikap biasa saja. Namun terdapat 8% yang tidak setuju dan 2% yang sangat tidak setuju karena terdapat dokter yang melayani dengan sikap cuek, lebih mengutamakan pasien non BPJS.
- Mayoritas responden sejumlah 40% yang netral karena petugas non medis hanya bersikap biasa saja. Kemudian 36% menyatakan setuju dan 2% sangat setuju bahwa petugas non medis bersikap ramah dan santun dalam melayani pasien. Namun terdapat 18% yang tidak setuju dan 4% yang sangat tidak setuju karena terdapat petugas non medis yang bersikap ketus ketika pasien memerlukan informasi yang lebih banyak.
- Mayoritas responden sejumlah 48% menyatakan setuju dan 10% sangat setuju bahwa pasien mudah menghubungi dokter/petugas medis ketika ada keluhan terkait dengan penyakit yang saat itu diderita seperti dokter memberikan nomor kontak pribadi beliau ataupun informasi rumah sakit yang bekerja sama untuk pasien yang

memerlukan bantuan medis lanjutan. Terdapat 30% responden yang memilih netral dan 12% responden yang tidak setuju. Responden yang tidak setuju karena mereka hanya dapat berkomunikasi dengan dokter dengan hadir langsung di tempat praktek dan dokter tidak berkenan untuk memberikan nomor kontak pribadi.

- i. Berdasarkan Tabel 6 di atas, skor rata-rata jawaban responden untuk variabel Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) adalah sebesar 3,79. Skor rata-rata jawaban responden

terhadap variabel Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) tersebut berada di rentang skor tinggi yaitu berada diantara (3,4 – 4,1). Nilai ini mengindikasikan bahwa penilaian responden terhadap variabel Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) adalah tinggi.

5. Empati (*Empathy*)

Untuk mengetahui penilaian responden terhadap variabel Empati (*Empathy*) dapat dilihat pada Tabel 7 berikut:

Tabel 7 Penilaian Responden Terhadap Indikator dari Variabel Empati (*Empathy*)

E. Empati (<i>Empathy</i>)	SS	S	N	TS	STS	Rata-Rata
1. Adanya perhatian yang tulus dari dokter/ petugas medis	3	26	13	7	1	3.46
2. Adanya perhatian yang tulus dari petugas non medis	1	19	19	9	2	3.16
Rata-rata Variabel						3.31
Kategori						Sedang

Sumber : data olahan, 2016

Berdasarkan Tabel 7, terlihat penilaian responden terhadap variabel Empati (*Empathy*) sebagai berikut:

- a. Mayoritas responden sejumlah 52% menyatakan setuju dan 6% sangat setuju bahwa terdapat perhatian yang tulus dari dokter dan petugas medis ketika mereka menerima layanan kesehatan. Terdapat 26% responden yang netral karena dokter/petugas medis bersikap biasa saja. Namun terdapat 14% responden yang tidak setuju dan 2% yang sangat tidak setuju karena terdapat petugas non medis yang memberikan pernyataan bahwa pasien tersebut terlalu banyak mengeluh dan merepotkan. Adapula petugas medis yang lebih mengutamakan pasien non BPJS terlebih dahulu walaupun pasien BPJS yang membutuhkan penanganan lebih cepat.
- b. Mayoritas responden sejumlah 38% menyatakan setuju dan 2% sangat setuju bahwa terdapat perhatian yang tulus dari petugas non medis. Namun terdapat 38% responden yang memilih netral, 18% responden yang tidak setuju dan 4% yang sangat tidak setuju karena sikap petugas non medis yang sibuk memainkan telepon genggam, menjawab dengan ketus ketika pasien bertanya beberapa kali, misalnya jam kedatangan dokter.
- c. Berdasarkan Tabel 5.7 di atas, skor rata-rata jawaban responden untuk variabel Empati (*Empathy*) adalah sebesar 3,31. Skor rata-rata jawaban responden terhadap variabel Empati (*Empathy*) tersebut berada di rentang skor sedang yaitu berada

diantara (2,6 – 3,3). Nilai ini mengindikasikan bahwa penilaian responden terhadap variabel Empati (*Empathy*) adalah sedang.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan diatas, maka beberapa hal dapat disimpulkan oleh peneliti, diantaranya :

1. Penilaian responden terhadap variabel Bukti Fisik (*Tangible*) pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dari BPJS Kesehatan adalah tinggi yaitu dengan skor rata-rata jawaban responden adalah sebesar 3,87.
2. Penilaian responden terhadap variabel Keandalan (*Reliability*) pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dari BPJS Kesehatan adalah tinggi yaitu dengan skor rata-rata jawaban responden adalah sebesar 3,78.
3. Penilaian responden terhadap variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dari BPJS Kesehatan adalah tinggi yaitu dengan skor rata-rata jawaban responden adalah sebesar 3,87.
4. Penilaian responden terhadap variabel Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dari BPJS Kesehatan adalah tinggi yaitu dengan skor rata-rata jawaban responden adalah sebesar 3,79.
5. Penilaian responden terhadap variabel Empati (*Empathy*) pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dari BPJS Kesehatan adalah sedang yaitu dengan skor rata-rata jawaban responden adalah sebesar 3,31.

Hal ini berarti bahwa responden yang mewakili sebagian masyarakat Kota Pontianak setuju bahwa variabel Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sudah baik. Namun untuk variabel Empati (*Empathy*) masih memerlukan peningkatan karena mayoritas responden memilih netral yang artinya mereka masih ragu dengan sikap tulus dari petugas medis maupun non medis. Diantara semua variabel, variabel Bukti Fisik (*Tangible*) dan Daya Tanggap (*Responsiveness*) merupakan variabel yang paling dominan yaitu dengan skor rata-rata tertinggi 3.87.

Adapun saran yang dapat disampaikan oleh Peneliti meliputi :

1. Perlu adanya kerjasama yang lebih banyak lagi dengan rumah sakit swasta sehingga tenaga dokter dan fasilitas alat lebih banyak.
2. Perlu adanya kejelasan dan ketepatan jam praktek dari para dokter.
3. Perlu memperhatikan ketersediaan obat dan peningkatan pada kualitas obat pada penderita pasien khusus seperti penderita asma dan lain-lain.
4. Perlu adanya pemerataan alat untuk setiap jenis Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dengan memperhatikan standarisasi alat yang lebih lengkap dan canggih khususnya pada tempat praktek dokter perorangan.
5. Perlu adanya sistem komputerisasi yang terhubung dengan data di BPJS Kesehatan untuk data kepesertaan, catatan medis pasien.
6. Perlu adanya peningkatan ketrampilan dan perhatian yang adil dan tulus dari tenaga non medis terhadap pasien BPJS maupun non BPJS.

5. REFERENSI

- Danang Sunyoto dan Fathonah Eka Susanti. Manajemen Pemasaran Jasa. CAPS (Center for Academic Publishing Service), 2015.
- Mudrajat Kuncoro. Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi. Edisi 9. Penerbit Erlangga. Jakarta. 2009
- Nur Indriantoro dan Bambang Supomo. Metodologi Penelitian Bisnis. Edisi I Cetakan Kedua, Penerbit BPFE. Yogyakarta. 2002.
- Philip Kotler & Kevin Lane Keller. Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas Jilid 2, PT Indeks, 2007.
- Sugiyono. statistik untuk Penelitian. CV Alfabeta. Bandung. 2006.
- <http://bpjs-kesehatan.go.id>
- <https://pontianakkota.bps.go.id>

SISTEM AKUNTANSI PEMBELIAN BARANG DAGANG PADA CITRA MART DI PONTIANAK

Fera Maulina

Budidaya Tanaman Pangan, Politeknik Tonggak Equator

Email: fmauli.defasa@gmail.com

Abstract

Citra Mart is a company engaged in business supermarket (retail business) that sells basic daily necessities. Citra Mart must have a good merchandise purchasing system. The purpose of this study is to evaluate the purchasing system merchandise because the system is very important and affect in income supermarket. The merchandise purchase system consists of four procedures and three related functions. The four procedures consist of purchase orders, receipts goods, debt recording, debt payments and cash disbursements. And there is some documents created in the system. The merchandise purchase system at Citra Mart is available some ie no separation functions of storage and receipt of goods and the separation of financial functions and accounting functions.

Keywords: accounting system for merchandising purchases

1. PENDAHULUAN

Setiap perusahaan besar atau kecil pasti memandang untuk dapat bertahan dan memajukan usahanya. Salah satu faktor untuk memajukan bisnis perusahaan tergantung dari sistem yang digunakan. Sistem pencatatan atas persediaan, penerimaan dan pengeluaran kas merupakan salah satu sistem yang mempengaruhi keberhasilan perusahaan dalam mewujudkan tujuan perusahaan yaitu untuk mendapatkan laba yang optimal, menguasai pasar dan mengembangkan usahanya.

Di dalam sistem informasi akuntansi tersebut terdapat dua bagian yang berkaitan satu sama lain, yaitu persediaan dan pembelian/pengeluaran kas. Persediaan sendiri mengkoordinir secara rasional sumber-sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan, sedangkan pengeluaran kas disebabkan karena sebagian besar transaksi perusahaan akan menyangkut masalah penggunaan kas. Siklus pengeluaran berkaitan dengan perolehan barang dan jasa dari entitas-entitas lain dan pelunasan kewajiban-kewajiban yang berkaitan satu sama lain, di mana siklus pembelian mencakup beberapa fungsi.

Dengan melihat prosedur-prosedur yang membentuk sistem pembelian tersebut, maka dapat dipastikan bahwa bagian pembelian tidak dapat bekerja sendiri tanpa melibatkan bagian lain dalam perusahaan. Karena salah satu aktivitas bisnis perusahaan yang paling pokok adalah membeli barang dari perusahaan lain untuk kemudian dijual kembali ke konsumen. Citra Mart merupakan supermarket yang menjual berbagai kebutuhan rumah tangga dan lain sebagainya. Supermarket ini didirikan pada

tanggal 8 Juni 2014. Dalam kurun waktu kurang lebih dua tahun ini, untuk menunjang aktivitas supermarket tersebut dibutuhkan sistem akuntansi yang baik berdasarkan Sistem Pengendalian Intern (SPI) pada Citra Mart di Pontianak dalam kegiatan pembelian kredit barang dagangan.

Sistem pembelian barang dagang sangat besar peranannya bagi perusahaan dagang, karena merubah dari pencatatan manual ke pencatatan berupa bagan alur/*flowchart* sistem akuntansi, bagan alur tersebut hampir mewakili semua informasi yang ada selama usaha tersebut berjalan seperti mengetahui alur pemesanan barang dagang hingga barang dagangan sampai ke perusahaan beserta dokumen pendukung yang digunakan pada perusahaan tersebut. Perusahaan harus memiliki suatu unit organisasi dan jaringan prosedur yang membentuk sistem pembelian barang dagang untuk mengetahui alur tersebut di mana setiap unit organisasi dan jaringan prosedur memiliki tugas atau kegiatan masing-masing.

Pastinya Citra Mart melakukan kegiatan pembelian barang dagang untuk menjalankan usahanya. Oleh karena itu Citra mart perlu memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan sistem akuntansi pembelian barang dagangan yang merupakan tonggak awal untuk menjalankan bisnisnya sebagai perusahaan dagang. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana prosedur pembelian barang dagang pada Citra Mart?. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana prosedur yang berjalan terkait pembelian barang dan menganalisis bagaimana prosedur yang berjalan

terkait pembelian barang pada Citra Mart Pontianak.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, agar dapat mendeskripsikan secara jelas dan rinci prosedur pembelian barang dagang, dari data yang didapatkan dari perusahaan dan menganalisis sistem pengeluaran kas pada Supermarket Citra Mart di Pontianak. Sumber data yang digunakan berupa data primer dan sekunder. Data primer didapatkan dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dari perusahaan. Data primer yang dikumpulkan dari wawancara dengan karyawan perusahaan yang terkait. Sedangkan data sekunder, diperoleh dari buku dan catatan maupun dokumen-dokumen dari perusahaan berupa saldo stok persediaan di gudang, faktur-faktur pembelian dari supplier, serta laporan keuangan yang berkaitan dengan pengeluaran kas untuk pembelian barang.

Penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif. Data dikumpulkan kemudian dianalisis sehingga memperoleh informasi tentang pembelian barang dagang dan sistem pengeluaran kas dengan menggambarkan melalui penggunaan diagram alir dokumen, diagram alir data, diagram alir sistem dan bagan alir keputusan pada Supermarket Citra Mart di Pontianak.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem Akuntansi Pembelian Barang Dagang Pada Citra Mart Pontianak

1. Fungsi yang Terkait

Untuk melaksanakan semua tahap transaksi, suatu fungsi tidak boleh diberi tanggungjawab penuh dalam melaksanakannya. Dengan demikian, dalam pelaksanaan suatu transaksi terdapat *internal check* di antara fungsi atau unit organisasi pelaksana. Adapun fungsi-fungsi yang terkait dalam transaksi pembelian pada Citra Mart adalah sebagai berikut.

a. Fungsi Pembelian

Fungsi pembelian bertanggung jawab untuk memeriksa stock barang dalam kartu stock barang. Fungsi pembelian juga bertanggung jawab untuk melaksanakan order pembelian kepada pemasok dengan mengeluarkan Surat Order Pembelian. Dalam hal ini fungsi pembelian adalah manager dari Citra Mart.

b. Fungsi Gudang

Fungsi gudang bertanggung jawab untuk menerima barang yang dikirim dari pemasok, membandingkan antara Surat Order Pembelian dengan faktur tembusan dari pemasok, untuk memeriksa barang yang diterima apakah sesuai

dengan pesanan, baik jenis, spesifikasi, maupun kuantitasnya. Selain itu fungsi gudang juga bertanggung jawab untuk melakukan input data atas barang yang diterima ke dalam kartu stock barang dan memberi cap tanggal jatuh tempo pada faktur tembusan yang dikirim oleh pemasok, serta membuat print out atas data yang diinput dalam kartu stock barang.

c. Fungsi Keuangan

Dalam hal ini yang bertugas selaku fungsi keuangan adalah Fungsi administrasi dan keuangan. Fungsi ini bertanggung jawab untuk mencocokkan antara faktur tembusan dan Laporan Penerimaan Barang yang diterima dari fungsi gudang, serta menjadwalkan jatuh tempo pembayaran utang kepada pemasok. Setelah tanggal jatuh tempo, fungsi keuangan akan menerima faktur asli dari pemasok sebagai bukti penagihan. Fungsi keuangan juga bertanggung jawab untuk membuat bukti pembayaran dan memberi “cap lunas” bukti pembayaran tersebut setelah fungsi keuangan melakukan pembayaran utang kepada pemasok. Fungsi keuangan melakukan pembayaran disertai pengembalian faktur tembusan kepada pemasok. Fungsi keuangan juga bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pencatatan transaksi pembelian dan pengeluaran kas ke dalam buku pembantu utang.

2. Jaringan Prosedur yang Membentuk Sistem Akuntansi Pembelian

Untuk memudahkan pemahaman mengenai proses transaksi pembelian dari awal sampai akhir, maka dibuatlah jaringan prosedur yang membentuk sistem akuntansi pembelian. Adapun jaringan prosedur yang membentuk sistem akuntansi pembelian yang diterapkan pada Citra Mart adalah sebagai berikut.

a. Prosedur Order Pembelian

Dalam hal ini, tidak terdapat prosedur permintaan dan penawaran harga karena pada sistem pengadaan barang yang dilaksanakan pada Citra Mart sifatnya berulang kali terjadi. Dalam prosedur ini bagian pembelian mengirim Surat Order Pembelian kepada pemasok yang dipilih dan memberitahukan kepada fungsi lain yaitu fungsi gudang.

b. Prosedur Penerimaan Barang

Dalam prosedur ini, yang bertanggung jawab sebagai fungsi penerima barang adalah fungsi gudang. Fungsi gudang melakukan pemeriksaan mengenai jenis, spesifikasi, dan kuantitas barang yang diterima dari pemasok, kemudian membuat print out data yang diinput dari faktur yang diterima dari pemasok. Print out tersebut

berfungsi sebagai laporan penerimaan barang dari pemasok.

c. Prosedur Pencatatan Utang

Dalam prosedur ini, fungsi administrasi dan keuangan memeriksa dokumen-dokumen yang berhubungan dengan transaksi pembelian, yaitu faktur tembusan dari pemasok dan print out yang dibuat oleh fungsi gudang dan menyelenggarakan pencatatan utang.

d. Prosedur Pembayaran Utang dan Pengeluaran Kas

Dalam prosedur ini, fungsi keuangan menerima faktur asli dari pemasok sebagai bukti penagihan. Fungsi keuangan melakukan pembayaran kepada pemasok dan mengembalikan faktur tembusan kepada pemasok. Selain itu juga menyelenggarakan pencatatan transaksi pengeluaran kas berdasarkan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan transaksi tersebut, seperti faktur asli dari pemasok dan bukti pembayaran.

3. Dokumen yang Digunakan

Dokumen merupakan media yang digunakan untuk merekam penggunaan wewenang untuk memberi otorisasi terlaksananya transaksi dalam organisasi. Dokumen juga dipakai sebagai dasar untuk pencatatan transaksi dalam catatan akuntansi. Oleh karena itu penggunaan dokumen harus diawasi sedemikian rupa guna mengawasi pelaksanaan otorisasi. Adapun dokumen yang digunakan dalam transaksi pembelian pada Citra Mart adalah sebagai berikut.

a. Surat Order Pembelian

Dokumen ini digunakan untuk memesan barang kepada pemasok yang terdiri dari berbagai tembusan dengan fungsi sebagai berikut:

1) Surat Order Pembelian

Dokumen ini merupakan dokumen asli, yaitu lembar pertama Surat Order Pembelian yang dikirim kepada pemasok sebagai order resmi yang dikeluarkan oleh perusahaan.

2) Tembusan fungsi gudang

Tembusan Surat Order Pembelian ini dikirim ke fungsi gudang sebagai otorisasi untuk menerima barang dan digunakan untuk membandingkan antara pesanan dengan barang yang diterima baik jenis, spesifikasi, maupun kuantitasnya.

3) Arsip Pemasok

Tembusan Surat Order Pembelian ini disimpan oleh fungsi pembelian sebagai arsip.

b. Laporan Penerimaan Barang

Dokumen ini merupakan print out hasil input data barang yang diterima dari pemasok dan berfungsi untuk menunjukkan bahwa barang telah diterima dan telah memenuhi jenis, spesifikasi, dan

kuantitas seperti yang tercantum dalam Surat Order Pembelian.

c. Faktur Tembusan dari Pemasok

Dokumen ini merupakan surat pengantar yang dikirim oleh pemasok pada saat barang diterima dan digunakan sebagai dasar untuk melakukan input data oleh fungsi gudang. Dokumen ini juga digunakan untuk menjadwalkan jatuh tempo pembayaran utang kepada pemasok dan dasar pencatatan utang.

d. Faktur Asli dari Pemasok

Dokumen ini diterima dari pemasok pada saat tanggal jatuh tempo pembayaran utang dan sebagai bukti penagihan yang dikirim oleh pemasok kepada fungsi keuangan.

e. Bukti Pembayaran

Dokumen ini dibuat oleh fungsi keuangan sebagai tanda terima bahwa perusahaan telah melakukan pembayaran kepada pemasok dan digunakan sebagai dasar pencatatan transaksi pengeluaran kas.

4. Catatan Akuntansi yang Digunakan

Prosedur pencatatan yang baik akan menjamin data yang direkam dalam formulir atau dokumen dicatat dalam catatan akuntansi dengan tingkat ketelitian dan keandalan yang tinggi. Adapun catatan akuntansi yang digunakan dalam transaksi pembelian pada Citra Mart adalah sebagai berikut.

a. Kartu Stock Barang

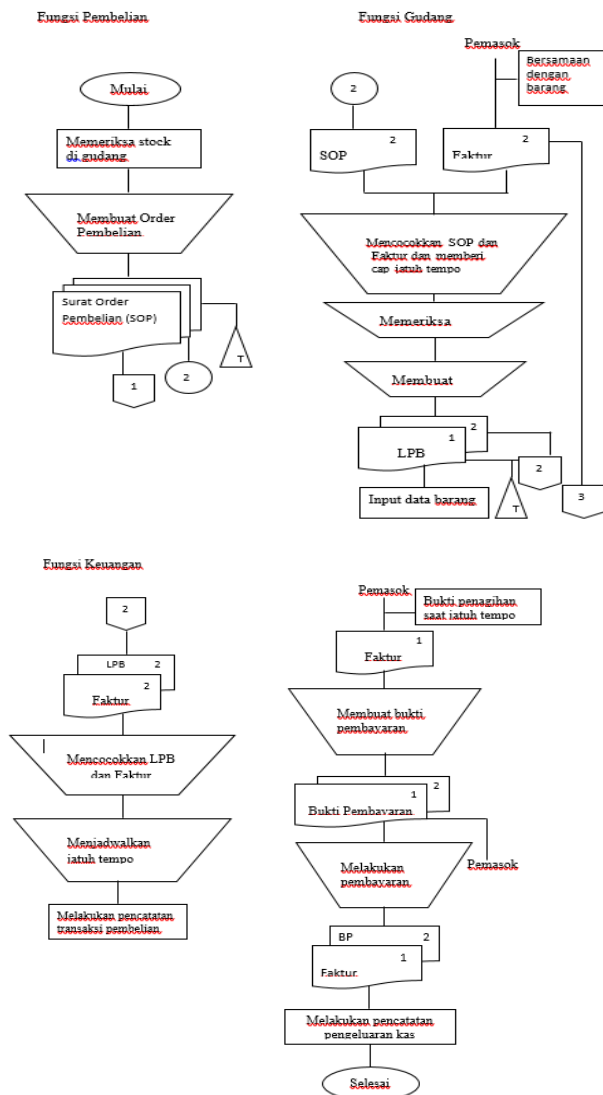
Kartu stock barang digunakan untuk mencatat barang-barang yang masuk atau yang diterima dari pemasok. Sedangkan barang-barang yang keluar secara otomatis sudah mengurangi stock barang pada saat barang terjual. Karena penyelenggaraan kartu stock barang di bagian gudang sudah terkomputerisasi secara *on line* dengan bagian toko. Sehingga pada saat terjadi penjualan akan mengurangi persediaan di gudang.

b. Buku Pembantu Utang

Buku pembantu utang digunakan untuk mencatat utang kepada pemasok pada saat terjadi transaksi pembelian.

5. Bagan Alir Dokumen Sistem Akuntansi Pembelian

Berdasarkan sistem akuntansi yang diterapkan pada Citra Mart, dapat dibuat suatu bagan alir dokumen yang dapat dilihat pada Gambar berikut:



Gambar 1. Data olahan, 2016

Evaluasi Sistem Akuntansi Pembelian Barang Dagangan Pada Citra Mart Pontianak.

Berdasarkan hasil perbandingan antara sistem akuntansi pembelian barang dagangan yang diterapkan pada Citra Mart dengan ketentuan yang ada, maka dapat dilihat keberhasilan perusahaan dalam melaksanakan sistem akuntansi yang telah ditetapkan untuk melindungi kekayaan perusahaan. Berikut ini disajikan evaluasi sistem akuntansi pembelian barang dagangan pada Citra Mart.

1. Fungsi yang Terkait

- Belum terdapat pemisahan fungsi yang memadai, seperti perangkapan fungsi pada bagian pengadaan barang, di mana manajer operasional merangkap sebagai fungsi pembelian. Demikian halnya pada fungsi gudang yang merangkap sebagai fungsi penerima barang. Hal ini dapat mempengaruhi independensi karyawan fungsi yang bersangkutan dalam

melaksanakan pekerjaannya. Menurut penulis, sebaiknya fungsi gudang terpisah dari fungsi penerima barang, sehingga apabila terdapat kesalahan dapat dilakukan *cross check* antara kedua fungsi tersebut.

- Selain bertanggung jawab dalam hal pengadaan barang, fungsi pembelian juga mempunyai wewenang untuk melakukan pengecekan terhadap stock barang. Dalam hal ini fungsi pembelian yang menentukan kapan perusahaan melakukan order pembelian kepada pemasok. Menurut penulis, sebaiknya yang bertugas untuk melakukan pengecekan stock barang adalah fungsi gudang, sehingga fungsi pembelian hanya mengeluarkan surat order pembelian setelah menerima permintaan barang dari fungsi gudang.
- Belum terdapat pemisahan antara Fungsi akuntansi dan fungsi keuangan di mana fungsi keuangan merupakan fungsi penyimpanan dokumen yang bertanggung jawab menangani aliran kas masuk maupun keluar. Dalam hal ini fungsi keuangan juga menyelenggarakan pencatatan transaksi yang terjadi. Sehingga tidak adanya pemisahan kedua fungsi tersebut yang dapat menyebabkan kemungkinan adanya kesalahan dalam pelaksanaan tugas dan kemungkinan terjadinya kecurangan yang dilakukan oleh karyawan.
- Tidak adanya *cross check* yang dilakukan secara berkala antar fungsi yang terkait dalam transaksi pembelian.

2. Dokumen yang Digunakan

- Surat Order Pembelian bernomor urut tercetak. Hal ini menghindari terjadinya penyelewengan dalam penggunaannya yang diotorisasi oleh fungsi pembelian, di mana penggunaannya dengan sepengetahuan fungsi gudang.
- Faktur tembusan dari pemasok yang diterima perusahaan pada saat penerimaan barang diberi “cap tanggal jatuh tempo” oleh fungsi gudang untuk memastikan bahwa perusahaan masih mempunyai kewajiban kepada pemasok yang harus dibayar pada tanggal tersebut.
- Laporan Penerimaan Barang dibuat oleh fungsi gudang berfungsi sebagai laporan penerimaan barang, sebagai bukti bahwa barang yang diterima telah sesuai dengan Surat Order Pembelian.
- Bukti Pembayaran diotorisasi oleh fungsi keuangan dan diberi “cap lunas” sebagai bukti bahwa perusahaan telah melakukan pembayaran kepada pemasok.

- e. Faktur asli yang diterima dari pemasok sebagai bukti bahwa pemasok telah melakukan penagihan.

3. Catatan Akuntansi

- a. Fungsi keuangan tidak menyelenggarakan pembukuan dalam jurnal khusus maupun jurnal umum, tetapi hanya mencatat dalam buku pembantu utang dalam transaksi pembelian.
- b. Dalam hal mutasi barang yang masuk dan keluar dalam kartu stock barang di gudang, fungsi gudang hanya melakukan input data barang yang masuk/diterima. Sedangkan untuk mutasi barang yang keluar secara otomatis sudah mengurangi stock barang, karena pencatatan barang di bagian gudang sudah terkomputerisasi secara *on line* dengan bagian toko. Sehingga pada saat barang terjual secara otomatis akan mengurangi catatan pada kartu stock barang di gudang.

Evaluasi Sistem Pengendalian Intern Pada Citra Mart Pontianak

Berdasarkan unsur-unsur Sistem Pengendalian Intern, maka penulis mengevaluasi beberapa penerapan Sistem Pengendalian Intern dari sistem akuntansi pembelian barang dagangan pada Citra Mart sebagai berikut.

1. Struktur Organisasi adalah kerangka (frame work) pembagian tanggung jawab fungsional kepada unit-unit organisasi yang dibentuk untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan pokok perusahaan.

- a. Fungsi akuntansi tidak terpisah dari fungsi keuangan.
Untuk menjamin ketelitian, keandalan, dan keakuratan data akuntansi yang dimiliki oleh perusahaan, maka fungsi akuntansi selaku fungsi pencatatan harus terpisah dari fungsi keuangan yang merupakan fungsi penyimpanan. Hal ini untuk menghindari kemungkinan adanya kesalahan dalam pelaksanaan tugas dan kemungkinan terjadinya kecurangan yang dilakukan oleh karyawan.
- b. Fungsi pembelian terpisah dari fungsi gudang
Untuk menghindari kemungkinan adanya kesalahan atau kecurangan pada saat terjadi transaksi pembelian, maka fungsi pembelian (yang merupakan fungsi operasi) harus terpisah dari fungsi gudang (yang merupakan fungsi pencatatan).
- c. Fungsi gudang merangkap sebagai fungsi penerimaan barang.
Dalam transaksi pembelian, seharusnya fungsi gudang hanya bertanggung jawab dalam

penyimpanan barang dan menyelenggarakan kartu gudang. Jadi harus dibentuk fungsi tersendiri yang bertugas untuk menerima barang.

- d. Transaksi harus dilaksanakan oleh lebih dari satu orang. Transaksi pembelian pada Citra Mart melibatkan beberapa fungsi yang terkait, antara lain: fungsi pembelian, fungsi gudang dan fungsi keuangan. Meskipun demikian masih ada beberapa perangkapan fungsi, seperti fungsi gudang dan penerimaan barang berada di bawah tanggung jawab satu fungsi. Begitu pula halnya dengan fungsi akuntansi dan fungsi keuangan ada pada fungsi yang sama.

2. Sistem Otorisasi dan Prosedur Pencatatan.

Setiap transaksi pembelian terjadi melalui sistem otorisasi tertentu. Tidak ada satupun transaksi yang terjadi tanpa otorisasi oleh pejabat yang memiliki wewenang. Otorisasi dilakukan dengan membubuhkan tanda tangan oleh yang memiliki wewenang pada dokumen sumber ataupun dokumen pendukung. Setiap transaksi yang terjadi dicatat dalam catatan akuntansi melalui prosedur pencatatan tertentu. Dengan demikian kekayaan perusahaan terjamin keamanan dan keandalannya.

- a. Dalam hal pengadaan barang, order pembelian kepada pemasok diotorisasi oleh fungsi pembelian dengan mengeluarkan Surat Order Pembelian (SOP). Persetujuan dimulainya transaksi pembelian diwujudkan dalam bentuk otorisasi dari fungsi pembelian pada Surat Order Pembelian.
- b. Keputusan barang yang dikirim oleh pemasok dapat diterima atau tidak berada di tangan fungsi gudang. Fungsi gudang yang merangkap sebagai penerima barang terlebih dahulu memeriksa barang yang diterima dari pemasok dengan membandingkannya dengan Surat Order Pembelian yang diterima dari fungsi pembelian. Setelah barang yang diterima sesuai dengan pesanan, fungsi gudang baru membuat Laporan Penerimaan Barang.
- c. Bukti Pembayaran diotorisasi oleh fungsi keuangan. Bukti pembayaran dibuat apabila pemasok telah melakukan penagihan kepada perusahaan. Setelah fungsi keuangan melakukan pembayaran. Bukti Pembayaran diberi "cap lunas" dan fungsi keuangan menerima faktur asli dari pemasok.
- d. Pencatatan ke dalam catatan akuntansi harus didasarkan atas dokumen sumber yang

dilengkapi dengan dokumen pendukung yang lengkap.

- e. Pencatatan ke dalam catatan akuntansi harus dilakukan oleh karyawan bagian keuangan. Transaksi pembelian tersebut seharusnya dicatat oleh fungsi akuntansi. Selain menyelenggarakan pembukuan, fungsi akuntansi juga menyelenggarakan arsip dokumen yang berhubungan dengan transaksi tersebut.

3. Praktik yang Sehat

Pembagian tanggung jawab fungsional serta sistem wewenang dan prosedur pencatatan yang telah ditetapkan tidak akan terlaksana dengan baik, jika tidak diciptakan langkah-langkah untuk menjamin adanya praktik yang sehat dalam melaksanakannya. Langkah-langkah yang ditempuh oleh Citra Mart dalam rangka menciptakan praktik yang sehat adalah sebagai berikut.

- a. Citra Mart sudah menggunakan formulir bernomor urut tercetak dalam transaksi pembelian, khususnya pada Surat Order Pembelian. Surat Order Pembelian merupakan dokumen penting dalam transaksi pembelian. Sehingga penggunaan nomor urut tercetak berfungsi untuk mengantisipasi penggunaan yang tidak dapat dipertanggung jawabkan oleh yang berwenang.
- b. Tidak ada pemeriksaan rutin kepada setiap fungsi terhadap tugas dan tanggung jawabnya oleh manajer
- c. Dalam transaksi pembelian tidak hanya dilaksanakan oleh satu orang/fungsi melainkan melibatkan beberapa fungsi, seperti fungsi pembelian, fungsi gudang dan fungsi keuangan. Dengan dilibatkannya beberapa fungsi tersebut secara tidak langsung proses *internal check* terhadap pelaksanaan tugas setiap fungsi dapat dijalankan.
- d. Citra Mart Pontianak tidak menerapkan rotasi jabatan terhadap tugas dan tanggung jawab karyawan setiap fungsi. Menurut penulis, hal ini memang tidak perlu dilakukan, mengingat jumlah karyawan yang terbatas yang jika dilaksanakan akan mengakibatkan kinerja karyawan tidak efektif.
- e. Citra Mart Pontianak memberikan cuti bagi semua karyawan selama 12 hari dalam setahun. Pengambilan cuti tersebut tidak dapat dikompensasi dengan uang maupun

barang. Pemberian cuti kepada karyawan sangat tepat dilaksanakan untuk mengetahui kemungkinan terjadinya kecurangan yang dilakukan oleh karyawan. Karena selama cuti, tugas karyawan yang bersangkutan digantikan sementara, selama pekerjaan tersebut bisa ditangani oleh karyawan lain. Meskipun demikian, pemberian cuti tersebut masih memungkinkan adanya kelemahan, karena karyawan yang menggantikan sementara belum tentu mempunyai kompetensi yang sesuai dengan pekerjaan tersebut.

4. Karyawan yang Mutunya Sesuai Dengan Tanggung Jawabnya.

Untuk mendapatkan karyawan yang kompeten cara yang ditempuh oleh Citra Mart adalah:

- a. Pada saat perekrutan karyawan dilakukan dengan tes wawancara.
- b. Latar belakang pendidikan karyawan harus berdasarkan persyaratan yang dituntut oleh tanggung jawab pekerjaannya.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pada Bab Pembahasan pada sistem akuntansi pembelian pada Citra Mart Pontianak, penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Transaksi pembelian pada Citra Mart Pontianak dilaksanakan oleh beberapa fungsi yang terkait, yaitu: fungsi pembelian, fungsi gudang dan fungsi keuangan.
2. Jaringan prosedur yang membentuk sistem akuntansi pembelian pada Citra Mart dimulai dari prosedur order pembelian, prosedur penerimaan barang, prosedur pencatatan utang, serta prosedur pembayaran dan pengeluaran kas.
3. Dokumen-dokumen yang digunakan dalam sistem akuntansi pembelian tersebut terdiri dari.
 - a. Surat Order Pembelian. Surat Order Pembelian dibuat rangkap 3 dan didistribusikan kepada pemasok, tembusan untuk fungsi gudang, dan sebagai arsip bagi fungsi pembelian.
 - b. Laporan Penerimaan Barang yang berfungsi sebagai laporan penerimaan barang.
 - c. Faktur tembusan dari pemasok yang disertakan pada saat barang diterima.
 - d. Faktur asli dari pemasok yang dikirim oleh pemasok pada saat melakukan penagihan kepada perusahaan.
 - e. Bukti pembayaran. Bukti pembayaran merupakan tanda bukti bahwa perusahaan

telah melakukan pembayaran kepada pemasok.

4. Catatan akuntansi yang digunakan dalam transaksi pembelian terdiri dari kartu stock barang yang ditangani oleh fungsi gudang, dan buku pembantu utang yang diselenggarakan oleh fungsi keuangan.
5. Meskipun sudah terdapat pemisahan fungsi operasi, fungsi pencatatan, dan fungsi penyimpanan, tetapi pelaksanaannya belum memadai. Hal ini dapat diketahui pada fungsi gudang yang merangkap sebagai fungsi penerima barang. Sama halnya dengan fungsi keuangan merangkap juga sebagai fungsi akuntansi
6. Prosedur dimulainya transaksi pembelian diawali dari order pembelian oleh fungsi pembelian, sehingga kegiatan pengadaan barang sepenuhnya berada di bawah tanggung jawab fungsi pembelian.
7. Dokumen-dokumen yang digunakan bernomor urut tercetak, terutama pada Surat Order Pembelian memungkinkan terjadinya penyelewengan dalam penggunaannya.
8. Dalam melaksanakan transaksi pembelian Citra Mart Pontianak berusaha menerapkan langkah-langkah untuk menciptakan praktik yang sehat, antara lain.
 - a. Setiap transaksi dilaksanakan dari awal sampai akhir oleh lebih dari satu fungsi.
 - b. Keharusan pengambilan cuti bagi semua karyawan.

Adapun saran yang dapat disampaikan kepada pihak Citra Mart Pontianak: sebaiknya diterapkan suatu pemisahan fungsi yang lebih memadai agar setiap fungsi dapat melaksanakan tugas dan wewenangnya masing-masing dengan baik, seperti pada fungsi gudang seharusnya terpisah dari fungsi penerimaan barang. Hal ini dimaksudkan dengan harapan dapat meminimalkan terjadinya kecurangan-kecurangan yang dapat merugikan Citra Mart Pontianak. Selain itu Fungsi keuangan seharusnya juga terpisah dengan fungsi akuntansi.

5. REFERENSI

- Baridwan, Zaki, 1990. *Sistem Akuntansi Penyusunan Prosedur dan Metode*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Mulyadi, 2001. *Sistem Akuntansi*. Edisi ke-3. Jakarta: Salemba Empat
- Mulyadi, 2002. *Auditing*. Edisi Ke-6. Buku 1. Jakarta: Salemba Empat



9 772656 769006